servicenow

Administração da Now Platform no Yokohama

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Administrar o Now Platform 4
Iniciar 9
Como a Now Platform funciona 11
Configuração básica do sistema 15
Central de administração 411
Administração de aplicações 444
Gestão de várias instâncias 491
Gestão de assinaturas 496
Administração do Now Support 533
Configurar recursos principais 534
Administração de usuários 537
Tabelas e dados 649
Clone do sistema 848
Formulários, campos e listas 880
Administração de pesquisas 1207
Configuração de tempo 1899
Administração de moeda 1989
Tradução e localização 2023
Integrações 2177
Notificações 2211
Eventos do sistema 2530
Gestão de estados 2549
Métricas 2554
Manter e monitorar 2557
Instance Scan 2558
Monitorar painéis de eventos do sistema e trabalhos agendados 2593
Desempenho da plataforma 2601
Diagnóstico do sistema 2668
Upgrade 2675
Central de upgrades 2676
Gestão de upgrade 2740
Recursos adicionais para produtos e soluções da Now Platform 2814

Tradução automática

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

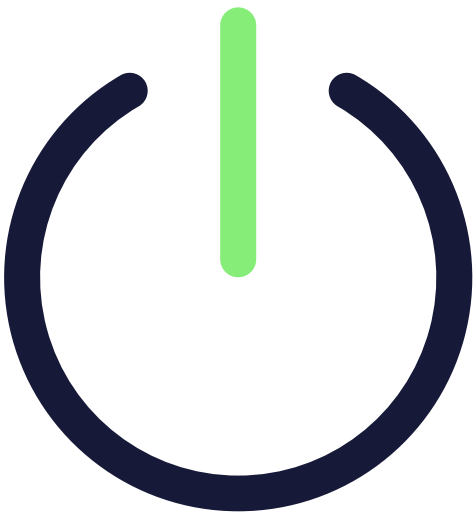
Administrar o Now Platform

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

Iniciar

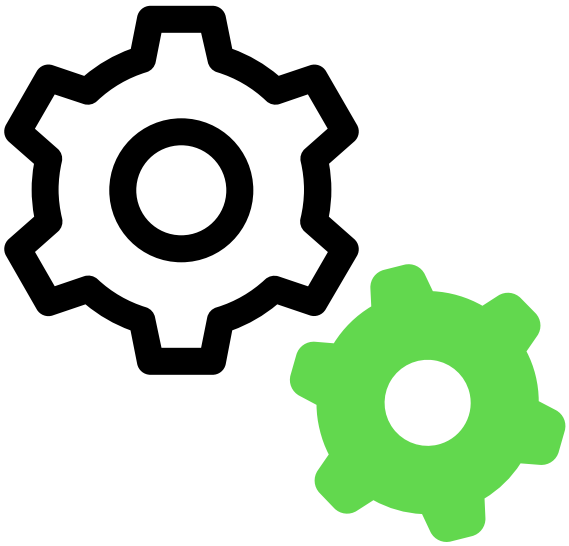
Escolha um desses blocos para começar.

Comece aqui para saber mais sobre o Now Platform



Saiba como o Now Platform funciona.

Configurar principais recursos de Now Platform



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

Tradução automática

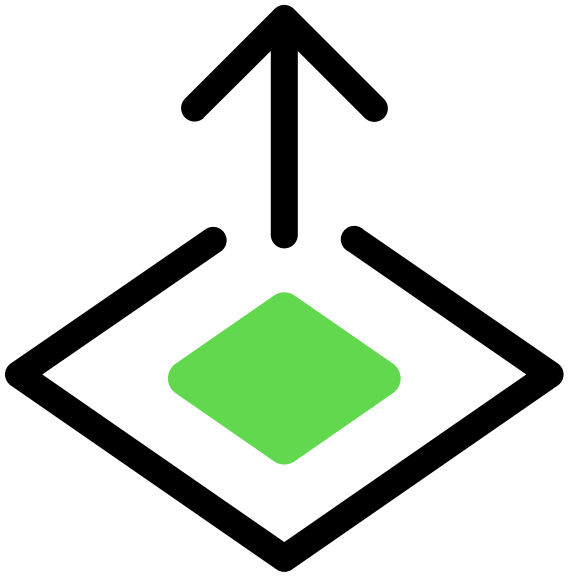
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Manter e monitorar o Now Platform



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

Fazer upgrade para a versão mais recente



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

Recursos Adicionais



Faça o upgrade da sua experiência de administrador de plataforma para o próximo nível

Comece aqui para saber mais sobre o Now Platform

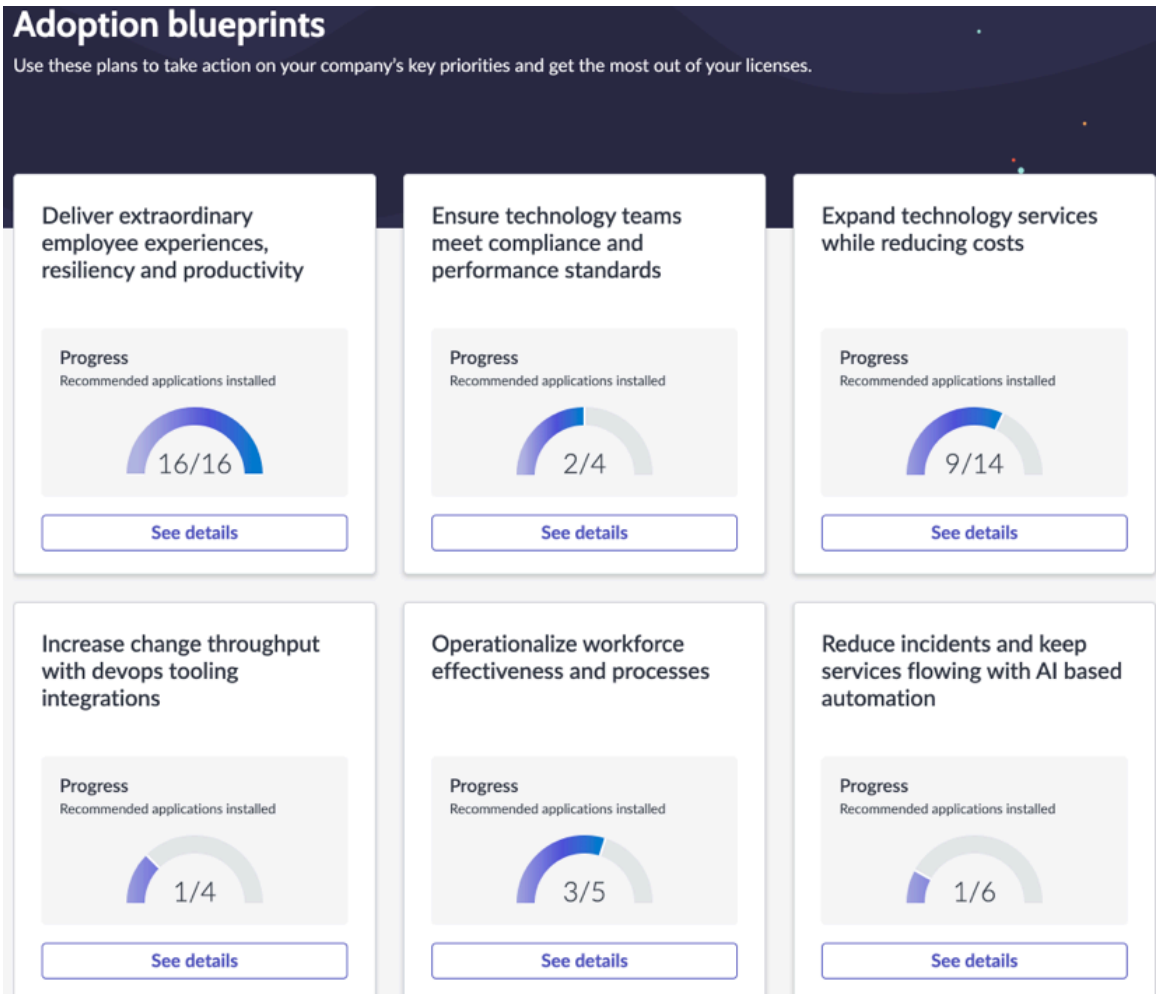
Saiba mais sobre o Now Platform e estas aplicações importantes:

Tradução automática

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

Admin Center

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

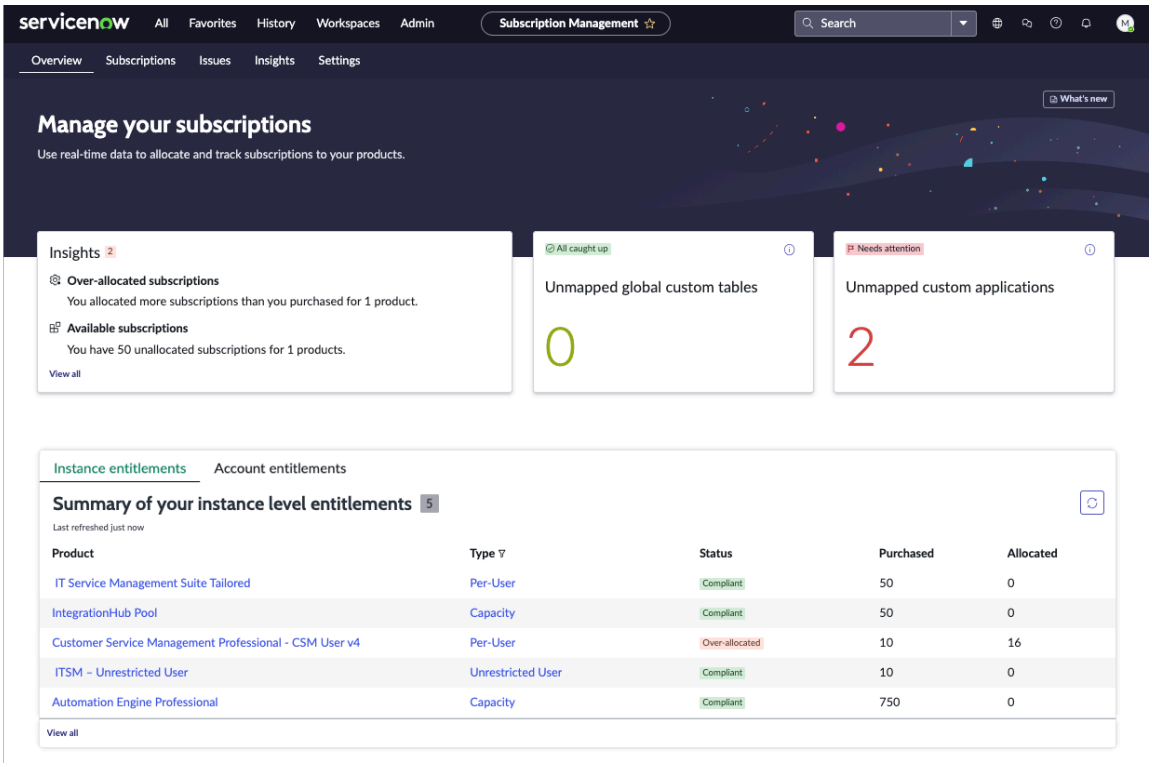


Gestão de assinaturas

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

Tradução automática

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



Configurar principais recursos de Now Platform

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

Administração de usuários

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

Tabelas e dados da Now Platform

Saiba como trabalhar com registros Now Platform no ambiente clássico.

Administração de pesquisa

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

Configuração de tempo e configuração de moeda

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

Tradução e localização

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

Integrações

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

Notificações

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

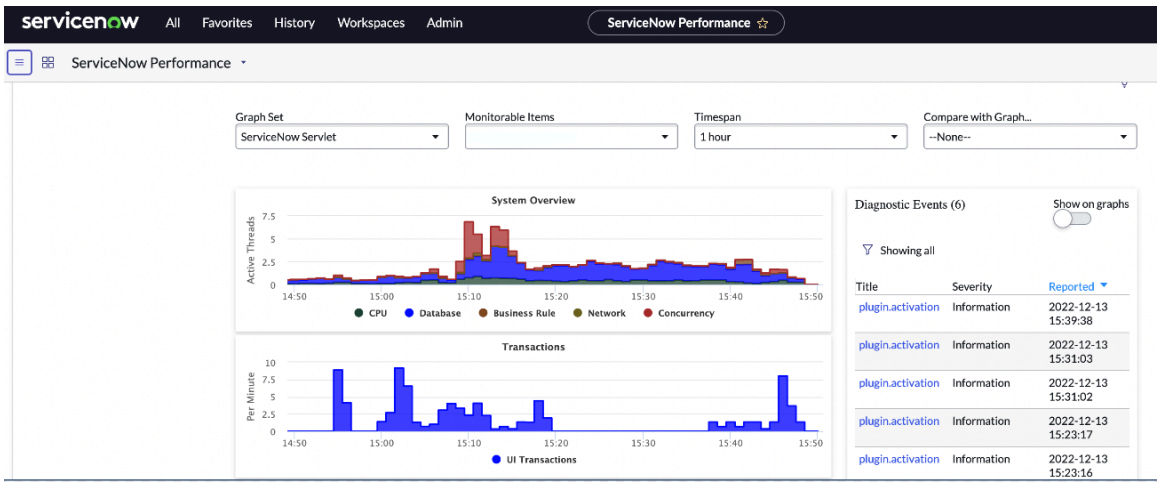
Service Level Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Gestão de nível de serviços (GNS) para coletar seus requisitos de serviço, monitorar seus ANSs e gerar relatórios sobre a conformidade com o ANS.

Manter e monitorar o Now Platform



Instance Scan

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

Eventos

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

Desempenho da plataforma

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

Planeje e gerencie sua atualização do Now Platform



Central de upgrades e Monitor de atualização

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

Aplicações e recursos

- Configuração do Core
- Admin Center
- Subscription Management
- Administração de usuários
- Administração de tabela
- Gestão de dados
- Administração de campo

Tradução automática

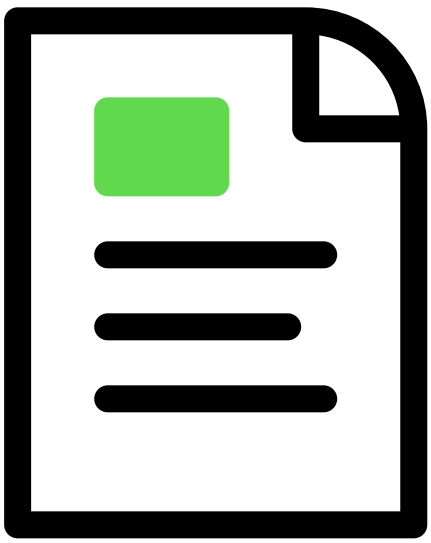
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Administração de formulário
- Administração de lista
- Administração de pesquisa
- Administração de moeda
- Configuração de tempo
- Tradução dinâmica
- Localização do Sistema
- Gestão de estados
- Integrar com aplicações e fontes de dados de terceiros
- Eventos
- Métricas
- Desempenho da plataforma
- Upgrade da Now Platform

Introdução ao Now Platform

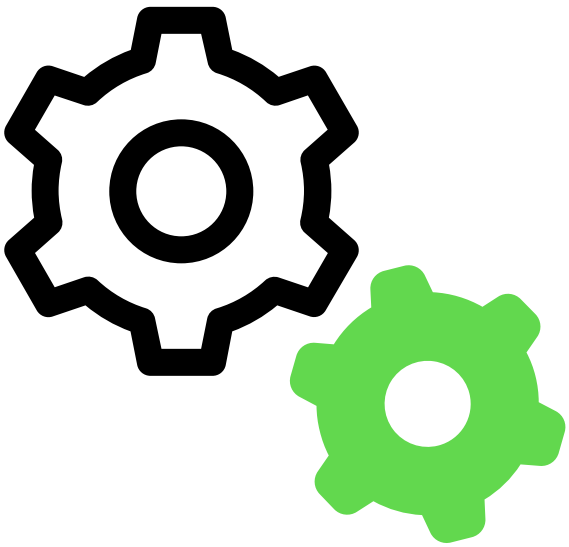
Now Platform é a plataforma ServiceNow exclusiva. Ele fornece uma variedade de opções para melhorar e automatizar seus processos de negócios.

Como funciona o Now Platform



O Now Platform é a base do ServiceNow. Ele permite que os dados fluam perfeitamente entre aplicações e sistemas existentes.

Configuração básica do sistema



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

Tradução automática

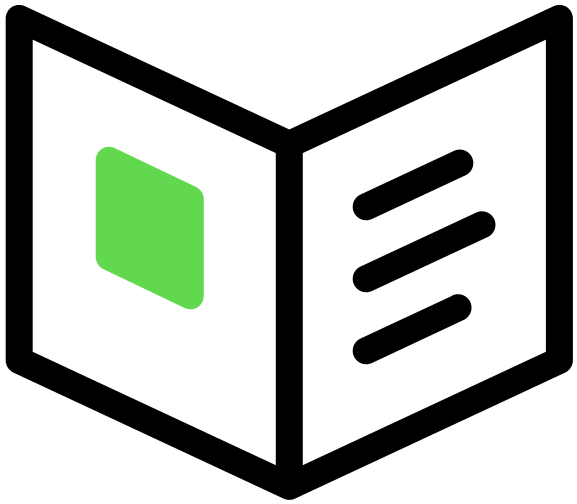
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Central de administração



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

Gestão de assinaturas



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

Como funciona o Now Platform

Saiba como o Now Platform pode fornecer as soluções necessárias para melhorar seus negócios e gerenciar riscos com eficácia. Automação poderosa, IA e análises integradas otimizam seus processos de fluxo de trabalho, com uma ampla variedade de recursos criados para ajudá-lo a responder às mudanças de negócios com rapidez e facilidade.

Configuração básica do sistema

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

Central de administração

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

Tradução automática

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

Gestão de assinaturas

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

Como a Now Platform funciona

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

https://player.vimeo.com/video/980759261?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Visão geral dos aplicativos para celular da ServiceNow

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

Visão geral

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

"A única fonte de verdade" em seu negócio são seus dados, e ServiceNow contém todos os seus dados em uma plataforma única e segura, usando um modelo de dados exclusivo para todas as operações. As aplicações corporativas são entregues por meio deste sistema, integrando-se perfeitamente entre si e com serviços externos. O Now Platform ajuda a atender às necessidades de negócio, aumentando a eficiência e a produtividade do usuário individual por toda a empresa, economizando tempo e dinheiro.

Arquitetura

O Now Platform oferece personalização fácil, relatórios e monitoramento dinâmicos e privacidade de dados robusta para economizar dinheiro e aumentar a produtividade. Os serviços no Now Platform são fornecidos com base em várias instâncias, em vez de executar uma instância com vários usuários. Os administradores podem separar seus dados entre entidades de negócios em uma arquitetura de várias instâncias, oferecendo experiências diferentes por instância, enquanto todos permanecem gerenciados de forma centralizada por meio da plataforma. A personalização profunda está disponível em todas as suas instâncias, com fácil instalação de software, importação de dados e criação de fluxos de trabalho, processos, aplicações ou IUs.

Administração

A Central de administração da Now Platform oferece aos administradores de negócios uma gestão de assinaturas fácil, um catálogo de serviços completos para serviços e produtos e controle total sobre a otimização do processo de fluxo de trabalho. A localização está disponível em mais de uma dezena de idiomas e moedas. Os serviços de tradução internos e de terceiros lidam com comunicações, bate-papo do Virtual Agent, tradução de entrada

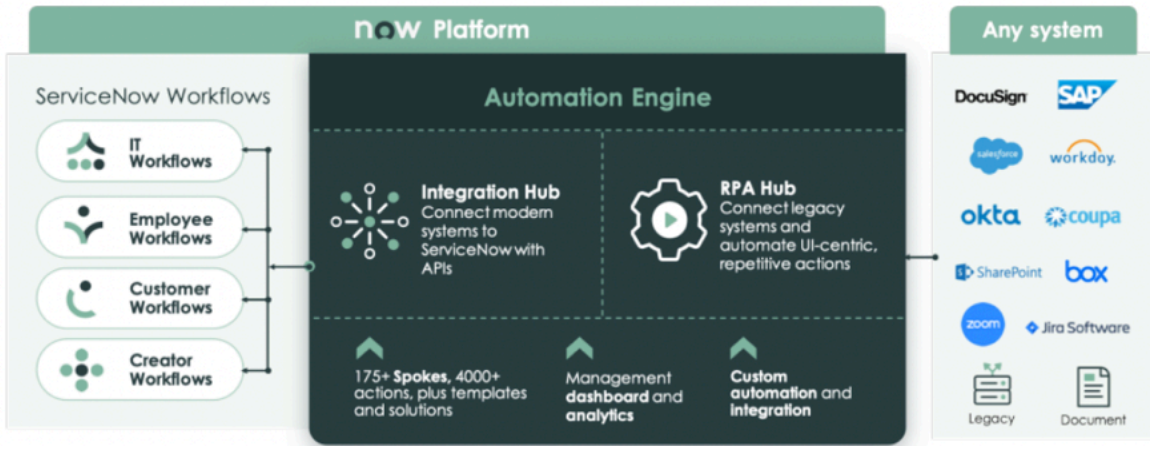
Tradução automática

© 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.

do usuário e muito mais. As ferramentas de análise fornecem feedback detalhado sobre a atividade do usuário, segurança e outros aspectos importantes da sua empresa digital.

Integração

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



Ferramentas

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

App Engine Studio

Acelere e escale o desenvolvimento low-code da sua instância.

Flow Designer

Recrie processos como fluxos de trabalho digitais.

Construtor de IU

Crie interfaces de usuário e melhore as experiências do usuário.

Hub de integração

Integre nativamente a ServiceNow com qualquer serviço ou produto externo.

Inteligência preditiva

Realize a automação inteligente de fluxos de trabalho.

Virtual Agent

Crie chatbots inteligentes para resolver problemas e serviços dos usuários.

Performance Analytics

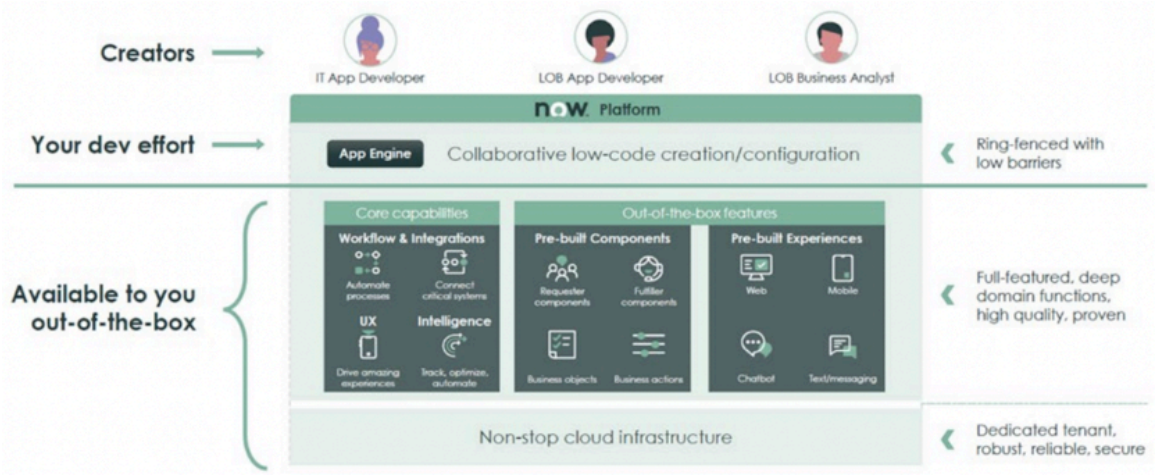
Analisar e maximizar o desempenho do fluxo de trabalho.

Pesquisa com IA

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

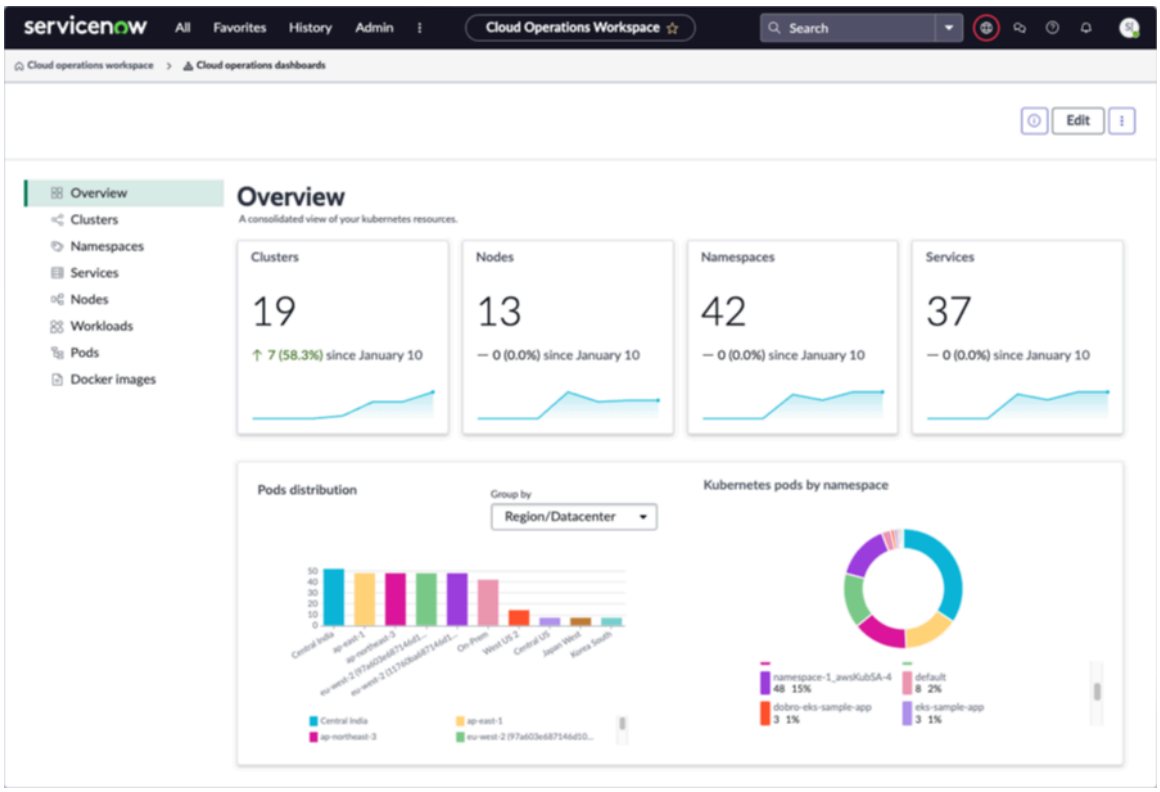
Tradução automática

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

Distribua e consuma Análise da plataforma por meio de visualizações de dados e painéis com filtros opcionais. Explore KPIs e receba informações sobre eventos significativos nos dados. Use painéis para criar uma história visual com Análise da plataforma dados que você pode compartilhar com vários usuários. Use visualizações de dados com base em tabela, indicador ou outros dados em painéis em Centro de análise. Os administradores podem aproveitar Análise da experiência do usuário para obter informações sobre o envolvimento do usuário com aplicativos móveis e da web, incluindo preenchimento, retenção e comportamento do usuário. Mineração de processos ajuda a descobrir maneiras de simplificar seus negócios, encontrar gargalos e desvios em fluxos de trabalho, filtrar e comparar processos.



Celular

O acesso de desktop ao Now Platform é correspondido por nossos aplicativos para celular. O App Now Mobile oferece uma experiência de consumidor para que seus clientes e usuários acessem os serviços disponíveis, incluindo artigos de ajuda e atendentes ou

Tradução automática

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

agentes virtuais. ServiceNow Mobile, voltado para provedores de serviço em sua empresa, fornece ferramentas para programação e manipulação de tarefas, comunicações, GPS e mapeamento, carregamento de multimídia e serviços off-line. A configuração fácil sem código e as ferramentas de desenvolvedor detalhadas, incluindo componentes reutilizáveis, exibições e um sistema robusto de publicação móvel, oferecem as ferramentas para você criar aplicativos para celular.

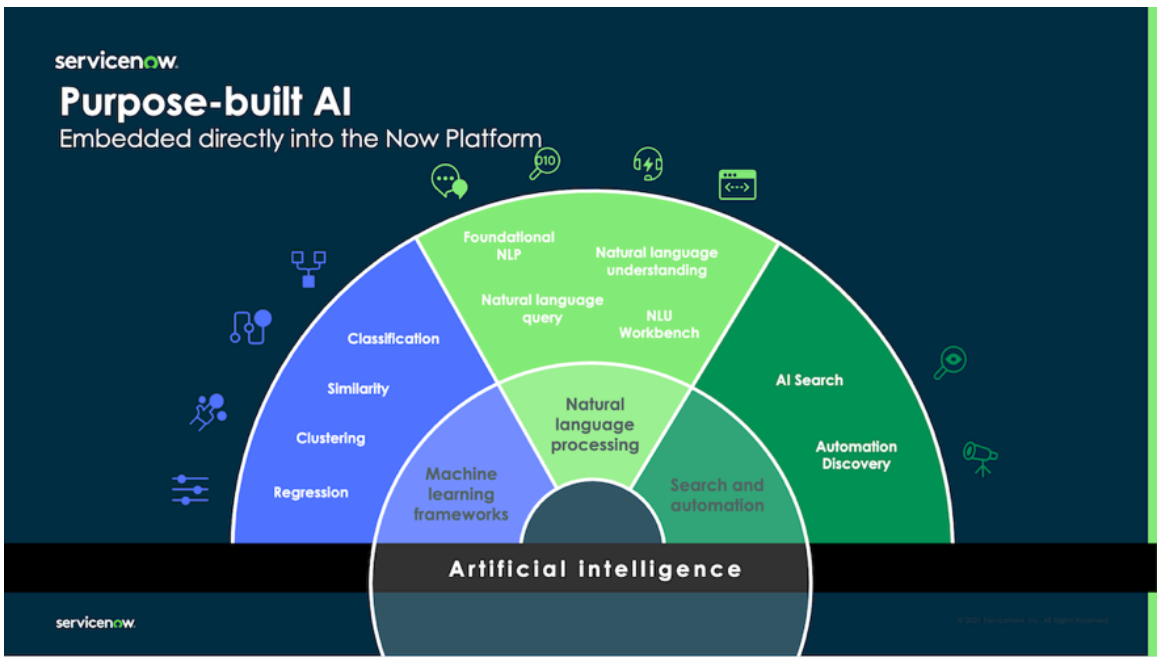
Conhecimento

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

Para obter mais informações, consulte Knowledge Management .

Inteligência Artificial

A IA é padrão em Now Platform com Intelligent Experiences. Essa IA criada para fins específicos interpreta as solicitações e mensagens do usuário, auxilia os agentes na gestão de tarefas e os responsáveis pelo serviço na supervisão e na gestão de conhecimento. Você pode personalizar a IA para atender às demandas de instância para Compreensão da linguagem natural ou consulta de banco de dados, extração de dados de documentos e previsão de tendências de dados futuras. Pesquisa com IA faz parte do pacote padrão da Now Platform para facilitar a filtragem de informações de acordo com as necessidades do usuário. A ajuda Virtual Agent personalizada está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A análise completa baseada em IA fornece dados detalhados sobre o ciclo de vida dos fluxos de trabalho e processos em sua empresa.



Tradução automática

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

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

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

- Plug-ins do ServiceNow
- Localizar componentes instalados com uma aplicação
- Propriedades do sistema disponíveis
- Limites de tamanho de associação e complexidade de consulta
- Proxy da web

Plug-ins do ServiceNow

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

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

Diferenças entre plug-ins e aplicações

Plug-ins e aplicações são componentes separados no Now Platform.

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

Ativação de plug-ins

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

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

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

- O plug-in requer uma assinatura que você não tenha comprado. Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow.
  - Alguns recursos não estão incluídos no Now Platform e exigem uma assinatura separada. Para comprar uma assinatura ou para encontrar custos de plug-in, entre em contato com o gerente de contas da sua empresa.
  - Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância. Se o plug-in não

Tradução automática

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

aparecer na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.

- Você não pode ativar um plug-in em sua instância de produção. No entanto, você pode testar um plug-in ativando-o em uma instância de não produção. Isso inclui plug-ins associados a uma assinatura mediante taxa. Quando você estiver pronto para ativar o plug-in em sua instância de produção, solicite o plug-in de Now Support.

- O plug-in depende da ativação de outros plug-ins.
  - Quando você ativa um plug-in com plug-ins dependentes, o sistema notifica você sobre as dependências antes de concluir a ativação. Se você optar por continuar com a ativação, o sistema ativará automaticamente todos os plug-ins necessários.
  - Em alguns casos, o plug-in funciona, mas determinados recursos que não se aplicam ao seu sistema não são instalados. Quando você solicita a ativação de um plug-in nesta categoria, o sistema notifica você sobre as dependências antes de concluir a ativação. Se você optar por continuar, o sistema ativará o plug-in solicitado, mas não incluirá os recursos que dependem de outros plug-ins.
- O plug-in já está ativado em sua instância.
  - Para determinar se um plug-in já está ativado, consulte Status de ativação do plug-in [KB0678767] .
  - Depois que um plug-in é ativado, você não pode desativá-lo ou desativá-lo. Se necessário, você pode ocultar a funcionalidade. Você deve testar completamente, em uma instância de não produção, os recursos instalados ao ativar o plug-in antes de usá-los em uma instância de produção.

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

- Se necessário, você pode ocultar ou desabilitar a funcionalidade restringindo o acesso por meio do uso de funções e ACLs.
- Alguns plug-ins são compatíveis com contextos de reversão. Para obter detalhes sobre como usar contextos de reversão, consulte Reverter e excluir recuperação.

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

Instâncias de desenvolvedor pessoal

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

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

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

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Tradução automática

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

Ativar um plug-in

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Ativar um plug-in em uma instância de desenvolvedor pessoal

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

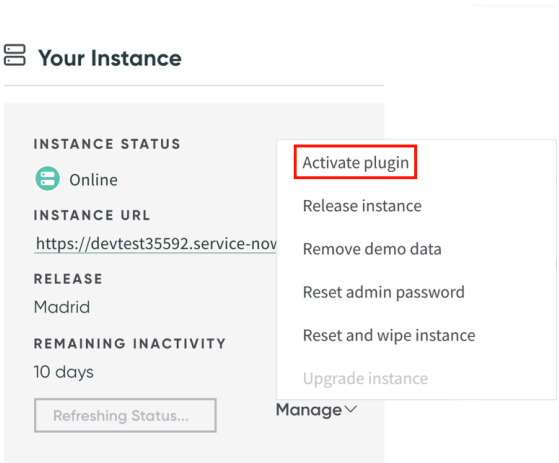
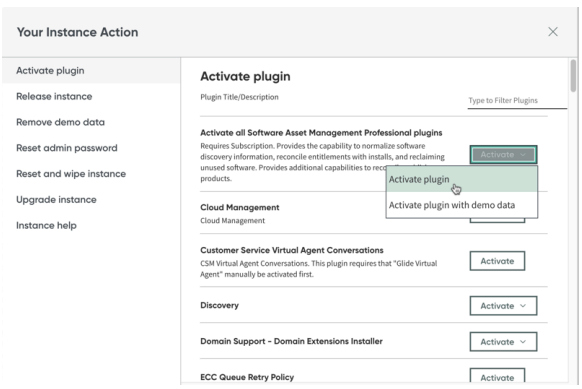
Nota:
Alguns plug-ins não estão disponíveis para ativação em PDIs.

Procedimento

Ative o plug-in na página Todas as aplicações ou Site do desenvolvedor.

Tradução automática

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

Método de ativação	Procedimento
Página Todas as aplicações	Em seu PDI, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**. Encontre o plug-in e ative-o. Para obter mais informações sobre como usar a página Todas as aplicações, consulte Ativar um plug-in.
Site do desenvolvedor	**a.** Entre no *Site do desenvolvedor ServiceNow®*. **b.** Na página inicial, acesse o widget Gestão de instâncias e selecione **Gerenciar** > **Ativar plug-in**. O widget Gestão de instâncias é intitulado **Sua instância**. Ele contém informações como status, URL e versão de lançamento do seu PDI.  **c.** Na janela, localize o plug-in a ser ativado. **d.** Ao lado da lista de plug-ins, selecione **Ativar**. Se disponível, você pode selecionar para ativar somente o plug-in ou incluir dados de demonstração. 

Tradução automática

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

Solicitar um plug-in

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

Antes de Iniciar

Nota:

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

Função necessária: administrador

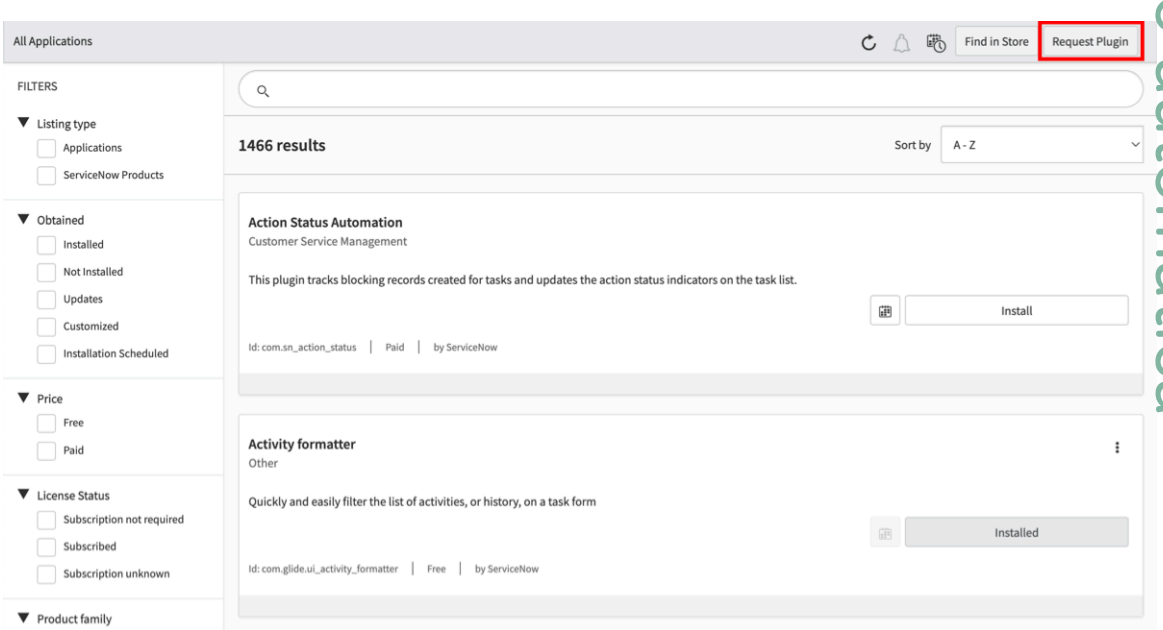
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse o Now Support Catálogo de serviços em Now Support. Abra a página Ativar plug-in usando este link: Ativar plug-in .
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as aplicações em sua instância seguindo o procedimento.

Procedimento

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



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

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.

Tradução automática

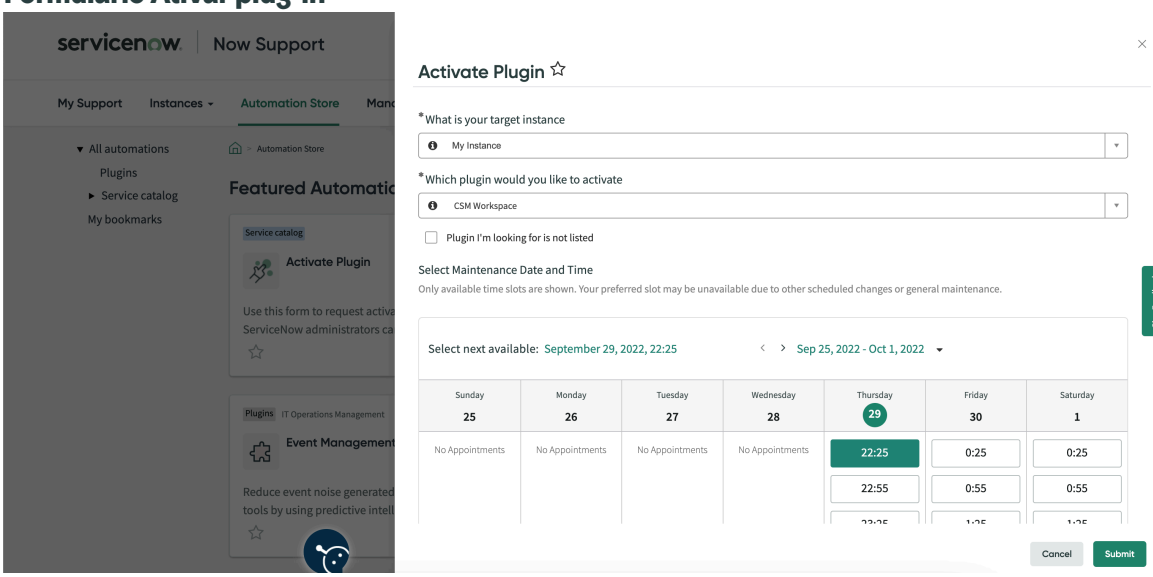
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte a solicitação a seguir para ativar o plug-in CSM Workspace em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



4. Clique em **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Lista de plug-ins (Yokohama)

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

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

- Para obter as etapas sobre como ativar um plug-in você mesmo, consulte Ativação de um plug-in.
- Para obter as etapas sobre como solicitar um plug-in que você não pode ativar por conta própria, consulte Solicitar um plug-in.
- Para obter as etapas sobre como instalar uma aplicação ServiceNow Store, consulte Instalar um ServiceNow Store aplicação.

Nota:
Para obter uma lista de todos os plug-ins novos e alterados desta versão, consulte Mudanças nos plug-ins no Yokohama versão .

Novos plug-ins em Yokohama

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

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Agendamentos avançados [com.snc.advanced_appointment_booking]	Permite que clientes e agentes de atendimento ao cliente aproveitem recursos avançados, como recomendação de horário disponível.	Inativo	falso	• Agendamentos [com.snc.appointment_booking] • Mecanismo de correspondência de recursos [com.snc.matching_rule]
Eficiência do agente [com.snc.agent_efficiency]	Permite que as organizações definam e utilizem a eficiência dos agentes.	Inativo	falso	
Pesquisa com IA para notificações [com.glide.notification.ais]	Instala a Pesquisa com IA para notificações	Inativo	falso	• Pesquisa com IA [com.glide.ais] • Origem do índice da Pesquisa com IA [com.glide.ais.index_sources]
Portal de negócios [com.snc.b2b_portal] (Disponível no ServiceNow Store)	Pesquise informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite	Inativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	assistência de um agente de atendimento ao cliente.			
Operações da equipe de cuidados para Biomed [sn_cto_biomed] (Disponível em ServiceNow Store)	Contém os tipos de caso para relatar e atender a problemas biomédicos.	Inativo	falso	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]
Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica [sn_cto_hcit] (Disponível em ServiceNow Store)	Contém os tipos de caso para relatar e atender a problemas de TI de saúde.	Inativo	falso	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]
Portal da equipe de atendimento [sn_cto_sp] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece uma experiência de portal dinâmica que pode ser usada por médicos em hospitais para relatar e rastrear problemas para os departamentos de serviços de suporte.	Inativo	falso	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]
Gestão de mudanças - Fluxos de mudança padrão [com.snc.change_management.standard_change_flows]	Fornece fluxos para uso com Mudança padrão.	Inativo	falso	• Flow Designer - Instalador [com.glide.hub] • Gestão de mudanças - Catálogo de mudanças padrão [com.snc.change_management.star
Interação de e-mail para CSM [com.sn_eaai_csm]	E-mail como uma interação para CSM.	Ativo	verdadeiro	• com.sn_customservice • com.glide.messaging.awa • sn_eaai_core • sn_cwf_wrkspc • sn_cs_nb_ação
Core de credenciais [sn_cred] (Disponível no ServiceNow Store)	Armazena dados de credenciais de realização do usuário (crachás). Uma das origens desses dados é o Credly Spoke.	Inativo	falso	
Spoke do Credly [sn.credly.spoke] (Disponível no ServiceNow Store)	Integração para obter dados de credenciais do usuário do Credly.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Snapshots de dados [com.snc.pa.mlb]	Recurso de Análise da plataforma que permite capturar e manter dados históricos. Ele captura periodicamente os dados de uma tabela de plataforma ou exibição de banco de dados selecionada e os armazena em uma tabela de snapshots para análise de tendências históricas usando indicadores do Performance Analytics.	Inativo	falso	
Pontuação da experiência digital [sn_dex_score] (Disponível em ServiceNow Store)	Permite que as organizações meçam e melhorem com eficácia a experiência digital geral dos funcionários.	Inativo	falso	• sn_dex • sn_dex_feedbck_sur • com.itom.jutils
Criptografia de campo empresarial [com.glide.field.encryption.enterprise]	Utiliza a KMF (Key Management Framework, Enterprise de gestão de chaves) para permitir que você personalize e gerencie como os campos e anexos são criptografados e descriptografados em sua instância.	Inativo	falso	Iniciador da Criptografia de campo [com.glide.field.encryption.starter]
Iniciador da Criptografia de campo [com.glide.field.encryption.starter]	Iniciador da Criptografia de campo	Inativo	falso	
Eficiência do agente de serviço de campo [com.snc.fsm_agent_efficiency]	Aprimora os recursos da Gestão de serviços de campo integrando as métricas de eficiência do agente. Este plug-in permite que as organizações de serviço de campo definam e utilizem a eficiência dos agentes de serviço de campo para estimar com mais precisão a duração do trabalho das tarefas.	Inativo	verdadeiro	• Eficiência do agente [com.snc.agent_efficiency] • Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Questionários de serviço de campo com avaliações inteligentes [com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire] (Disponível em ServiceNow Store)	Integra a Avaliação inteligente com a Gestão de serviços de campo (FSM), fornecendo novos questionários personalizados para FSM. Ele permite o uso da Avaliação inteligente no Serviço de campo.	Inativo	verdadeiro	• Questionário de serviço de campo • Núcleo de avaliação inteligente • Avaliação inteligente para dispositivos móveis
Dependência da tarefa de serviço de campo [com.snc.fsm_task_dependency]	Permite que você defina relacionamentos de dependência entre ordens de serviço.	Inativo	falso	Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]
Análise de planejamento de previsão [sn_grc_forecast] (Disponível em ServiceNow Store)	Permite a criação de vários caminhos de análise para modelar cenários futuros e ajustar variáveis específicas para avaliar possíveis mudanças.	Inativo	falso	
IA generativa comum para GRC [sn_grc_genai] (disponível em ServiceNow Store)	Contém recursos comuns de IA generativa que podem ser usados em todas as linhas de produtos de GRC	Inativo	falso	
Healthcare Operations Core [sn_hco] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece aos médicos uma interface uniforme para relatar e rastrear problemas relacionados às suas operações diárias.	Inativo	verdadeiro	
Base de integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_base] (disponível em ServiceNow Store)	Contém configurações e recursos comuns para habilitação de HRSD de várias instâncias em sua instância.	Inativo	falso	
Integração de várias instâncias de RH para consumidor [sn_hr_mii_consumer] (disponível em ServiceNow Store)	Contém configurações e recursos para a experiência do consumidor de serviços de RH em um ambiente de execução de serviço de RH com várias instâncias.	Inativo	falso	
Integração de várias instâncias de RH para provedor [sn_hr_mii_provider]	Contém configurações e recursos para a experiência do provedor de serviço no ambiente	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(disponível em ServiceNow Store)	de execução de serviço de RH de várias instâncias.			
Núcleo industrial [sn_ot_core] (Disponível em ServiceNow Store)	Serve como uma solução centralizada para utilitários específicos de OT e mudanças de modelo de dados.	Ativo	falso	• Modelos de classe de IC do CMDB [com.sn_cmdb_ci_class] • Modelo de equipamento ISA [com.sn_isa_model] • Comum do espaço industrial [com.sn_mfg_common]
Recursos de segurança aprimorados do ITSM [com.snc.itsm.enhanced_security]	Carrega novos recursos de segurança aprimorados para aplicações que fazem parte do pacote ITSM. Leia as notas de versão e a documentação para entender todo o impacto deste plug-in.	Inativo	falso	
Now Assist para IRM [sn_irm_gen_ai] (disponível em ServiceNow Store)	Fornece recursos de IA generativa para IRM, fornecidos pelo Now Assist.	Inativo	falso	
Now Assist para mineração de processos [com.sn_now_assist_promim]	Habilita a funcionalidade do Now Assist na mineração de processos.	Inativo	falso	
Now Assist para Software Asset Management [sn_now_assist_sam] (Disponível em ServiceNow Store)	Recursos de IA generativa para SAM.	Inativo	falso	
Now Assist para Workplace Service Delivery (WSD) [sn_wsd_gen_ai] (Disponível em ServiceNow Store)	Eleva a experiência dos serviços no local de trabalho com capacidades de IA generativa.	Ativo	falso	sn_genai_platform
Configuração do Now Assist no Virtual Agent [com.snc.nowassist_va_config] (Disponível em ServiceNow Store)	Registros de metadados do Now Assist no Virtual Agent.	Inativo	falso	• sn_nowassist_va • sn_now_assist_cr
Ações pós-avaliação para avaliações inteligentes [sn_int_imp_auto]	Regras definíveis do usuário comercial com base na resposta da avaliação ou nos dados de	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível em ServiceNow Store)	avaliação com base nos quais qualquer impacto/ ação pode ser acionado.			
Gestão de versões comuns V2 [com.snc.release_management_v2_common]	Adiciona entidades como Recurso [rm_feature], Versão [rm_release], Tarefa [rm_task] e outras regras relacionadas a essas entidades	Inativo	verdadeiro	com.snc.planned_task_v2
Automação de resposta [sn_int_resp_auto] (Disponível em ServiceNow Store)	Permite configurar respostas padrão para perguntas para que os avaliadores possam concluir as avaliações mais rapidamente	Inativo	falso	
Gestão de tarefas de varejo principal [sn_rtmc] (Disponível em ServiceNow Store)	Otimize o planejamento, a organização e a atribuição de tarefas à equipe em seu ambiente de varejo.	Inativo	falso	• com.sn_retail_core • com.sn_multi_case_creation
Estrutura de impacto reutilizável [sn_impact_fwk] (Disponível em ServiceNow Store)	Estrutura que oferece suporte à criação de wrapper específico da aplicação na ação de fluxo de trabalho.	Inativo	falso	
Calculadora de pontuação de risco [sn_risk_score_calculator] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece estrutura para cálculo de pontuação de risco e tabela de armazenamento de pontuação.	Inativo	falso	
Conector do Service Graph para NOKIA Altiplano [sn_tsom_altiplano_connector] (disponível em ServiceNow Store)	Integra-se ao sistema de gerenciamento de rede (NMS) do NSP.	Inativo	verdadeiro	sn_tsom_core
Observabilidade de serviço [com.service_observability_app] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que as equipes de operações façam a triagem e gerenciem incidentes com eficácia em um sistema de produção complexo e distribuído, combinando informações de telemetria e plataforma de várias ferramentas de observabilidade em um fluxo de trabalho coeso e centralizado.	Inativo	falso	Gestão de confiabilidade de serviços

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Avaliação inteligente Mobile [com.snc.int_assessment_mobile] (Disponível em ServiceNow Store)	Oferece funcionalidades móveis comuns para avaliação inteligente. Inclui capacidades móveis compartilhadas que podem ser utilizadas em várias aplicações de avaliação inteligente.	Inativo	verdadeiro	Núcleo de avaliação inteligente do questionário de serviço de campo
Pontuação de avaliação inteligente [sn_smart_scoring] (Disponível em ServiceNow Store)	Habilita a pontuação para avaliações inteligentes.	Inativo	falso	
Otimização da força de trabalho para espaço configurável do CSM [sn_csm_wfo_workspa] (disponível em ServiceNow Store)	Gerencia configurações de espaço configuráveis para módulos do WFO.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service • sn_wfo_cfg_ws • sn_wfo_work_sched • sn_uib_agent_sp • sn_shift_planning • sn_coach_lrn • sn_agent_forecast • sn_channel_mgmt • sn_team_perf • sn_coaching • sn_wfo_outlook
Spoke do SuccessFactors Learning [sn.successfactorslrn.spk] (disponível no ServiceNow Store)	Fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o aprendizado do SuccessFactors.	Inativo	falso	
Monitoramento sintético [com.snc.uib.sow_synthetics] (Disponível em ServiceNow Store)	Capacita as organizações a gerenciar e aprimorar proativamente o desempenho e a disponibilidade de serviços críticos.	Inativo	falso	• Agent Client Collector - Estrutura (ACC-F) Gestão de eventos • Mapeamento de serviços Core Event Management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Padrões de descoberta de telecomunicações [sn_tsom_patterns] (Disponível em ServiceNow Store)	Define padrões de descoberta criados especificamente para empresas de telecomunicações lidarem com a descoberta profunda dos elementos de rede.	Inativo	verdadeiro	sn_tsom_core
Zero Trust - Autenticação contínua [com.snc.zero_trust_continuous_authentication]	Permite que os administradores de segurança definam políticas de segurança que exigem autenticação em etapa crescente ou nova autenticação em uma sessão conectada, com base nos dados que o usuário está acessando e nas atividades que estão executando.	Inativo	falso	

Plug-ins existentes

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Segurança avançada do projeto [com.snc.project_advanced_security] (Disponível em ServiceNow Store)	Permite que os gerentes de projeto aprimorem a segurança habilitando controles de acesso e configurações de confidencialidade, restringindo seletivamente o acesso do usuário a projetos confidenciais.	Inativo	falso	
Spoke do Tableau [com.sn.tableau.spoke] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece ações para exibir e analisar dados de uso significativos para assinaturas de software do Tableau Cloud para que você possa recuperar licenças obsoletas.	Inativo	falso	
Modelagem e visualização empresarial [com.snc.apm_modelling_tool] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece capacidades de diagramação e modelagem. Ele permite que os arquitetos empresariais modelem	Inativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	o estado futuro de suas aplicações de negócios de TI para avaliar o impacto das mudanças propostas nas aplicações de negócios, avaliar diferentes cenários e identificar possíveis riscos antes de implementar estratégias de aplicações.			
Ferramenta de modelagem de APM comum [com.snc.apm_modelling_tool_de_modelagem] (disponível em ServiceNow Store)	Fornece modelo de dados de base e páginas de API e IU para ferramentas de modelagem	Inativo	falso	Modelagem e visualização empresarial [com.snc.apm_modelling_tool]
Tipos de trabalho de serviço de campo [com.snc.fsm_work_types] (Novo em Xanadu)	Permite que os clientes definam diferentes configurações de trabalho para fluxos de trabalho de serviço de campo conforme a necessidade de uma unidade de negócios ou departamento.	Inativo	verdadeiro	Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]
Redirecionamento de notificações do ITSM [com.snc.itsm.notifications_redirection] (Novo em Xanadu)	Fornece a funcionalidade de redirecionamento de notificação para SOW ou UI16 com base na função do usuário para registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações.	Ativo	falso	
Problema - Modelos [com.snc.problem.problem_model] (Novo em Xanadu)	Apresenta suporte para **model** os de problema e tarefa com problema, permitindo que diferentes modelos sejam definidos usando o campo de referência do modelo.	Ativo	falso	
ITSM Analytics [com.snc.sn_itsm_analytics] (Novo em Xanadu)	O pacote de conteúdo ITSM Dashboards fornece várias soluções de análise de plataforma que contêm painéis pré-configurados.	Ativo	verdadeiro	Painel de sucesso
SPM Agile Common [com.snc.spm_agile_common] (Novo em Xanadu)	O plug-in SPM Agile Common adiciona entidades ágeis como História [rm_story],	Ativo	falso	com.snc.sdlc.ranking, com.snc.release_management_v2

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Dependências de história [m2m_story_dependencies], Tarefa de Scrum [rm_scrum_task] e outras regras relacionadas à História [rm_story].			
sn-apm-diagram-builder [com.sn_apm_diagram_builder] (Disponível no ServiceNow Store)	Componente para Modelagem e visualização empresarial [com.snc.apm_modelling_tool].	Inativo	falso	Modelagem e visualização empresarial [com.snc.apm_modelling_tool]
Gestão de emissões de escopo 3 [com.sn_esg_scope3] (Disponível em ServiceNow Store)	O painel Escopo 3 ajuda a calcular e rastrear as emissões do escopo 3 para obter uma compreensão completa do impacto ambiental da sua organização e garantir a conformidade com as regulamentações em desenvolvimento. As emissões de Escopo 3 se referem a emissões indiretas em sua cadeia de valor, por exemplo, as emissões geradas na aquisição de equipamentos.	Inativo	verdadeiro	sn_esg
Gestão de qualidade de serviço de campo [com.sn_fsm_quality] (Novo em Xanadu)	Permite a revisão de tarefas encerradas por técnicos de campo para garantir a qualidade e a orientação.	Inativo	verdadeiro	Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]
Barra lateral do Field Service Mobile [com.sn_fsm_sidebar] (Disponível em ServiceNow Store)	Forneça aos agentes a colaboração na barra lateral no celular para permitir uma experiência no aplicativo para bate-papo e colaboração com membros da equipe enquanto preserva informações importantes para referência futura e contexto histórico.	Inativo	falso	• Gestão de ordens de serviço [com.snc.work_management] • Field Service Mobile [com.sn_fsm_mobile] • Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience [sn-oe-sfs: 5.2.7]
Software Asset Management integration with Tableau [com.sn_sam_tableau]	Permite que você rastreie suas assinaturas de software do Tableau Cloud e recupere licenças obsoletas.	Inativo	falso	Software Asset Management - Gestão de licenças de SaaS

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível em ServiceNow Store)				
Estrutura de várias instâncias - Cliente [sn_mif] (Novo em Xanadu)	Habilita a comunicação entre instâncias para aplicações.	Ativo	falso	com.glide.kaa, com.glide.services
Pacote de conteúdo de contestação para regulamentações dos EUA [sn_disp_reg_cp_us] (disponível em ServiceNow Store)	Garanta a conformidade e proteja os interesses do titular do cartão com a aplicação Pacote de conteúdo de contestação para regulamentações dos EUA, que ajuda os emissores baseados nos EUA a gerenciar casos de contestação com eficácia, fornecendo acesso às datas de vencimento do ANS regulatório.	Inativo	falso	Operação de cartão de serviços financeiros [com.sn_bom_credit_card]
Spoke do Verifi [sn_verifi_spoke] (Disponível no ServiceNow Store)	Simplifica os processos de gestão de contestações com a aplicação Verifi Spoke, permitindo que as instituições financeiras utilizem as APIs de CDRN da Verifi para criar, gerenciar e recuperar detalhes do caso com eficiência.	Inativo	falso	Não
Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) [sn_fso_gen_ai] (Disponível em ServiceNow Store)	Resuma as informações do caso para sinistros de seguro e contestações de cartão.	Inativo	falso	Now Assist para plataforma
Sinistros de seguro de vida individual [sn_ins_claim_indl] (Disponível em ServiceNow Store)	Configure e gerencie as várias fases do processo de sinistro de vida individual, desde o primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro.	Inativo	verdadeiro	Financial Services Operations Core, usuário colaborador do CSM, playbook do CSM
Pacote de conteúdo de regras de contestação para Mastercard [sn_bom_mcard_cp] (disponível em ServiceNow Store)	Fornece questionários para a ingestão de informações relacionadas a contestações de cartão em várias categorias de contestação de acordo	Inativo	falso	Financial Services Operations Core, pacote de conteúdo de contestação para Visa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	com as diretrizes da Mastercard.			
Gestão de contratos de vendas [com.sn_sales_agmt_wf] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho para criar e gerenciar acordos de vendas.	Inativo	verdadeiro	Product Catalog Mgmt Core [com.sn_prd_pm], Gestão de preços [com.sn_csm_pricing]
Quiosque de serviços no local de trabalho [sn_wsd_kiosk] (disponível em ServiceNow Store)	Forneça uma experiência de quiosque personalizável para a entrega de serviços no local de trabalho.	Inativo	verdadeiro	Base para local de trabalho [sn_wsd_core]
Plug-in Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt] (Disponível em ServiceNow Store)	O Assessment Core é o plug-in fundamental do Mecanismo de Avaliação Inteligente. Este plug-in contém todos os componentes essenciais e os plug-ins "Avaliação inteligente conectada" e "Construtor de avaliações inteligentes" dependem do núcleo e são instalados automaticamente quando o núcleo é instalado.	Inativo	falso	
Plug-in do Smart Assessment Designer [com.sn_smart_asmt_desg] (Disponível em ServiceNow Store)	Componente conectado para o designer de avaliação.	Inativo	falso	Núcleo de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt]
Plug-in Ferramentas de migração de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_mig] (Disponível em ServiceNow Store)	O utilitário de migração facilita a transferência de um tipo de métrica existente das avaliações de ITSM atuais para um novo modelo no estado de rascunho no Mecanismo de avaliação inteligente. Os usuários podem verificar e publicar o modelo recém-migrado. Nesse contexto, migrar se refere à cópia, portanto, o tipo de métrica original permanece inalterado.	Inativo	falso	Núcleo de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt]
Plug-in Smart Assessment Connected [com.sn_smart_asmt_connect]	Componente conectado para instância de avaliação.	Inativo	falso	Núcleo de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt]

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível em ServiceNow Store)				
Plug-in Smart Assessment Dependencies [com.sn_smart_asmt_dep] (Disponível em ServiceNow Store)	O plug-in Smart Assessment Dependencies inclui utilitários projetados para uso pelo mecanismo de avaliação inteligente.	Inativo	falso	
Biblioteca da agência reguladora [com.sn_reg_body_mgmt] (Disponível em ServiceNow Store)	A aplicação Biblioteca da agência reguladora estabelece uma biblioteca centralizada para identificar as autoridades regulatórias relevantes, responsáveis por supervisionar setores ou setores específicos em cada jurisdição, consolidando todas as comunicações regulatórias por e-mail e implementando regras de notificação para violações de privacidade/segurança de dados para os casos de conformidade relatados. Por fim, mantenha-se informado sobre tendências, mudanças e requisitos regulatórios emergentes que podem afetar as operações de negócios.	Inativo	verdadeiro	GRC: Gestão de taxonomia [com.sn_grc_taxonomy]
ServiceNow IDE [com.sn_glider] (Disponível no ServiceNow Store)	A aplicação Ambiente de desenvolvimento integrado (IDE) da ServiceNow permite que os desenvolvedores criem aplicações com escopo no código de origem em um IDE baseado no Visual Studio Code for the Web na Now Platform.	Ativo	falso	
Internacionalização de endereço de e-mail [com.glide.email_address_internationalization] (Novo em Xanadu)	O plug-in contém os artefatos necessários para a internacionalização de endereço de e-mail.	Inativo	falso	
Edição de dados confidenciais para	Habilita a edição de dados confidenciais	Inativo	verdadeiro	Privacidade de dados (clássico)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
e-mails de entrada [com.glide.email_inbound.re (Novo em Xanadu)	de e-mails de entrada. Após a instalação, o comportamento padrão é editar os dados confidenciais dos registros criados na tabela sys_email (campos Assunto, Corpo e Texto do corpo) dos novos e-mails de entrada. Como pré-requisito, instale o app da Store - Descoberta de dados (com.snc.data_discovery) para que este plug-in funcione perfeitamente.			[com.glide.data_privacy], caixas de correio do sistema [com.glide.mailbox]
Núcleo de operações de varejo [com.sn_retail] (Disponível em ServiceNow Store)	Este plug-in capacita gerentes de loja da linha de frente, associados e gerentes regionais com ferramentas proativas de operações de loja, otimizando a gestão de tarefas e aprimorando a visibilidade das operações e do desempenho da loja.	Inativo	verdadeiro	com.sn_customerservice, com.snc.business_location, com.snc.csm_fsm_integration
Chave de API e autenticação de HMAC [com.glide.tokenbased_auth] (Novo em Washington DC)	Suporte a tokens de API para endpoints de REST API. Habilite a autenticação baseada em chave de API para autenticar a URL do webhook de entrada com segurança.	Ativo	falso	• com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
Garantia de ativos - Lenovo [com.sn_warranty_integration_lenovo] (Disponível no ServiceNow Store)	Obtenha as informações de garantia de ativos de hardware conectando-se à API de garantia da Lenovo.	Inativo	falso	• sn_hamp • sn_lenovo_spoke
Gestão de capacidade [sn_cap_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que um usuário de inventário exiba e aja na utilização de um recurso. Qualquer consumo de recursos será rastreado e fornece um mecanismo para acionar outras solicitações de inventário com base nas restrições de capacidade definidas.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Contratos e fluxos de trabalho de direito [com.sn_contract_ent_wf] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar mudanças em contratos e direitos do cliente.	Ativo	verdadeiro	• Customer Contracts and Entitlements Foundation [com.com.sn_pss_core] • Lead para primitivos de dinheiro [com.sn_l2c_core] • Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente [com.sn_l2c_cust_flows]
Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos de clientes.	Ativo	verdadeiro	• Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] • Gestão do Catálogo de produtos Core [com.sn.prd_pm]
Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente [com.snc.customer_lifecycle_vendido_workflows] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar o ciclo de vida dos produtos vendidos para gerenciar sua configuração, suspensão, retomada e desconexão do produto vendido para atender às necessidades de negócio do cliente.	Inativo	verdadeiro	• Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] • Gestão do Catálogo de produtos Core [com.sn_prd_pm] • Lead para o núcleo de dinheiro [com.snc.l2c_core]
Assistente para desktop [sn_dex_desktop] (Disponível no ServiceNow Store)	Estabelece um canal de comunicação contínuo para os funcionários, permitindo que eles acessem facilmente as opções de autoatendimento e recebam notificações oportunas da Central de serviços. Isso minimiza	Inativo	verdadeiro	com.snc.itom.license

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	efetivamente quaisquer barreiras à produtividade dos funcionários.			
Integrações de vulnerabilidade de DevOps [sn_devops_vul_ints (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece tempo de lançamento no mercado mais rápido e uma exibição de toda a organização da exposição a riscos para vulnerabilidades da aplicação.	Inativo	falso	• com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard • com.glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep
Playbook de conteúdo de DEX [sn_dex_content] (disponível em ServiceNow Store)	Fornece o conteúdo para ajudar no monitoramento de aplicações e dispositivos, bem como oferecer suporte para corrigir problemas de experiência identificados.	Inativo	verdadeiro	sn_dex (app com escopo)
Experiência digital do usuário final [sn_dex] (Disponível no ServiceNow Store)	Monitora aplicações, redes e dispositivos para detectar problemas antes que eles resultem em tempo de inatividade e reduzam a produtividade dos funcionários.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_acc_visibility com.snc.clotho • com.glide.fenix com.sn_itom_cloud_svc • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
Versão de produto digital [com.sn_dpr] (Disponível em ServiceNow Store)	Uma solução de gestão de versões dedicada projetada para oferecer uma experiência personalizada para práticas de versão baseadas em software. Capacitando equipes centrais de gestão de versões, ele facilita a definição de políticas de versão, modelos e datas de prontidão.	Inativo	verdadeiro	• sn_dpr_model • sn_dpr_workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_pace • sn_pace_builder • sn_roadmap • sn_playbook_exp • now_playbook_exp • sn_devops, sn_devops_ws
Modelo de dados da versão de produto digital [sn_dpr_model]	O modelo de dados para versão de produto digital. Ele define as tabelas e	Inativo	falso	com.snc.sdlc.ranking

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(disponível em ServiceNow Store)	os relacionamentos para gestão de versões.			
Pacote de conteúdo da política de versão de produtos digitais [sn_dpr_content] (disponível em ServiceNow Store)	Automatiza e simplifica verificações abrangentes para o seu processo de versão. Utilize coletores de dados e políticas alinhados com o modelo de dados do DevOps para avaliações eficientes de conclusão de engenharia, verificações de qualidade e prontidão de versão.	Inativo	falso	Nenhum(a)
Espaço de desenvolvimento de produtos digitais [sn_dpr_workspace] (disponível em ServiceNow Store)	Gerencie seus produtos digitais, recursos do produto e versões do plano para execução de versão de software. O app fornece as capacidades necessárias para oferecer suporte à execução da versão usando a versão de produto digital.	Inativo	falso	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model
Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa [com.sn_bom_visa_cp] (disponível em ServiceNow Store)	Permite que os emissores acessem facilmente as regras de rede do cartão para iniciar e investigar casos de contestação de cartão.	Ativo	falso	• com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card
Integração de modelo de documento com assinaturas digitais usando cartões inteligentes [com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration] (disponível em ServiceNow Store)	Habilita fluxos de trabalho para assinatura digital usando cartões inteligentes (cartões CAC/PIV), gerando e enviando documentos preenchidos automaticamente para serem assinados por diferentes participantes.	Inativo	falso	• com.snc.platform_document_manag • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates
Desenvolvimento de talentos Mercado de oportunidades [com.sn_egd_opp_mercado] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece um local único e unificado onde as organizações compartilham oportunidades que são facilmente descobertas pelos funcionários.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
E-mail - Gestão de devoluções [com.glide.email.bounce_management]	Habilita a capacidade de gestão de devoluções para ajudar a identificar e impedir o envio de e-	Ativo	falso	com.glide.mailbox

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em Washington DC)	mails para endereços que são conhecidos por gerar devoluções, filtrando-os durante o envio de e-mails.			
Enterprise Asset Management for Healthcare [com.sn_eamhc] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece a funcionalidade de Gestão de ativos empresariais direcionada a funções específicas de assistência médica para gerenciar modelos e ativos específicos de assistência médica e fluxos de trabalho relacionados.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_healthmap • com.sn_eam
Verificação de direito [com.sn_ent_verify] (Disponível em ServiceNow Store)	Fornece APIs para verificar direitos e características.	Ativo	verdadeiro	Contratos e direitos do cliente [com.com.sn_pss_core]
Mercado de trabalho de serviço de campo [com.snc.fsm_place] (Novo em Washington DC)	Envie tarefas para vários recursos qualificados para concluir o trabalho dentro do período estipulado e com um custo melhor.	Ativo	verdadeiro	com.snc.mercado_core
Financial Services Operations Integration with Visa [com.sn_fso_intg_visa] (Disponível em ServiceNow Store)	Permite que as instituições financeiras se integrem às APIs Visa Resolve Online (VROL) usando as ações Visa Spoke para gerenciar vários eventos de ciclo de vida de contestação.	Ativo	falso	• com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp
Gatilho de análise proativa do Flow Designer [com.glide.hub.flow_trigger.analytics] (Novo em Washington DC)	Inicia um fluxo quando a pontuação de KPI de análise proativa ou os valores de limite de KPI são atendidos.	Ativo	falso	• com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.intelligence
Explorador da GraphQL [com.glide.graphql.explorer] (Novo em Washington DC)	Uma ferramenta de teste GraphQL integrada.	Ativo	falso	Nenhum(a)
GRC: relatório de gestão [com.sn_grc_mgmt_report]	Fornece os recursos de Emissão de relatórios	Inativo	falso	com.sn_esg_msoff_intg

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(disponível em ServiceNow Store)	para importar dados relacionados ao GRC para um documento do Microsoft Word usando o plug-in do Microsoft Office 365.			
Gestão de ativos de hardware - HAM para TNI [com.sn_ham_tni] (Disponível em ServiceNow Store)	Use somente a funcionalidade de inventário de rede de telecomunicação (TNI) com HAM (Hardware Asset Management).	Inativo	falso	san_hamp
Integração da Gestão de ativos de hardware - HAM com Zero Touch Mobility [com.sn_ham_ztm] (Disponível em ServiceNow Store)	Impulsione práticas padrão de automação e prescritivas para gerenciar ativos da classe Dispositivo móvel em todo o ciclo de vida do ativo de ponta a ponta, desde a aquisição até o descarte.	Inativo	falso	sn_hamp
Gestão de riscos de saúde e segurança [com.snc.sn_hs_rm] (Disponível em ServiceNow Store)	Identifique, avalie e reduza possíveis riscos, priorizando a segurança no local de trabalho.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Análise de log de integridade principal [com.sn_hla_gw_stream] (Disponível em ServiceNow Store)	Habilita a transição para um datacenter regional.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Contratação principal [com.sn_ta_hiring_core] (Disponível em ServiceNow Store)	Tabelas de registro para armazenar dados da plataforma de terceiros no Now Platform.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Gerador de certificados IPKI [com.sn_app_skitale] (Novo em Washington DC)	Proteja seus tópicos do Kafka gerando um certificado assinado pela instância.	Inativo	falso	com.glide.uxbuilder
Serviço de conteúdo ITOM [sn_smart_content] (Disponível em ServiceNow Store)	Oferece ampla visibilidade de produtos em sua infraestrutura. A classificação de processos identificados por Inteligência preditiva permite uma descoberta mais ampla e atualizações semanais de novos itens	Inativo	falso	• Descoberta [com.snc.discovery] • Cliente de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicali

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ampliar seu potencial de progressão na carreira.			
IA generativa para dispositivos móveis [com.glide.sg.gen_ai] (Novo em Washington DC)	Permite que dispositivos móveis habilitem e se integrem a capacidades de IA generativa.	Ativo	falso	• com.glide.one_extend • com.glide.sg.one_extend
Aplicação Gestão de oportunidades [sn_l2c_oppty_mgmt] (Disponível em ServiceNow Store)	Concede acesso à oportunidade do fluxo de trabalho de cotação e da exibição Kanban.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_l2c_oppty_mgmt_data_mod • com.snc.l2c_core
Modelo de dados da Gestão de oportunidades [sn_l2c_oppty_mgmt_data_model] (Disponível em ServiceNow Store)	Permite que os usuários gerenciem oportunidades. Inclui o modelo de dados de oportunidade e a capacidade de criar e gerenciar novas oportunidades de vendas, bem como fluxos de trabalho para converter oportunidades em cotações.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common
Opportunity Marketplace [sn_opp_mercado] (Disponível no ServiceNow Store)	Melhore o engajamento e a retenção de funcionários com a mobilidade interna.	Inativo	verdadeiro	• Base para desenvolvimento de talentos • Desenvolvimento de talentos Biblioteca compartilhada • Base para contratação
Revisão e feedback paralelos [sn_rvw_feedback] (Disponível em ServiceNow Store)	Contém o fluxo de trabalho básico para gerar e responder a um feedback.	Inativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Sugestões de participante [com.glide.sn_participant_suggestions] (Disponível em ServiceNow Store)	Exibe uma lista de gestores (ou participantes) que podem contribuir para uma discussão na barra lateral.	Inativo	falso	• com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
Configurador de produto [sn_prd_config_ui] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que as empresas configurem produtos e serviços que elas vendem e entregam aos clientes.	Inativo	falso	Gestão do Catálogo de produtos Core [com.sn_prd_pm]

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Aplicação Gestão de cotações [sn_l2c_quote_mgmt] (Disponível em ServiceNow Store)	Usado para criar e gerenciar cotações de produtos	Inativo	verdadeiro	• com.sn_l2c_quote_mgmt_data_mod • com.sn_l2c_core
Modelo de dados de gestão de cotações [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (disponível em ServiceNow Store)	Permite que os usuários gerenciem o processo de cotação.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn.csm_pricing • com.sn_l2c_sales_common
Componente de visualização do rack [sn_rack] (Disponível em ServiceNow Store)	Capacidade de visualizar o rack e o posicionamento do equipamento dentro dele. Aprimora a visualização da capacidade do rack.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
ServiceNow Replicação de conexão de fluxo - Kafka [com.glide.hub.stream_connect.kafka] (Novo em Washington DC)	Habilita o suporte para replicar tópicos do Stream Connect, por meio de MID Server, com um cluster Kafka do cliente.	Inativo	falso	• Core de replicação de conexão de fluxo da ServiceNow [com.glide.hub.stream_connect.rep • Certificação de replicação de conexão de fluxo [com.sn_stream_connect.replicatior
Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo [com.snc.fsm_site_mapping] (Disponível em ServiceNow Store)	Navegue usando recursos de orientação e mapas do site em um aplicativo para celular nativo.	Ativo	falso	• com.snc.work_management, sn_map_core • sn_map_component
Dados do setor de habilidades [com.sn_skills_data] (Disponível em ServiceNow Store)	Obter dados de habilidades do setor.	Ativo	verdadeiro	Plug-in Inteligência de habilidades
Espaço de inteligência de habilidades [com.sn_skills_int_ws] (disponível em ServiceNow Store)	Uma experiência de espaço de inteligência de habilidades.	Ativo	verdadeiro	Plug-in Inteligência de habilidades
Mapa de topologia SN [sn_topology_map] (disponível em ServiceNow Store)	Permite que um gerente de inventário capture e visualize uma	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	topologia junto com seus elementos.			
sn-4q-buble [com.sn_4_q_buble] (Disponível em ServiceNow Store)	Os gráficos de bolhas do Application Portfolio Management permitem plotar pontuações do indicador de suas aplicações de negócios. Crie estratégias para objetivos usando essas pontuações e crie demandas para suas aplicações de negócios.	Ativo	falso	Nenhum(a)
sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (Disponível em ServiceNow Store)	Permite que os gerentes de fornecedor acionem avaliações de risco a partir de fluxos de trabalho de integração, bem como permite que os dados de risco sejam exibidos e usados nas Operações de ciclo de vida do fornecedor.	Inativo	falso	• Operações de ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_supplier_mgmt] • Gestão de riscos de terceiros [com.sn_vdr_risk_asmt]
Gestão estratégica de portfólios para telecomunicações [sn_strg_prtf_mgmt] (disponível em ServiceNow Store)	Modelos de projeto de telecomunicações.	Inativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Custo total de propriedade [sn_apm_tco] (disponível no ServiceNow Store)	Ajuda os arquitetos empresariais a priorizar o portfólio de aplicações, aproveitando os custos da aplicação.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Spoke [com.sn_visa_spoke] da Visa (Disponível em ServiceNow Store)	O spoke da Visa permite a conexão com as REST APIs da Visa, fornecendo aos clientes acesso rápido a dados de pagamento e segurança. Os clientes podem usar o spoke para pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Espaço comum de Resposta a vulnerabilidades	Serve como um hub centralizado para incorporar mudanças	Ativo	falso	Vulnerability Response Common [sn_vul_cmn]

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_vul_cmn_ws] (Disponível em ServiceNow Store)	comuns de espaço que se aplicam a todos os módulos ou a quaisquer novos recursos que estejam sendo desenvolvidos no ambiente do espaço.			
Análise de acessos [com.snc.access_analyzer] (Novo em Vancouver)	O Analisador de acesso da ServiceNow® é uma aplicação que ajuda os administradores e desenvolvedores a exibir permissões para o usuário, a função ou o grupo selecionado.	Ativo	falso	
Eventos do ciclo de vida da conta [com.sn_acct_lc] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que os provedores do setor de tecnologia estruturem uma experiência de integração repetível para clientes internos e externos.	Ativo	falso	• com.snc.install_base:sys • com.sn_process_automation_design • com.glide.playbook_experience.con • com.snc.csm_case_types:sys • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys • sn_csm_playbook:3.1.0 • sn_ti_core:1.0
Processamento de faturas para contas a pagar sn_ap_apm (Novo em Vancouver	Fornece a solução de automação de faturas para equipes de contas a pagar, o que ajuda as empresas a reduzir riscos e melhorar a produtividade sem despesas adicionais.	Ativo	Verdadeiro	• sn_ap_cm • sn_ap_ic
Integração de Operações de contas a pagar com Document Intelligence sn_ap_ic (Novo em Vancouver	Ajuda a automatizar a ingestão de faturas recebidas de vários canais, como e-mail, portal, integrações etc.	Ativo	Verdadeiro	com.sn_ap_ic
Tabelas adicionais para agências federais [com.snc.fedtables]	Fornece aos clientes federais elementos de dados adicionais que são usados com frequência ou necessários em formulários federais para criar serviços de RH federais.	Ativo	falso	com.sn_hr_core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Invoice Case Management sn_ap_cm (Novo em Vancouver	Permite que as equipes de contas a pagar gerenciem consultas/solicitações relacionadas a faturas e pagamentos enviadas por fornecedores/funcionários com o objetivo de agilizar a resolução de problemas do fornecedor e melhorar as relações com o fornecedor	Ativo	Verdadeiro	• com.snc.sn_shop • Portal de colaboração com fornecedores • Source-to-Pay Operations
Painéis de AIOPs [com.sn_itom_aiops_dashboards] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Balcão único para todos os painéis de Integridade do ITOM/AIOps para várias personas - Administrador, Gerente, SME.	Inativo	falso	
Experiência AIOps [com.sn_sow_aiops] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	A experiência AIOps é um conjunto de novas experiências composto pela lista Express, pelo Launchpad de integração e pelos painéis AIOps.	Inativo	falso	Apps ITOM do Espaço de operações de serviços
UX do cliente do app [com.sn_app_client_ux] (Novo em Vancouver)	Permite que os administradores instalem, atualizem e gerenciem aplicações e plug-ins licenciados em sua instância.	Ativo	falso	app-client (sn_appclient)
Gestão de ativos - Integração de compras [com.sn_asset_proc_int] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Permite que os administradores do Software Asset Management (SAM) criem requisições de compra para requisitos de licença de software no sistema de compras externo. Posteriormente, depois que a ordem de compra for recebida, as transações de recebimento serão usadas para automatizar a criação de direitos na Software Asset Management.	Ativo	falso	• Compras (com.snc.procurement) • Spoke da Coupa (sn_coupa_spoke)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Spoke do Beans.AI [com.sn_beans_ai_spoke] (Novo em Vancouver)	O Beans.AI é o provedor de mapas compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem. O plug-in permite que a Otimização de programação calcule distâncias entre agentes e tarefas.	Ativo	falso	Pacote de instalação padrão do Hub de integração
Modelos de classe de IC do CMDB [sn_cmdb_ci_class]	Adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Aplicações como Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher itens de configuração (ICs) e descobrir várias tecnologias e software.	Inativo	falso	• Gestão de configuração (CMDB) (com.snc.cmdb) • Modelo expandido e classes de ativo (sn_ent) • Modelo de fundação de dados (sn_cmdb_foundation)
Características do atendimento ao cliente [com.snc.características] (Novo em Vancouver)	Permite que os clientes usem as características e recursos relacionados.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics] (Novo em Vancouver)	Permite que os clientes capturem características para suas bases de instalação.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.install_base • com.snc.características
Spoke da Equifax [com.sn_equifax_spoke] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que você acesse informações importantes sobre o histórico de crédito de um cliente, alertas de fraude, verificação de identidade digital, triagem de transações e outros dados relevantes.	Ativo	falso	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Painel de eventos e trabalhos [sn_async_dashboard] (Novo em Vancouver)	Painel de monitoramento para eventos do sistema e trabalhos agendados.	Ativo	falso	com.glide.stats.event_process_monitoring
Portfólio empresarial [enterprise_portfolio_admin] (Disponível em ServiceNow Store, compatível com Utah, não compatível com Vancouver)	Uma aplicação para criar portfólios empresariais dos tipos "aplicações de negócios" e "serviços de aplicações" na Gestão de portfólios digitais (DPM).	Ativo	falso	
Controlador de IA generativa [com.sn.generative.ai] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Integra nativamente as APIs de IA generativa na Now Platform.	Ativo	falso	• Spoke de IA generativa do OpenAI (com.sn_openai) • Spoke da IA generativa do OpenAI do Microsoft Azure (sn_azure_openai)
IA generativa de conversas do Glide [com.glide.cs.genai] (Novo em Yokohama)	Habilita o Now Assist	Inativo	verdadeiro	Controlador de IA generativa
GRC Compliance Case Management Advanced [com.sn_comp_case_adv] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Uma aplicação para gerenciar a solução avançada de Gestão de casos de conformidade para clientes do IRM PRO.	Ativo	falso	GRC: Compliance Case Management (com.sn_comp_case)
GRC Compliance Case Management Full Access [com.sn_comp_case_fa] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com	Uma aplicação para gerenciar a solução de acesso total à Gestão de casos de conformidade para clientes empresariais de IRM.	Ativo	falso	GRC Compliance Case Management Advanced (com.sn_comp_case_adv)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Vancouver, Utah, Tokyo)				
Usuário funcionário do GRC [com.sn_grc_emp_user] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Usando este plug-in, todos os funcionários da organização podem: • Relatório - instâncias de violações de política/ conformidade relacionadas à organização. • Solicitação – modificações de política, esclarecimentos e assim por diante para as equipes de conformidade.	Inativo	falso	Nenhum(a)
GRC: solicitação de diligência prévia de terceiros [com.sn_tprm_onboarding] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Permite que qualquer usuário envie uma solicitação de diligência prévia para um compromisso com um terceiro.	Ativo	verdadeiro	Gestão de riscos de terceiros GRC: Configurador do aprovador
Console do administrador de clones [sn_instance_clone] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Habilita o Clone Admin Console, que fornece uma experiência de administrador unificada e visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias, uma de nossas automações mais usadas. A aplicação inclui uma experiência de solicitação de clone simplificada, uma nova ferramenta de programação para evitar conflitos de tempo, uma opção de backup sob demanda, capacidade de ver todas as configurações	Ativo	falso	Clonagem de alta disponibilidade (com.snc.ha) (Requer o patch Utah 2 ou posterior)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	relacionadas a clones em um só lugar, visibilidade aprimorada por meio de um painel para exibir facilmente a atividade de clone atual e muito mais .			
Gerenciar página configurável de habilidades [com.snc.sn_skill_cfg_page] (Disponível no ServiceNow Store)	Habilita o gerenciamento de atribuições de habilidades usando a interface do usuário do Next Experience.	Ativo	verdadeiro	Gestão de habilidades (com.snc.skills_management)
Mapear integrações para serviço de campo [com.snc.app_fsm_map_integr] (Novo em Vancouver)	Executa estimativas de tempo de viagem inteligentes para alocar tarefas de ordem de serviço aos agentes, levando em conta a localização do agente e da tarefa.	Ativo	verdadeiro	Spoke do Beans.AI (com.sn_beans_ai_spoke)
Spoke do Microsoft Azure DevOps Pipelines [com.sn.azure.pipln.spk]				
Experiência do MID Server [com.glideapp.agent.experience] (Novo em Vancouver)	Ajuda a compartilhar informações significativas sobre a integridade, o desempenho e a adoção dos MID Servers. Ele se baseia na Polaris Experience com uma nova aparência.	Ativo	falso	• com.glideapp.agent • Vários plug-ins do PAR (Todos são ativados automaticamente ao ativar a MID Server Experience)
Inteligência para documentos da plataforma [com.glide.platform_ml_di] (Novo em Vancouver)	O plug-in base para a aplicação Document Intelligence.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml
Suporte pós-vendas [com.sn_pss_core]	Fornece direitos e contratos de serviço para habilitar serviços de suporte pós-venda para	Ativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.snc.install_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em Vancouver)	usuários de atendimento ao cliente.			• com.snc.csm_case_types • com.snc.características
TI sustentável [sn_esg_sustain] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Permite que você gerencie e monitore com eficácia as emissões geradas por seus ativos de TI. Além disso, a aplicação permite que você acompanhe o consumo de energia de seus ativos e o descarte adequado depois que eles atingem o fim da vida útil.	Inativo	verdadeiro	• Gestão de ativos de hardware - HAM (Hardware Asset Management, gestão de ativos de hardware - HAM) Pro • Gestão de ESG
Inteligência de habilidades [com.snc.skills_management] (Disponível no ServiceNow Store)	Uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades.	Inativo	verdadeiro	Perfil do funcionário
Lista expressa do Espaço de operações de serviços [com.sn_itom_aiops_list] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	A Lista expressa é onde os operadores podem fazer a triagem, analisar e corrigir alertas. É uma exibição ao vivo de alertas, com filtragem dinâmica, informações aprimoradas em um painel de visualização e automação integrada para o usuário.	Ativo	falso	Aplicações ITOM do Espaço de operações de serviços
Launchpad de integrações do Espaço de operações de serviços [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Uma exibição consolidada de todas as integrações de integridade do ITOM disponíveis com uma experiência fácil e intuitiva para configurar conectores de eventos. A aplicação é ativada automaticamente com a experiência AIOps.	Ativo	falso	
Explorador de Métricas do Espaço de Operações de Serviços [com.sn_itom_metric_expl]	Uma nova aplicação Metric Explorer para SOW que substitui a anterior. A aplicação é instalada	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	automaticamente com o ACC-M.			
APIs Metric Explorer do Espaço de operações de serviços [com.sn_sow_metric_exp] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Uma nova aplicação Metric Explorer para SOW que substitui a anterior. A aplicação é instalada automaticamente com o ACC-M.	Inativo	falso	
Agrupamento de tarefas [com.snc.task_grouping]				
Inteligência para tarefas do ITSM [com.snc.itsm_ml_task] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Usa o aprendizado de máquina para configurar, implantar e rastrear os modelos baseados em soluções para alcançar resultados de negócios importantes.		falso	• Ações recomendadas para ITSM - Avançado (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced • Console de administração de Inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin)
Núcleo de tecnologia [com.sn_ti_core] (Disponível no ServiceNow Store)	Extensão do CSM vertical do setor de tecnologia.	Ativo	falso	com.sn_customerservice
Transportador [com.sn_transport]				
Zero Trust - Acesso baseado em local [com.snc.zero_trust_location_access]	O filtro de localização é um critério de filtro que os administradores podem usar ao criar as políticas de autenticação com base na localização física do dispositivo.	Ativo	falso	Autenticação adaptável (com.snc.adaptive_authentication)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Política de acesso à sessão baseada em confiança zero [com.snc.zero_trust_session_access]	ServiceNow® A Política de acesso à sessão baseada em confiança zero permite que as organizações reduzam dinamicamente os privilégios do usuário em uma sessão da Web com base em vários fatores, incluindo endereço IP, localização, método de autenticação, funções do usuário, grupo, presença de MFA e atributos compartilhados pelo Provedor de identidade (IDP).	Ativo	falso	Autenticação adaptável (com.snc.adaptive_authentication)
Vulnerability Response Integration with Claroty CTD [com.sn_clarotyctdvr] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Usa dados de vulnerabilidade importados do Claroty CTD para habilitar a ação baseada em risco com o contexto do processo de produção.	Ativo	falso	• Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc) • Modelos de classe de IC do CMDB (com.sn_cmdb_ci_class)
Conectores de local de trabalho (sn_wsd_wc) (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Workplace Connectors é uma estrutura genérica que usa dados de diferentes tipos de hardware/sensores de local de trabalho (como sistemas de crachá, sensores de ocupação) que podem ser trazidos para o produto WSD por meio dos respectivos spokes.	Ativo	falso	Central do local de trabalho (sn_wsd_central)
Central de segurança de inteligência contra ameaças para Operações de segurança [com.snc.secops.threat.intel.security.center] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com	Permite encontrar indicadores de comprometimento (IoC) e aprimorar incidentes de segurança com dados da Central de segurança de inteligência contra ameaças.	Inativo	falso	• Security Support Common (com.snc.security_support.common • Threat Intelligence Support Common (com.snc.threat) • Componentes do espaço comum 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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Vancouver, Utah, Tokyo)				Gestão de casos de segurança (com.snc.escm.ws_commons)
Inventário de rede avançado [sn_ni_adv] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Capacidades avançadas de inventário de rede de telecomunicações.	Ativo	verdadeiro	• Gestão de números de inventário (sn_inv_num_mgmt) • Pacote de atributos (sn_attribute_pack)
Network Inventory Core [sn_ni_core] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Aplicação para gerenciar inventário de rede.	Ativo	verdadeiro	• Gestão de números de inventário (sn_inv_num_mgmt) • Pacote de atributos (sn_attribute_pack)
Separação de dados [sn_ds] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que as organizações restrinjam o acesso a dados confidenciais com base em uma hierarquia de lente e seu nó folha. A aplicação oferece suporte a registros, itens relacionados, consoles de planejamento, workbenches e relatórios.	Ativo	falso	• Padrão do PPM (com.snc.financial_planning_pmo) • Planejamento de portfólios (sn_align_ws)
Integrações de vulnerabilidade de DevOps [sn_devops_vul_ints] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Fornece uma nova estrutura e modelo de dados para integração de DevOps com ferramentas de segurança de aplicações. É uma estrutura extensível que também permite criar integrações personalizadas com qualquer ferramenta de segurança de aplicações.	Ativo	falso	com.sn_devops
Automação de status da ação [com.sn_action_status]	Este plug-in rastreia os registros de bloqueio criados para tarefas e atualiza os indicadores de	Ativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	status da ação na lista de tarefas.			
Ativar todos os plug-ins do Software Asset Management Professional, incluindo o Software Asset Workspace [com.sn_samp_master_ws] (Novo em Utah)	Fornece a capacidade de normalizar informações de descoberta de software, reconciliar direitos com instalações e recuperar software não utilizado. Fornece recursos adicionais para reconciliar produtos do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
Formatador de atividades [com.glide.ui_activity_formatter]	Este plug-in permite filtrar de forma rápida e fácil a lista de atividades, ou o histórico, em um formulário de tarefa.	Ativo	falso	
Central de administração [sn_admin_center] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um hub central para que os proprietários e administradores da plataforma acessem facilmente os recursos da plataforma, descubram novas aplicações e obtenham informações inteligentes e acionáveis.	Ativo	falso	sn_ace
Estrutura de experiência do administrador [com.sn.ace_framework] (Novo em Tokyo)	Oferece suporte à nova estrutura de IU usada por várias aplicações, incluindo a Central de administração.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Blueprint de adoção para excelência tecnológica [sn_itsm_bus_obj] (Disponível na ServiceNow Store)	Os blueprints de adoção, uma parte da Central de administração, exibem um conjunto recomendado de aplicações e plug-ins disponíveis para você em uma ordem ideal de instalação e adoção para atingir os objetivos de negócios.	Ativo	falso	sn_admin_center
Ferramentas avançadas de gestão de pesquisa com IA [sn_ais_admin_tools]	Inclui Pesquisa com IA painéis e a ferramenta de visualização de pesquisa.	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Advanced Work Assignment [com.glide.awa]	Atribui automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.	Ativo	falso	com.snc.skills_management
Advanced Work Assignment - Afinidade do agente [com.glide.awa.agent_affinity]	Habilite a atribuição de trabalho ao agente mais adequado com base na afinidade do agente com o item de trabalho.	Inativo	falso	com.glide.awa
Advanced Work Assignment para HRSD [com.sn_hr_awa]	Contém dados de configuração prontos para uso que oferecem suporte ao roteamento, enfileiramento e atribuição de casos, bate-papos e chamadas para agentes de HRSM.	Inativo	falso	• com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
Advanced Work Assignment para incidentes [com.snc.incident.awa]	Configuração padrão para oferecer suporte ao Advanced Work Assignment para incidente	Ativo	falso	• com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm
Atribuição avançada de trabalho para Operações de Source-to-Pay [com.snc.sn_spend_awa] (Disponível na ServiceNow Store)	Atribua trabalho automaticamente ao seu agente usando a atribuição de trabalho avançada.	Inativo	verdadeiro	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) • Gestão de casos de compras (com.sn_spend_psd)
Atribuição avançada de trabalho para Operações do ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_slm_awa] (Disponível na ServiceNow Store)	Atribua automaticamente casos de fornecedor a agentes com base na disponibilidade e na capacidade.	Inativo	verdadeiro	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) • Operações de ciclo de vida do fornecedor (com.snc.sn_supplier_mgmt)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa]	Habilita o Bate-papo do agente do espaço e o canal de serviço de bate-papo no Advanced Work Assignment.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.interaction • com.glide.awa
Agent Client Collector Framework [sn_agent] (Disponível na ServiceNow Store)	Gestão do Agent Client Collector	Ativo	falso	• com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.cmdb.com escopo
Agent Client Collector Monitoring [sn_itmon] (Disponível na ServiceNow Store)	Solução de monitoramento usando o Agent Client Collector	Ativo	falso	
Agent Client Collector para investigação [sn_acc_adapter] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você recupere e exiba as informações de métricas de IC dos ICs afetados.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Previsão de agentes [com.sn_agent_forecast]	Prevê os agentes com base em dados históricos.		falso	com.snc.clotho
Agent Intelligence [com.glide.platform_ml]	Renomeado para Inteligência preditiva.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml_pa
Relatórios de Inteligência do agente [com.glide.platform_ml_pa]	Renomeado para Relatórios de inteligência preditiva.	Ativo	falso	
Agenda do agente [com.snc.agent_schedule]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e técnicos de serviço de campo vejam cronogramas de trabalho e atribuições e também adicionem eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.	Ativo	falso	com.snc.app.agent_calendar_widget

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Espaço do agente [com.agent_workspace]	É um pacote de ferramentas que fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder a perguntas ou resolver problemas de clientes.	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interaction • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.ribbon • com.snc.agent_workspace.list • com.snc.agent_workspace.form • com.snc.agent_workspace.global_s • com.snc.agent_workspace.declarati
Espaço do agente - Conhecimento [sn-component-workspace-knowledge]	Habilita o uso da Base de conhecimento na Assistência do agente.	Ativo	falso	com.snc.agent_workspace.config
Espaço do agente - Lista [com.snc.agent_workspace.list]	Configurações da lista do espaço	Ativo	falso	com.snc.agent_workspace.config
Espaço do agente - Faixa de opções [com.snc.agent_workspace.ribbon]	Configurações da faixa do espaço	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.sn_resolutionshaper
Agregar serviço web [com.glide.web_service_aggregate]	Fornece acesso SOAP à funcionalidade Glide Aggregate.	Inativo	falso	
Agile Development 2.0 [com.snc.sdlc.agile.2.0]	O plug-in Agile Development 2.0 fornece funcionalidade aprimorada sobre o Agile Development. Se você já tiver uma versão personalizada do Agile Development, exclua as personalizações antes de ativar o Agile Development 2.0 para garantir que todos os recursos funcionem corretamente. Consulte a documentação para obter etapas	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common • com.snc.sdlc.ranking

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	detalhadas para excluir as personalizações.			
Agile Development — Lista de pendências unificada [com.snc.sdlc.agile.multi_task]	Permite que você mantenha um backlog centralizado que contém registros de diferentes tipos de tarefa, como defeitos, problemas, tarefas de incidente e histórias. Incluir tarefas em seu fluxo de trabalho ágil	Ativo	falso	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.comm
Agile - Scaled Agile Framework - Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	O Scaled Agile Framework foi projetado para aplicar os princípios do Agile-Lean a toda a organização. O Essential SAFe é a configuração mais básica da estrutura e fornece os elementos mínimos necessários para ter sucesso com o SAFe: gerenciar seu backlog de Agile Release Train, planejar incrementos de programa,	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sdlc.ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0
Agile - Scaled Agile Framework - Portfolio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	Use o Portfolio SAFe para aplicar princípios enxutos e ágeis ao seu trabalho de portfólio.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sdlc.safe • com.snc.portfolio_management
Agile Development 2.0 - Testes de ATF [com.snc.sdlc.agile.2.0.atf]	O Agile Development 2.0 - Testes do ATF fornece casos de teste e pacotes de testes que podem ser executados na aplicação Agile Development 2.0.	Ativo	falso	
Pesquisa com IA [com.glide.ais]	Instala e habilita recursos Pesquisa com IA, fornecendo experiências de pesquisa relevantes, contextuais e pessoais em diferentes interfaces.	Ativo	falso	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
Assistência para pesquisa com IA	Ajuda os usuários a desviar ou resolver rapidamente seus	Ativo	falso	com.glide.search

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.ai_search_assist]	problemas sem envolver os operadores da central de serviços. Ele pode incluir resultados do catálogo de conhecimento e serviço, permitindo que um usuário solicite diretamente um item do catálogo a partir de uma pesquisa.			
Pesquisa com IA para portais de clientes [com.snc.csm.portal_ais]				• com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
Origens do índice da Pesquisa com IA [com.glide.ais.index_sources]	Inclui definições de origem indexadas para tabelas da Now Platform além das fornecidas no sistema de base: • Tarefa de catálogo [sc_task] • Mudança [change_request] • Tarefa de mudança [change_task] • Empresa [core_company] • Grupo [sys_user_group] • Incidente [incidente] • Local [cmn_location] • Problema [problem] • Solicitação [sc_request] • Item solicitado [sc_req_item]	Inativo	falso	
Spoke da Pesquisa com IA [sn_ai_spoke]	Ajuda o Hub de integração a executar consultas da Pesquisa com IA.	Ativo	falso	com.glide.ais.external_content

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				
Gestão de regras de alerta [com.sn-em-arm]				
Planejamento de portfólios [sn_align_ws] (Disponível na ServiceNow Store)	Ajuda os gerentes de produto e portfólio a conduzir o alinhamento organizacional e facilitar a transformação ágil, combinando fluxos de trabalho ágeis e em cascata.	Ativo	verdadeiro	com.sn_roadmap_plng
Integração do espaço do planejador de alinhamento com o Azure DevOps (ADO) [com.sn_align_ado_int] (Novo em San Diego)	Permite a importação, exportação e sincronização bidirecional de registros entre ServiceNow® o Espaço de planejamento de alinhamento (APW) e o Microsoft Azure DevOps integrando as duas aplicações.			
Espaço do analista para Security Incident Response [com.snc.security_incident.workspace] (Novo em Tokyo)	Permite que analistas e gerentes de incidentes priorizem seu trabalho usando um espaço dedicado, monitorem e exibam o status dos incidentes.	Ativo	falso	• sn_si • sn_sirw_evam_card
Centro de Análise [com.snc.pa.analytics_center]	Performance Analytics Center - Permite que os usuários obtenham respostas sobre seus dados rapidamente usando análises orientadas por pesquisa.	Inativo	falso	• com.agent_workspace • com.workspace_core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
Tarefa de análise [com.snc.pa.analytics_task]	Fornece a estrutura principal do fluxo de trabalho relacionado à análise. Ela consiste na tabela de tarefas de análise e nos artefatos relacionados.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Serviços AMB angulares [com.glide.ui.ng.amb]	Serviços angulares para AMB	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
Suporte do Anonymous Connect [com.glide.connect.anonymous_support]	Plug-in para habilitar o acesso e as propriedades do Suporte do Anonymous Connect.	Inativo	falso	com.glide.connect.support
Central de denúncias anônimas [com.sn_anonymous_report_center]	Permite que os usuários enviem casos sem divulgar suas identidades para agentes ou administradores em suas organizações.	Ativo	falso	com.sn_content_delivery
Análise de API [com.glide.api_analytics]	Permite que os administradores exibam estatísticas de análise de API para serviços web.	Ativo	falso	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Estatísticas de API [com.glide.stats.api]	Estatísticas de API	Ativo	falso	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
APIs da aplicação [com.glide.app_api]	APIs para buscar informações relacionadas à aplicação e à reversão da aplicação.	Ativo	verdadeiro	
Colaboração por app [com.glide.app_collaboration]	Plug-in que complementa o Desenvolvedor delegado para facilitar a colaboração de aplicações. Requer licença do App Engine.	Ativo	falso	com.glide.delegated_development
Cliente de dependência da aplicação [com.sn_dependentclient]	Plug-in para fornecer a lista de aplicações/ integrações da loja com base em seus plug-ins ativos. Usa o serviço web da loja para criar um cache dessas aplicações nas próprias instâncias do cliente.	Inativo	falso	
Central de gestão do App Engine				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_aemc]				
App Engine Studio [com.snc.app-engine-studio]	Instala e habilita App Engine Studio, uma ferramenta de desenvolvimento para criadores de diferentes níveis de habilidade criarem aplicações que atendam às necessidades imediatas da sua organização.	Inativo	verdadeiro	
Autorização da aplicação [com.glide.sys.app_authorization]		Inativo	falso	
Criador de aplicações [com.snc.apps_creator]	Descontinuado. Substituído pelo plug-in Platform as a Service.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisember
Modelos do criador de aplicações [com.snc.apps_creator_template]	Hospeda modelos do criador de aplicações do sistema.	Ativo	falso	
Restrições de design da aplicação [com.glide.scope.design]	Sistema para restringir e capturar tabelas aumentadas por uma aplicação	Ativo	falso	
Ferramenta de Diagnóstico da aplicação [com.snc.app_diagnostics_tool]	Ajuda a diagnosticar as aplicações PPM com verificações rápidas de diagnóstico e a resolver os problemas com scripts de correção.	Ativo	falso	
Arquivo de aplicações [com.snc.apps_file]	Associa registros de configuração a uma aplicação e rastreia os metadados do registro.	Ativo	falso	
Application Insights [sn_app_insights] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um local centralizado onde você pode visualizar e monitorar a integridade do sistema.	Ativo	falso	com.snc.clotho
Metadados da aplicação [com.snc.metadata]	Adiciona relacionamentos e ações de IU para trabalhar com metadados.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Application Portfolio Management [com.snc.apm]	Ajuda as empresas a ter visibilidade sobre o inventário de aplicações de negócios e permite que os analistas racionalizem as aplicações de negócios. Fornece painéis do Performance Analytics, como Application 360, Análise de cenário e painéis associados de aplicações de negócios com solicitações de mudança, incidentes e problemas. Este plug-in ativa os seguintes plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos: • Gestão de portfólio de aplicações – Inteligência preditiva (com.snc.apm.predictive_intelligence): prevê a categoria da aplicação aplicando algoritmos como semelhança em aplicações de negócios- dados relacionados. • Planejador de negócios: permite o acesso ao portal de planejamento de negócios.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.certification_v2 • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.mapadeárvore • com.snc.sp_workbench_widgets • com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm • com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligence
Gestão de portfólio de aplicações – Teste ATF [com.snc.apm.atf]	Valida testes de ATF para Application Portfolio Management	Ativo	falso	com.snc.apm
Application Portfolio Management - Modelo de referência de tecnologia (TRM) [com.snc.apm_trm] (Novo em Tokyo)	Permite que arquitetos empresariais aprovem ou restrinjam o uso de um produto de software na organização.	Ativo	verdadeiro	com.snc.apm

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Application Portfolio Management Core [com.snc.apm_core]	Habilita o registro de uma nova aplicação de negócios	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.plataf • com.glide.hub.designer_backend.m
Gestão de portfólio de aplicações Gestão de integração digital [com.snc.apm_digital_integration] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os usuários do APM gerenciem integrações no Application Portfolio Management.	Ativo	verdadeiro	com.snc.apm
Espaço de gestão de portfólio de aplicações [sn_apm_ws] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os arquitetos empresariais tenham visibilidade no para todos os aspectos importantes de suas aplicações no Application Portfolio Management.	Ativo	falso	com.snc.apm
Serviço de aplicações [com.snc.cmdb.it_service]	Fornece funcionalidade e exibição para criação, edição e exibição de histórico do serviço de aplicações.	Ativo	falso	• com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • com.glide.ui.list_v3_components
Controle de acesso a aplicações [com.snc.apps_access]	Implementa o acesso no nível do arquivo para o desenvolvimento de aplicações.	Ativo	falso	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker
Seletor de aplicações [com.snc.apps_picker]	Permite que os usuários selecionem a aplicação desejada durante o desenvolvimento da aplicação.	Ativo	falso	
APIs Aplicar uma vez [com.glide.system_apply_once]	APIs para alterar o comportamento de qualquer atualização "apply_once" em um plug-in durante a ativação/upgrade do plug-in	Ativo	falso	
Agendamentos [com.snc.appointment_booking]	Permite que os clientes agendem compromissos de serviço nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.	Inativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Dados de demonstração de agendamentos [com.snc.appointment_booking.demo]	Fornece dados de demonstração para o recurso de reserva de compromisso.	Inativo	falso	
Aprovações com assinatura eletrônica [com.glide.e_signature_approvals]	Adiciona um prompt de credenciais quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação por meio do menu de contexto da lista ou Aprovar ação de IU no formulário de aprovação.	Inativo	falso	
Conformidade da arquitetura [com.snc.architecture_compliance]	Gerencia auditorias programadas ou sob demanda de registros do CMDB para determinar se os itens de configuração (IC) correspondem aos atributos esperados.	Inativo	verdadeiro	com.snc.certification_core
Avaliação [com.snc.assessment_core]	Fornece capacidades para usar questionários personalizados e consultas com script para avaliar, pontuar e comparar quaisquer registros em ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.workflow • com.glideapp.survey • com.snc.bestpractice.task_survey • com.glide.survey_designer
Designer de avaliações [com.glide.assessment_designer]	Ativa o designer de avaliação que é uma interface de arrastar e soltar para criar avaliações.	Ativo	falso	com.glide.assessment_designer.common
Comum do Designer de avaliação [com.glide.assessment_designer.common]	Plug-in base para designers relacionados a avaliações, como Designer de questionários, Designer de pesquisa e Designer de avaliações. Você deve ativar o plug-in Assessment Designer Common antes de usar o Designer de questionários, o Designer de pesquisa ou o Designer de avaliações. Por padrão, este plug-in está ativado.	Ativo	falso	com.glide.ui.ng.dc

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de ativos [com.snc.asset_management]	Permite que você gerencie todos os seus ativos, consumíveis e licenças de software.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.expense_line • com.snc.model • com.snc.organization_management • com.snc.fixed_asset • com.snc.depreciation • com.snc.automatização • com.glideapp.home
Gestão de ativos comuns [com.sn_itam_common]				
Análise de desempenho da Gestão de ativos [com.snc.ast_mgmt_pa]	Performance Analytics para Asset Management - KPIs prontos para uso.	Ativo	falso	
Espaço da Gestão de ativos [com.sn_itam_workspace]	Habilita recursos de ITAM no espaço.	Ativo	falso	• com.sn_itam_recomm • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace
Espaço da Gestão de ativos - Recomendações [com.sn_itam_recomm]	Recurso de recomendações para espaços.			
Workbench de atribuições [com.snc.assignment_workbench]	Fornece um workbench que os gerentes de departamento ao cliente podem usar para avaliar os agentes com base em critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, e então atribuir tarefas aos agentes desejados.	Inativo	falso	com.snc.rule_correspondente
Gerador de testes e Cloud Runner ATF [sn_atf_tg] (Disponível na ServiceNow Store)	Geração de teste de um clique e execução na nuvem para ATF.	Inativo	falso	• com.glide.automated_testing_frame • com.glide.auth.mutual

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Automated Test Framework - Programação [com.glide.automated_testing_impl.schedule]	Ferramentas para programar testes automatizados.	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - Erros permitidos [com.glide.automated_testing_impl.wce]	Erros de JavaScript encontrados durante a execução de testes de IU podem ser ignorados ou rastreados como avisos. Os designers de teste podem concluir seu trabalho enquanto os desenvolvedores investigam e resolvem problemas de script.	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Catálogo de serviços do Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	Configuração da etapa de teste do Catálogo de serviços do Automated Testing Framework.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.servicecatalog
Automated Test Framework Catálogo de serviços Portal de serviços [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	Automated Testing Framework para widgets do Catálogo de serviços na configuração da etapa de teste do Portal de serviços.	Ativo	verdadeiro	com.glide.automated_testing_impl.service_ca
Portal de serviços do Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	Configuração da etapa de teste do Portal de serviços do Automated Testing Framework. Este plug-in só pode ser ativado ativando o plug-in "Portal de serviços - Core".	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Scripts de teste automatizado para pesquisa [com.glide.automated_testing_impl.survey]	Scripts de teste automatizado para pesquisa.	Ativo	falso	• com.glide.automated_testing_frame • com.snc.assessment_core
Testes automatizados para Virtual Agent [com.glide.cs.atf] (Novo em Utah)	Ativa as capacidades de teste automatizado do Virtual Agent.	Ativo	falso	com.glide.cs
Atribuição automática [com.snc.automatic_assignment]	Permite que qualquer aplicação que use tabelas secundárias de Tarefa	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	[task] use a atribuição automática para encontrar automaticamente designados qualificados para qualquer tarefa.			
Central de automação [com.sn_coe] (Disponível na ServiceNow Store)	Integra consoles de automação e oferece governança e gestão centralizadas de automação entre empresas e vários fornecedores em um único espaço.	Ativo	verdadeiro	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)
Central de automação [com.sn_ac] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia e monitora todo o seu cenário de hiperautomação.	Ativo	verdadeiro	com.sn_cmdb_ci_class
Descoberta de automação [sn_auto_discovery] (Disponível no ServiceNow Store)	Cria relatórios a partir de seus dados para mostrar oportunidades de automação.	Ativo	falso	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
AWA Gestão de canais [com.sn_channel_management]	Plug-in principal que oferece suporte a várias funcionalidades para canais de serviço e filas do AWA no espaço para gerentes	Ativo	falso	• com.glide.awa • com.snc.wfo
Mapeamento de usuário do Azure Active Directory [sn_now_azure] (Disponível na ServiceNow Store)	Contém fluxos de trabalho e mapeamentos do usuário ServiceNow para o usuário do Azure Active Directory.	Inativo	falso	• com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
Integração com leitor de crachá [com.snc.badge_reader]	Estrutura de integração do leitor de crachá, que permite que outras aplicações se integrem ao hardware do leitor de crachá.	Inativo	falso	
Agente de log de upgrade de base		Ativo	falso	• com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.base_upgrade_logger]				
Funcionalidade do Conjunto de Exportação Básica [com.glide.system_export_set]		Ativo	falso	
Cliente de parâmetro de comparação [com.sn_bm_client]	Informações de parâmetro de comparação para clientes.	Ativo	falso	com.sn_bm_common
Benchmark comum [com.sn_bm_common]	Código comum para Insights de parâmetro de comparação.	Ativo	falso	
Spoke dos Benchmarks [com.sn_bm_client.spoke]	Contém a estrutura de avaliação para recomendações de Benchmarks.	Ativo	falso	com.glide.hub
Prática recomendada - Mudanças de IC em massa [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Este plug-in deve ser usado com os modelos de estado legados do Gestão de mudanças, que foram usados antes da versão Geneva. Ele permite que atualizações do CMDB sejam propostas e aplicadas a um ou mais itens de configuração no escopo como parte do processo de gestão de mudanças.	Inativo	falso	
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	Cálculos simples de risco e impacto para gestão de mudanças.	Ativo	falso	
Prática recomendada - Fluxo de trabalho de resolução de incidentes [com.snc.bestpractice.incident]	As práticas recomendadas para resolução de incidentes determinam que, em vez de fechar o incidente, o incidente deve ter um estado de Resolvido. Este estado fornece à central de serviços um mecanismo para verificar se o solicitante está satisfeito com a resolução e se o cliente concorda com	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	o encerramento do incidente.			
Prática recomendada - Relatórios de KPIs da ITIL [com.snc.bestpractice.itil_kpi]	Fornece uma série de relatórios que rastreiam os principais indicadores de desempenho (KPI) de gestão de incidentes e gestão de problemas.	Ativo	verdadeiro	com.glide.metrics
Local de negócio [com.snc.business_location]	Este plug-in oferece suporte a um modelo de dados em que a corporação faz negócios com clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service_organization • com.snc.cs_base_extension
Funções de negócios [com.snc.businessroles]	Ativa o módulo Funções de negócios. Combinado com outras aplicações licenciadas, fornece funções de negócios e hierarquia para funcionários com integração ao Okta para provisionamento de acesso durante a integração.	Inativo	falso	com.sn_content_delivery
Regra de negócio V2 [com.glide.business_rule_v2]	Aprimora as regras de negócio para oferecer suporte a condições e comportamentos sem script.	Ativo	falso	
Parte interessada de negócios [com.snc.business_stakeholder]	Contém a função de parte interessada do negócio que autoriza os usuários a aprovar, exibir/ler registros em toda a organização e exibir relatórios. Observe que há uma taxa associada à função de parte interessada do negócio. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.	Ativo	falso	
Estatísticas de criação de cache [com.glide.stats.cache_build]	Estatísticas de criação de cache.	Ativo	falso	com.glide.stats

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Operações com cartão [com.sn_bom_credit_card]				
Demonstração do workbench de atribuição de casos [com.snc.case_assignment_workbench.demo]	Fornece dados de demonstração, como casos de amostra e usuários, para que os recursos do produto Workbench de atribuições possam ser demonstrados em uma instância de não produção. Não deve ser usado em instâncias de produção do cliente.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench
Resumo do caso [com.sn_csm_case_digest]	Permite que os usuários enviem atualizações de status do caso e análises de causa raiz para os clientes e as principais partes interessadas internas.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template • com.snc.documentviewer • com.sn_publications
Playbook de caso para reclamações [com.sn_csm_complaint_caseflow]	Fornece um tipo de caso de reclamação para capturar os detalhes de uma reclamação do cliente e um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida da reclamação.	Ativo	verdadeiro	
Playbook de caso para integração [com.sn_csm_onboarding_caseflow]	Fornece um tipo de caso de integração para capturar os detalhes durante a integração de clientes para um produto ou serviço e um playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida do processo de integração.	Ativo	verdadeiro	
Playbook de caso para suporte ao produto [com.sn_csm_product_support_playbook]	O fluxo de caso para suporte ao produto orienta os agentes de atendimento ao cliente nas etapas necessárias para resolver problemas do produto.	Ativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Comum do Designer de catálogo [com.glide.ui.ng.cc]	Designer de catálogo comum.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
Pacote de conteúdo CCG [sn_itom_ccg_cp] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece os conteúdos do sistema de base, como políticas, coletores de recursos, coletores de configuração e ações de correção para a aplicação de Governança de configuração de nuvem.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
Central Dispatch [com.snc.central_dispatch]	Permite a alocação visual de tarefas para agentes de um expedidor conectado.	Inativo	verdadeiro	com.snc.dhtmlx.scheduler
Conexão e credencial centralizadas [com.snc.core.automation.connection_credential]	Componentes de conexão e credencial centralizados.	Ativo	falso	
Certification Core [com.snc.certification_core]	Estruturas de certificação principais, como entes e modelos. O Certification Core é ativado automaticamente quando qualquer uma destas aplicações é ativada: • Certificação do estado desejado (ativa por padrão) • Conformidade da arquitetura • Certificação de dados • Governança, risco e conformidade de TI	Ativo	falso	• com.glide.list_v2 • com.snc.version
Gestão de mudanças - Política de aprovação	Recurso do Gestão de mudanças que ajuda a gerar e configurar	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_chg_pol_appr]	aprovações usando as políticas de Aprovação de Mudança.			
Gestão de mudanças - Testes de ATF [com.snc.change_management.atf]	Este plug-in carrega testes ATF para Gestão de mudanças quando o plug-in Gestão de mudanças - State Model está ativo. Os dados de demonstração deste plug-in são necessários para executar com sucesso esses testes de ATF.	Inativo	verdadeiro	
Gestão de mudanças - Workbench do CCM [com.snc.change_management.cab]	Recurso de Gestão de mudanças que permite que os gerentes do CCM programem, planejem e gerenciem reuniões do CCM na NOW Platform.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_management.cab.f • com.snc.app.calendar • com.glide.service-portal • com.snc.app_common.service_porta • com.glide.editor.tinymce
Gestão de mudanças - Inteligência de casos [com.snc.change_management.ml.gcbc]	Recurso de Gestão de mudanças que usa Inteligência preditiva para identificar automaticamente casos que podem ter sido causados por mudança.	Inativo	falso	• com.snc.change_management.ml • com.sn_customerservice
Gestão de mudanças - Dados de base do modelo de mudança [com.snc.change_management.change_model.foundation]	Dados de base para modelos de mudança, incluindo transições de estado e fluxos de suporte.	Ativo	falso	• com.snc.change_management.chan • com.glide.hub
Gestão de mudanças - Modelos de mudança [com.snc.change_management.change_model]	Os modelos de mudança permitem a configuração flexível de modelos de estado e transição para solicitações de mudança.	Ativo	falso	• com.snc.itsm.state_transition_mode • com.snc.itsm.state_transition_mode
Gestão de mudanças - Change Models Landing [com.snc.change_management.change_model.landing]	Compreende a interface do usuário usada para criar solicitações de mudança com base em modelos de mudança.	Ativo	falso	com.snc.change_management.change_model
Gestão de mudanças - Dados de base [com.snc.change_management.foundation]	Fornece os dados básicos, novos estados e prioridades da Gestão de mudanças.	Ativo	verdadeiro	com.snc.change_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de mudanças - Incidentes relacionados a mudanças (modo de manutenção) [com.snc.change_management.icbc]	IU e configuração para o ambiente Clássico de Incidentes relacionados a mudanças	Ativo	falso	com.snc.change_request
Gestão de mudanças - Change Schedule [com.snc.change_management.soc]	Programação de mudança.	Ativo	falso	• com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.c
Gestão de mudanças - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Gestão de mudanças - Change Schedule Foundation Data.	Ativo	falso	com.snc.change_management.soc
Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança [com.snc.change_management.change_success_score]	Pontuação de sucesso na mudança é uma expressão numérica que representa o histórico de sucesso na mudança de um grupo específico. Ele pode ser usado para avaliar a probabilidade de sucesso futuro e ajudar a determinar o nível de rigor de mudança necessário.	Ativo		• com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.chan
Gestão de mudanças - Collision Detector [com.snc.change.collision]	A Detecção de conflitos é um recurso da aplicação Gestão de mudanças que identifica possíveis conflitos de programação com base nos itens de configuração no escopo da mudança ou do usuário ou grupo atribuído para atender a uma mudança.	Ativo	verdadeiro	com.snc.maintenance_schedules
Gestão de mudanças - Seletor de cores [com.snc.change_management.soc.color_picker]	Seletor de cores	Ativo	falso	
Gestão de mudanças - Core [com.snc.change_management]	Plug-in Core de gestão de mudanças de que os plug-ins Modelo de estado da Gestão de mudanças	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	e Catálogo de mudanças padrão dependem. Este plug-in atualiza o campo **Tipo** na Solicitação de mudança para ter os valores **Normal**, **Padrão**e **Emergência**. O valor de Tipo nas Solicitações de Mudança existentes é atualizado: • Rotina com.glide.context_help-> padrão (Padrão) • Abrangente -> normal (Normal) • Emergência -> emergência (emergência) Ao criar uma Solicitação de Mudança, um interceptador solicita o tipo de Mudança que você deseja criar.			
Gestão de mudanças - Inteligência de incidentes [com.snc.change_management.ml.icbc]	Recurso de Gestão de mudanças que usa Inteligência preditiva para identificar automaticamente incidentes que podem ter sido causados por mudança.	Ativo	falso	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc
Gestão de mudanças - IC de atualização em massa [com.snc.change_management.mass_update_ci]	Recurso de Gestão de mudanças que permite que os solicitantes de mudança proponham e apliquem atualizações associadas a uma solicitação de mudança a um ou mais itens de configuração no escopo de uma mudança.	Inativo	falso	• com.snc.change_management.state • com.snc.bestpractice.bulkchange

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de mudanças - Inteligência preditiva Core (modo de manutenção) [com.snc.change_management.ml]	Plug-in Core que contém os componentes comuns usados pelos recursos da Inteligência de gestão de mudanças.	Ativo	falso	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml
Gestão de mudanças - Avaliação de risco [com.snc.change_management.risk_assessment]	Recurso do Gestão de mudanças que permite que questionários de avaliação de risco sejam criados e necessários para conduzir a avaliação de risco associada a uma mudança solicitada.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • com.glide.assessment_designer
Gestão de mudanças - Catálogo de mudança padrão [com.snc.change_management.standard_change_catalog]	Recurso do Gestão de mudanças que permite que modelos de mudança padrão sejam propostos, aprovados e publicados no ServiceNow Catálogo de serviços.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog
Gestão de mudanças - State Model [com.snc.change_management.state_model]	Este plug-in fornece os modelos de estado estáveis do Gestão de mudanças para os tipos de mudança Padrão, Normal e Emergência, lançados originalmente na versão Geneva.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatter
Gestão de mudanças - Probabilidade de sucesso [com.snc.change_management.success_probability] (Novo em Tokyo)	Calcula uma probabilidade para indicar quais são as chances de as solicitações de mudança serem concluídas com sucesso sem problemas.	Ativo	falso	com.snc.change_management.change_succes
Página inicial de visão geral da Gestão de mudanças [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Ativa um painel de visão geral da Gestão de mudanças no navegador de aplicações da Gestão de mudanças.	Ativo	falso	com.glideapp.report

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de mudanças - Inteligência de risco (somente manutenção) [com.snc.change_management.ml.risk]	Recurso do Gestão de mudanças que aumenta as capacidades de avaliação de risco existentes com a Inteligência preditiva para prever o risco de mudança.	Ativo	falso	com.snc.change_management.ml
Gestão de mudanças - Standard Change Template Intelligence [com.snc.change_management.ml.sctp]	Recurso do Gestão de mudanças que usa Inteligência preditiva para identificar clusters de mudança que podem ser candidatos a modelos de mudança padrão.	Ativo	falso	com.snc.change_management.ml
Fluxos de trabalho da Gestão de mudanças [com.glideapp.workflow_change_management]	Este plug-in ativa os fluxos de trabalho que controlam os processos de mudança associados aos tipos de mudança Emergencial, Padrão e Normal introduzidos na versão Geneva.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.workflow
Solicitação de Mudança [com.snc.change_request]	O plug-in Solicitação de mudança base que contém as tabelas principais do Gestão de mudanças, incluindo a solicitação de mudança e as tabelas de tarefa de mudança.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.report.itsm.change.overview
Calendário de solicitação de mudança [com.snc.change_request.calendar]	Este plug-in ativa o Calendário de conflitos de mudança introduzido na versão Kingston. Ele permite que você exiba uma solicitação de mudança e seus possíveis conflitos depois que um item de configuração primário, uma data de início planejada e uma data de término planejada forem fornecidos em uma solicitação de mudança.	Ativo	falso	com.snc.app.calendar
Proxy de canal [com.glide.channelproxy]	Contém a função de parte interessada do negócio que autoriza os usuários a aprovar, exibir/ler registros em toda a organização e exibir relatórios.	inativo	falso	com.glide.external.app

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Observe que há uma taxa associada à função de parte interessada do negócio. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.			
Check-list [com.glide.ui.check-list]	Fornece uma maneira simples de rastrear o andamento das tarefas sem criar registros adicionais, usando check-lists que podem ser adicionadas a qualquer formulário.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Métricas de IC e correção - Adaptador de MECM [sn_mecm_adapter] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você recupere e exiba as informações de métricas de IC dos ICs afetados.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Spoke do CIDC [com.sn_cicd_spoke]	Fornece subfluxos e ações para chamar os endpoints de REST API de integração contínua incluídos no plug-in com.glide.contintuoudelivery.			
Componentes de IU do CIWF [com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
Client Transaction Timings [com.glide.client_transaction]	O plug-in Transação do cliente fornece suporte para rastrear tempos de renderização do cliente no servidor, alinhando os valores com os tempos de transação do servidor.	Ativo	falso	
Biblioteca de ações na nuvem [sn_itom_cal] (Disponível na ServiceNow Store)	Use as ações prontas para uso e os subfluxos da aplicação Biblioteca de ações na nuvem para interagir com os recursos de nuvem da organização. Os recursos de Governança do ITOM, como a Governança de configuração de nuvem,	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparse

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	usam essas ações para operar.			• com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
API em Nuvem [com.snc.cloud.api]	Estrutura de API em nuvem.	Inativo	falso	• com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisember • com.snc.discovery.core
Gestão de configuração na nuvem [com.snc.config.mgmt]	Estrutura de gestão de configuração.	Inativo	falso	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core
Governança de configuração de nuvem [com.sn.itom.ccg] (Disponível na ServiceNow Store)	Use a aplicação para verificar as definições de configuração dos recursos de nuvem em sua organização em relação a um conjunto de políticas para identificar violações. Depois de identificar a violação, use fluxos de trabalho de correção para atenuá-la.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
Governança de configuração de nuvem: pacote de conteúdo [com.sn.itom.ccg.cp] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece as políticas do sistema base, subfluxos e ações do Flow Designer para a aplicação de Governança de configuração de nuvem.	Ativo	falso	com.sn.itom.ccg
Faturamento dos Insights da nuvem [sn_clin_billing] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece as ferramentas para baixar os dados de cobrança dos recursos provisionados da Amazon Web Services (AWS) e do Microsoft Azure e visualizar os dados	Ativo	falso	• Dependências do plug-in: ◦ Orquestração ◦ com.snc.cloud.api

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	em um painel. Use o Faturamento de Insights da nuvem junto com o Cloud Provisioning and Governance em execução somente em instâncias não separadas por domínio.			◦ com.snc.cmdb.com escopo ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • Dependências da aplicação: ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_spend_core ◦ sn_cld_spend_aws ◦ sn_cld_spend_azure ◦ sn_cld_spend_gcp
Cloud Migration Assessment [com.sn_cloud_migration] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você planeje, organize e rastreie o processo de realocação de recursos e cargas de trabalho de TI da sua empresa para plataformas em nuvem.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery
Base de migração em nuvem [com.sn_cloud_mig_base] (Disponível na ServiceNow Store)	Um plug-in de base para a aplicação Avaliação de migração em nuvem.	Inativo	falso	Nenhum(a)
Espaço de operações na nuvem [com.cloud_operations_workspace] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece uma solução abrangente para gerenciar as operações em nuvem da sua organização.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Cloud Provisioning and Governance [com.snc.cloud.mgmt]	Cloud Provisioning and Governance - Integração com AWS, Azure, VMware OOB e extensível para adicionar suporte a novas nuvens.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core • com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
Cloud Provisioning and Governance Núcleo [com.snc.cloud.core]	Cloud Provisioning and Governance Núcleo - Descoberta e blocos de recursos.	Inativo	falso	• com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Provisionamento e governança de nuvem: Google Cloud Connector [sn_cmp_gcp] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a integração com o Google Cloud Platform.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance: Terraform Connector [sn_cmp_terraform] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece a capacidade de provisionar para AWS, Azure, VMware e IBM Cloud. Desenvolva rapidamente, ingere seu modelo de infraestrutura como código (IaC) e crie um item do catálogo ServiceNow em minutos.	Ativo	falso	com.snc.cloud.mgmt
Painel de gastos com a nuvem [sn_sam_cld_spend] (Disponível na ServiceNow Store)	Este plug-in fornece informações sobre gastos e economias no SaaS, IaaS e PaaS	Ativo	falso	• com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.com escopo • com.snc.discovery • com.itom.jutils • com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
Testes do CMDB-ATF [com.snc.cmdb.atf]	Fornece os testes do Automated Test Framework (ATF) do CMDB.	Inativo	falso	com.snc.cmdb

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Painel de fundações de dados do CMDB e CSDM [sn_getwell] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações sobre os principais indicadores básicos do seu CMDB e do modelo de dados de serviço comum (CSDM), bem como recomendações para garantir que o CMDB e o CSDM estejam configurados corretamente para uso ideal e para reduzir possíveis riscos.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Painel do CMDB [com.snc.cmdb.dashboard]	Relatar a integridade geral do CMDB e do IC agregado no nível de classe.	Ativo	falso	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Grupo do CMDB [com.snc.cmdb.group]	Fornece capacidades de agrupamento de itens de configuração.	Ativo	falso	
Painel do Grupo do CMDB [com.snc.cmdb.group.dashboard]	Relate a integridade de ICs em Grupos do CMDB em um painel.	Ativo	falso	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.group
Mainframe do CMDB [com.snc.cmdb.mainframe]	Um dos plug-ins incluídos no plug-in CMDB estendido, usado para itens de configuração de mainframe.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Categoria de rádio do CMDB [com.snc.cmdb.radio.category]	Um dos plug-ins incluídos no plug-in CMDB estendido, usado para itens de configuração de rádio.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Pesquisa do CMDB [com.snc.cmdb_search]	Pesquisa semelhante a consulta em ICs e relacionamentos do CMDB. Converte uma consulta de estilo livre com sinônimos e palavras irrelevantes configuráveis em uma consulta formulada	Ativo	falso	com.snc.cmdb

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	corretamente nas tabelas do CMDB.			
Categoria de telecomunicações do CMDB [com.snc.cmdb.telecom.category]	Um dos plug-ins incluídos no plug-in CMDB estendido, usado para itens de configuração de telecomunicações.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Equipamento de teste do CMDB [com.snc.cmdb.test.equipment]	Um dos plug-ins incluídos no plug-in CMDB estendido, usado para itens de configuração de equipamento de teste.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Espaço do agente CMDB [com.cmdb-workspace]	Habilita recursos do CMDB no Espaço do agente.	Ativo	falso	com.snc.agent_workspace.itsm
Interface do usuário do CMS - Gestão de serviços principal [com.snc.service_management.core.cms]	Todos os itens do sistema de gestão de conteúdo (blocos, páginas e menus) usados para dar referência às principais aplicações de autoatendimento de TI são empacotados neste plug-in. Também é a base principal para todas as aplicações de Gestão de serviços.	Inativo	falso	• com.glide.cms • com.glide.cms.extensions • com.glide.db_images
Espaço do CMDB [sn_cmdb_ws] (Disponível na ServiceNow Store)	Um espaço moderno onde você pode pesquisar o CMDB, entender a integridade e os ICs do CMDB e acessar ferramentas comuns	Ativo	verdadeiro	• sn_cmdb_pg_templts • sn-cmdb-nlq-search
Coaching [com.sn_coaching]	O módulo Coaching facilita o coaching de funcionários em seu trabalho por meio do uso de oportunidades de coaching (momentos críticos em um processo) que podem ser configuradas condicionalmente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_management
Pesquisa de código [com.glide.code-search]	Uma API de pesquisa de código configurável.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Colaboração [com.glide.collaboration]	Descontinuado. Substituído pelo plug-in Connect.	Inativo	falso	com.glide.connect
Serviços de colaboração [sn_tcm_collab_hook] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de se comunicar pelo Slack. A aplicação integra ferramentas de colaboração com ServiceNow. Você pode usar diretamente uma ferramenta de colaboração de registros de tarefa e como um canal nos planos de comunicação. Você pode iniciar uma conversa a partir de um registro de tarefa com a ferramenta de colaboração de sua escolha. Habilite os Serviços de colaboração para planos de comunicação para predefinir o Slack ou o Microsoft Teams como um canal de comunicação e colaboração em tempo real.	Inativo	falso	Nenhum(a)
APIs de Colisão [com.glide.collision_detector]	APIs para prever o comportamento do mecanismo de upgrade em relação às personalizações.	Ativo	falso	
Criptografia de campo [com.glide.now.platform.encryption]	Permite que campos de texto e arquivos anexados sejam criptografados.	Ativo	falso	com.glide.encryption.core
Estatísticas de Coluna [com.glide.column_statistics]	Estatísticas de coluna usadas para sugerir índices de banco de dados.	Ativo	verdadeiro	
Sinistros de linhas comerciais [com.sn_ins_claim_cml] (Disponível na ServiceNow Store)	Digitalização de processos de sinistros comerciais desde o primeiro aviso de perda (FNOL) até a liquidação.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_siu (1.0.0)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Serviços de linhas comerciais [com.sn_ins_policy_b2b]	Permite que as seguradoras sejam ágeis e dinâmicas na resolução de mudanças de apólice de médio prazo e solicitações de clientes comerciais. As transportadoras podem priorizar casos de subscrição por valor premium com regras de negócios inteligentes e eliminar o trabalho manual de baixo valor das filas de subscrição.		Sim	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b
Subscrição de linhas comerciais [com.sn_ins_uw_b2b]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de serviço complexas instantaneamente para seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho eficiente e transparente.		Não	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Componentes comuns da aplicação Portal de serviços do ITSM [com.snc.app_common.service_portal]	Componentes de aplicações comuns para o Portal de serviços.	Ativo	falso	com.glide.service-portal
Comunidades [com.sn_communities]	As comunidades permitem que os clientes interajam entre si e compartilhem conhecimento. Não há uma maneira estruturada de disseminar conhecimento ou capturar conhecimento de comunidades e torná-lo parte do atendimento ao cliente e do sucesso do cliente.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions • com.snc.gamificação • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.processor.ics

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Dados de demonstração de comunidades [com.sn_communities_demo]	Carrega dados de demonstração para a aplicação da comunidade.	Inativo	falso	• com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
Extensão da empresa [com.glide.company]	Adiciona colunas de moeda à tabela Empresa [core_company].	Ativo	falso	com.glide.currency
Conformidade de configurações [snc_vulc] (Disponível na ServiceNow Store)	Expõe suas vulnerabilidades de segurança relacionadas à configuração de alto impacto e orquestra sua correção em áreas de segurança da informação, operações de TI e processos de negócios frequentemente isoladas. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.security_support.common
Dependências da Conformidade de configuração [snc_vulc_dep]	Dependências do sistema exigidas pela Conformidade de configuração. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.		falso	
Gestão de configuração (edição CMDB Enterprise) [com.snc.cmdb.enterprise]	Uma coleção de módulos para itens de configuração especializados, como hardware de rádio, equipamento de teste e hardware do sistema de voz.	Ativo	falso	com.snc.cmdb
Gestão de configuração (CMDB) [com.snc.cmdb]	Fornece a funcionalidade principal para o banco de dados de gestão de configuração, incluindo hardware empresarial e relacionamentos de item de configuração.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db.rotation • com.glide.ui.list_v3_components

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de configuração para aplicações com escopo (CMDB) [com.snc.cmdb.scoped]	Habilita o acesso de apps com escopo às APIs do Mecanismo de Identificação.	Ativo	falso	com.snc.cmdb.enterprise
Conectar [com.glide.connect]	Fornece uma plataforma de mensagens em tempo real que conecta você a seus colegas de trabalho, ignorando e-mails e documentos estáticos.	Ativo	falso	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.notification.push • com.glide.db_audio
IU de interação do Connect [com.connect-interaction-ui]	Componentes de interface do usuário para adaptar o Suporte do Connect para usar a tabela de interação como uma fonte de verdade.	inativo	falso	• com.glide.interaction • com.glide.graphql • com.glide.connect.support • com.glide.connect.ui_components
Conectar APIs programáveis [com.glide.connect.scriptable]	APIs programáveis para Connect.	Ativo	falso	
Widgets do Portal de serviços do Connect [com.glide.connect.sp_widgets]	Widgets do Portal de serviços do Connect.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.glide.connect • com.glide.connect.ui_components
Connect Spoke for Flow Designer [com.glide.connect_v3plus.core.ah]	O Connect Spoke para Flow Designer fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a criação de conversas, adicionar usuários a uma conversa e enviar mensagens para uma conversa. Essas ações funcionam com a API Connect versão 3 e posterior.	Ativo	falso	com.glide.connect.scriptable

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Suporte do Connect [com.glide.connect.support]	Baseia-se na plataforma de mensagens do Connect e permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real aos usuários finais, usando filas.	Inativo	verdadeiro	com.glide.connect
Integrações do Suporte do Connect e Portal de serviços [com.glide.connect.support.service-portal]	Adiciona componentes do Suporte do Connect para uso no Portal de serviços.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.service-portal • com.glide.connect.support
Painel de gestão do Suporte do Connect [com.glide.connect.managers.dashboard]	Fornece uma página inicial e todos os registros de configuração necessários para analisar o Suporte do Connect na emissão de relatórios.	Inativo	falso	com.glideapp.report
Roteamento do Suporte do Connect [com.glide.connect.support.routing]	Plug-in para habilitar o processador para roteamento da solicitação de suporte do Connect para a fila de bate-papo apropriada.	Inativo	falso	• com.snc.rule_correspondente • com.glide.connect.support
Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Habilita o Portal de atendimento ao consumidor, um portal baseado na Web baseado na aplicação Portal de serviços que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal.customer-service-base • com.glide.connect.anonymous_supp
Análise de conteúdo [com.sn_content_analytics]	Análise de conteúdo	Ativo	falso	com.glide.scope.access.restricted_caller
Automação de Conteúdo [com.sn_content_automation]	Funcionalidade de automação de conteúdo.	inativo	verdadeiro	• com.sn_content_delivery • com.glide.scope.access.restricted_
Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]	Entrega de conteúdo	inativo	verdadeiro	• com.glide.db_images • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.service-portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Experiências de conteúdo [com.sn_content_automation]	Configure e empacote seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa ao público certo no momento certo.	Ativo	verdadeiro	
Governança de conteúdo [sn_cg]	A Governança de conteúdo oferece aos funcionários de comunicação um método simplificado para solicitar conteúdo a ser criado para Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo.	Ativo	verdadeiro	com.sn_content_publishing_store
Gestão de conteúdo [com.glide.cms]	Permite que os administradores criem interfaces de usuário da web personalizadas e com identidade visual sobre uma instância ServiceNow existente. Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .	Inativo	falso	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images
Tipos estendidos da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.types]	Uma extensão da Gestão de conteúdo que adiciona iFrames e quadros Flash. Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário	Ativo	falso	• com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iFrame

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .			
Publicação de conteúdo [com.sn_content_publishing_core]	A Publicação de conteúdo permite que você se comunique com seus funcionários usando métodos diferentes.	Ativo	verdadeiro	
Classificação de Contexto [com.glide.sorting]	Suporte para listas de arrastar e soltar e caixa de diálogo de classificação. A classificação de contexto permite que um usuário classifique uma coleção de registros independentemente dos atributos desses registros. A classificação de contexto é ativada automaticamente com o plug-in SDLC - Scrum Process Pack.	Inativo	falso	com.glide.list_v2
Ajuda sensível ao contexto [com.glide.context_help]	Fornece um sistema de ajuda sensível ao contexto, fornecendo links para páginas de ajuda específicas. Essas páginas de ajuda podem ser vinculadas à exibição de lista ou formulário de qualquer tabela ou à exibição de formulário de um registro específico em uma tabela.	Ativo	falso	
REST API de ajuda sensível ao contexto [com.glide.context_help.rest_api]	REST API para o sistema de ajuda sensível ao contexto	Ativo	falso	• com.glide.context_help • com.glide.scripted_rest_services
Pesquisa contextual [com.snc.contextual_search]	Exiba artigos relacionados ou itens do catálogo de serviços em um produtor de registro ou formulário.	Ativo	falso	com.snc.application.json_service

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Pesquisa contextual - Interna [com.snc.contextual_search.internal]	Um componente de plug-in interno para Pesquisa contextual.	Ativo	falso	
Pesquisa contextual - Portal de serviços [com.snc.contextual_search.service-portal]	Componentes do Portal de serviços para Pesquisa contextual.	Ativo	falso	• com.snc.contextual_search • com.snc.app_common.service_porta
Segurança contextual: Role Management [com.glide.role_management]	Fornece a flexibilidade e o poder para proteger informações controlando a autorização de leitura/ gravação/criação/ exclusão.	Ativo	falso	• com.glide.db_view • com.glide.ui_page
Contextual Security: Role Management V2 [com.glide.role_management.inh_count]	Impede entradas duplicadas em sys_user_has_role para funções herdadas, com base no valor da coluna inh_count.	Ativo	falso	com.glide.role_management
Contextual Security: Role Management V2 REST API [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	Impede entradas duplicadas em sys_user_has_role para funções herdadas, com base no valor da coluna inh_count.	Ativo	falso	• com.glide.role_management.inh_cou • com.glide.scripted_rest_services
Gestão de melhoria contínua (CIM) [com.sn_cim]	Plug-in Core para Gestão de melhorias contínuas (CIM)	Ativo	verdadeiro	• com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.pa • com.snc.pa.em destaque • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf
Testes automatizados da Gestão de melhorias contínuas [com.sn_cim_atf]	Plug-in ATF para Gestão de melhorias contínuas (CIM)	Ativo	verdadeiro	
Gestão de contratos [com.snc.contract_management]	Fornece a capacidade de gerenciar todos os tipos de contratos.	Ativo	verdadeiro	com.snc.asset_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de contratos - Layouts e comportamento do formulário [com.snc.contract_management.form_layouts]	Fornece a capacidade de personalizar o layout do formulário da Gestão de contratos.	Inativo	falso	
Configurações de identidade visual da conversa [com.glide.cs.branding]	Configurações de identidade visual da conversa para o cliente de bate-papo da web.	Ativo	falso	
Configurações gerais de conversa [com.glide.cs.settings]	Configurações gerais de conversa do Virtual Agent.	Ativo	falso	
Análise de conversa [sn_ci_analytics] (Disponível na ServiceNow Store)	Um painel que ajuda a melhorar as interações do Virtual Agent (VA) com os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre dados de conversa, descobrindo quais tópicos confundiram os usuários e descobrindo onde os usuários geralmente são transferidos para atendentes.	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.appsee
Conversational Integration com Alexa [com.sn.va.alexa] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que o Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz da Amazon Alexa usando os tópicos do Virtual Agent.	Ativo	falso	
Conversational Integration with LINE [sn_va_line]	O plug-in ajuda a interagir com solicitantes que preferem o aplicativo de mensagens LINE para interagir com sua empresa. Os solicitantes incluem contatos de clientes e consumidores.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated
Integração conversacional com Microsoft Teams [sn_va_teams] (Disponível na ServiceNow Store)	Permita que os solicitantes conversem com o Microsoft Teams ou com os atendentes usando a aplicação Microsoft Teams.	Ativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Interfaces conversacionais - Diagnóstico [sn_ci_diagnostics]	A Ferramenta de diagnóstico de IC é uma estrutura que permite que um usuário privilegiado (administrador) execute um diagnóstico de vários produtos por meio de scripts e tópicos de VA avançados.	Ativo	falso	com.glide.cs.chatbot.lite
Recomendações de tópicos do Virtual Agent [sn_topic_recommend]	O plug-in ajuda a identificar tópicos pré-criados do Virtual Agent que podem ser implementados rapidamente em sua organização.	Ativo	falso	
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) [sn_va_whatsapp_twi]	O plug-in permite o envolvimento do cliente no aplicativo de mensagens WhatsApp.	Ativo	verdadeiro	• sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.cs.custom.adapter • sn_agent_initiated • com.glide.cobject • com.glide.messaging.awa
Bot Interconnect [sn_va_bot_ic] (Disponível na ServiceNow Store)	Virtual Agent O Bot Interconnect funciona como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado. Ele pode ajudar a reduzir a complexidade e criar uma experiência de bate-papo unificada para os usuários finais. Virtual Agent O Bot Interconnect concede aos usuários finais acesso a vários canais e uma ampla variedade de tarefas corporativas que estão disponíveis em ServiceNow.	Ativo	falso	com.glide.cs.chatbot
Conversational integration with Slack [sn_va_slack] (Disponível na ServiceNow Store)	Permitir que solicitantes conversem com o Virtual Agent ou atendentes usando a aplicação Slack	Ativo	falso	

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Fundação do espaço configurável para CSM e FSM [com.snc.uib.cwf_workspace]	Oferece suporte à versão refatorada do Espaço do agente do fluxo de trabalho do cliente.	Inativo	falso	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.snc.uib.cwf_workspace.integra
Espaço configurável do Customer Service Management [com.snc.uib.csm_agent_workspace]	Oferece suporte à versão refatorada do fluxo de trabalho do cliente Espaço do agente de gestão de atendimento ao cliente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfwo • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_template
Espaço configurável do Customer Service Management [sn_csm_wfo_workspa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma ampla variedade de capacidades, como aplicações de Gestão de canais, Programação, Coaching e Equipes no CSM Manager Workspace.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service
Pesquisa e verificação do espaço configurável do CSM [com.snc.uib.lookup_verify]	Instala artefatos de pesquisa e verificação para o espaço configurável do CSM, que inclui páginas, macroponents, agentes de dados etc. e pode ser compartilhado em diferentes aplicações.	Inativo	verdadeiro	com.snc.sn_csm_lookup_verify
Informações de tratamento especial do espaço configurável do CSM [com.snc.uib.special_handling_notes]	Instala artefatos de Anotações de tratamento especial para o Espaço configurável do CSM, que inclui páginas, macroponents, agentes de dados etc. e pode ser compartilhado em diferentes aplicações.	Inativo	falso	
Usuário do colaborador do CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Permite que você habilite os colaboradores a relatar e colaborar em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para eles próprios.	Ativo	verdadeiro	com.snc.cs_base_extension
Regras de consulta do CSM [com.snc.csm_query_rules]	Plug-in que contém as regras de consulta para as tabelas CustomerService.	Inativo	falso	com.snc.query_rules

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Suporte de moeda para o Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.currency]	Habilita o catálogo de serviços para oferecer suporte a moedas totalmente localizadas para preços e opções de itens.	Ativo	falso	com.glide.currency
URL personalizada [com.snc.customurl]	Ative este plug-in para configurar a URL personalizada na instância.	Inativo	falso	com.snc.customurl.interno
URL personalizada - Interna [com.snc.customurl.internal]	Um componente de plug-in interno para APIs Scripted CustomURL.	Inativo	falso	
Comunidades de clientes [com.sn_customer_communities]	Permite que você se conecte, interaja e colabore com seus funcionários, clientes, parceiros e clientes potenciais. Ele está disponível somente para clientes licenciados para Customer Services Management.	Inativo	falso	• com.sn_external_user_register • com.sn_communities
Gestão de projetos do cliente [com.snc.csm_ppm]	Fornece a capacidade de criar e gerenciar projetos para uma conta de cliente e oferece aos usuários finais visibilidade de seus projetos por meio do portal. Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente e o plug-in Project Portfolio Suite with Financials.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos usando vários canais de comunicação, como e-mail, web e telefone. Um caso é criado para rastrear o problema relatado ou o serviço solicitado e atribuído a grupos ou agentes. Os agentes de atendimento ao cliente	Inativo	falso	• com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support.routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base • com.snc.skills_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	da sua organização trabalham nos casos e resolvem problemas.			• com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.task_relations • com.snc.task_activity • com.snc.rule_correspondente • com.sn_resolutionshaper • com.sn_openframe • com.sn_shn • com.snc.contextual_search.dynamic • com.sn_cs_social
Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base_extension]	Este plug-in fornece controle de acesso granular por meio de relacionamentos, atributos de perfil de usuário e funções.	Ativo	falso	com.sn_customerservice
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	Permite que os clientes gerenciem processos de caso complexos definindo novos tipos de caso. Um tipo de caso representa um processo de negócios individual e é uma coleção de diversas entradas e tarefas que um agente executa para resolver solicitações do cliente.	Inativo	verdadeiro	com.sn_customerservice
Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente [com.snc.customerservice_cti_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação CTI Softphone.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.cti
Residência do Atendimento ao cliente [com.snc.household]	Permite gerenciar o atendimento ao cliente para consumidores pertencentes à mesma residência. Fornece a capacidade de definir os membros de uma residência e os relacionamentos entre eles.	Ativo	verdadeiro	com.snc.cs_base_extension

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.	Inativo	falso	com.sn_customerservice
Dados de demonstração da Customer Service Management [com.snc.customerservice.demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Customer Service Management.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workben • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements • com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.ordem • com.snc.csm_fsm_integration
Customer Service Management for Orders [com.snc.csm.order]	Estende a aplicação Customer Service Management para oferecer suporte a problemas relacionados a pedidos, integrando-se aos sistemas de gestão de pedidos para criar e resolver solicitações do cliente.	Inativo	verdadeiro	com.sn_customerservice
Atendimento ao cliente móvel [com.sn_csm_mobile]	Habilita a interface do usuário móvel do Customer Service Management.	Inativo	falso	com.sn_customerservice
Modelo de NLU do Atendimento ao cliente para conversas do Virtual Agent [com.sn_csm.nlu]	Habilita conversas do CSM Virtual Agent.	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.customer-portal]	Habilita o Portal de atendimento ao cliente, um portal baseado na Web baseado na aplicação Portal de serviços que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos clientes.	Inativo	falso	com.glide.service-portal.customer-service-base
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	Integração Social do Atendimento ao cliente, atualmente adiciona mudanças de esquema de dados apropriadas necessárias para cenários de integração social.	Inativo	falso	
Spoke do Atendimento ao cliente [com.snc.customer_service.spoke]	Permite que usuários do Flow Designer automatizem a criação de casos de atendimento ao cliente e atualizações para casos existentes.	Inativo	falso	Flow Designer - Instalador (com.glide.hub)
Conversas do Virtual Agent para atendimento ao cliente [com.sn_csm.virtualagent]	Conversas do CSM Virtual Agent	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration]	Habilita informações de conta, contato, parceiro, contato de parceiro e consumidor do Atendimento ao cliente para a Gestão de serviços de campo.	Inativo	falso	• com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações [com.sn_cs_sm_request]	Fornece uma integração entre o Customer Service Management e a aplicação Gestão de Solicitações. Permite que os usuários criem registros de solicitação a partir de um caso de Atendimento ao cliente.	Ativo	verdadeiro	com.sn_customerservice
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços [com.sn_cs_sm]	Fornece uma integração entre a Customer Service Management e as aplicações de Gestão de	Ativo	verdadeiro	com.sn_customerservice

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	incidentes, problemas e mudanças. Permite que os usuários criem registros de incidentes, problemas e mudanças a partir de um caso de Atendimento ao cliente.			
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.	Inativo	falso	com.sn_customerservice
Painel para avaliação e pesquisa [com.snc.assessment_core.dashboards]				
Painel do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Arquivamento de dados [com.glide.auxdb]	Fornece a capacidade de mover um subconjunto de dados de tabelas grandes para o arquivo de dados. Os candidatos típicos incluem documentos ITIL históricos, como incidentes que foram encerrados no ano passado, mas a funcionalidade também oferece suporte ao arquivamento de documentos não ITIL.	Ativo	falso	com.snc.db.replicate
Classificação de dados [com.glide.data_classification]		Ativo	verdadeiro	
Certificação de dados [com.snc.certification_v2]	Habilita a certificação de dados no nível de campo, programada ou sob demanda.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core
APIs de descoberta de dados [com.glide.data_discovery]	Fornece as APIs para descobrir dados confidenciais.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Filtragem de dados [com.glide.data_filtration] (Novo em Tokyo)	Controla o acesso a tabelas e registros com base em atributos de assunto ao executar consultas de leitura.	Inativo	falso	Nenhum(a)
Suporte para pesquisa de dados e correspondência de registro [com.glide.data_lookup]	Permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas. Este plug-in substitui completamente a Pesquisa de prioridade. Qualquer lógica personalizada definida na regra de negócio CalculatePriority deve ser traduzida manualmente para a nova definição de pesquisa de dados prioritários.	Ativo	verdadeiro	
Pesquisa de dados e suporte de correspondência de registro para Catálogo de serviços [com.glide.data_lookup.catalog]	Permite que os administradores executem pesquisas de dados para variáveis nas telas de item do catálogo de serviços, em itens solicitados e em tarefas de catálogo enquanto um usuário preenche os valores contidos nas variáveis.	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.plataf • com.glide.data_lookup
Política de dados 2 [com.glide.data_policy2]	Define requisitos obrigatórios ou somente leitura para campos da tabela.	Ativo	falso	
Estruturas de dados [com.snc.datastructure]	Fornece tipos de elemento: DataStructure e DataObject para dados de flyweight que podem ser armazenados internamente como JSON e utilizados por meio da API DataStructure.	Ativo	falso	
Migração fora da linha da coluna do banco de dados [com.glide.db.offrow_migration]	Elementos de IU/script para permitir que colunas compatíveis sejam movidas para fora da linha.	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Rotação do banco de dados [com.snc.db.rotation]	Fornece a capacidade de dividir tabelas grandes em tabelas menores e mais gerenciáveis - essas tabelas menores contêm um período especificado de dados e a tabela com os dados mais antigos é limpa continuamente.	Ativo	falso	
Rotação de banco de dados com tabelas padrão [com.snc.db.rotation_default_tables]	Adiciona a funcionalidade de rotação do banco de dados às tabelas padrão.	Ativo	falso	com.snc.db.rotation
Armazenamento de banco de dados para arquivos de áudio [com.glide.db_audio]	Permite que arquivos de áudio sejam carregados e armazenados no banco de dados e referenciados em HTML.	Ativo	falso	
Armazenamento de banco de dados para imagens [com.glide.db_images]	Permite que imagens sejam carregadas e armazenadas no banco de dados e referenciadas em HTML.	Ativo	falso	
Armazenamento de banco de dados para arquivos de vídeo [com.glide.db_video]	Permite que arquivos de vídeo sejam carregados e armazenados no banco de dados e referenciados em HTML.	Ativo	falso	
Exibições de banco de dados [com.glide.db_view]	Permite que você defina junções de tabela para fins de emissão de relatórios.	Ativo	falso	
Exibições de banco de dados para Gestão de serviços [com.snc.service.db_views]	Exibições de banco de dados predefinidas para Gestão de serviços.	Ativo	falso	• com.glide.db_view • com.snc.service • com.snc.problema • com.snc.incidente • com.glide.metrics
Componentes de DataTables 1.1.0 [com.glide.ui.ng.datatables]	Componentes de DataTables 1.1.0	Inativo	falso	
Modelo de custo de gestão financeira padrão	Fornece um modelo de custo pré-	Inativo	verdadeiro	com.snc.financial_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.financial_management_model]	configurado e alterados para permitir que os analistas financeiros reúnam dados de gastos e gerem relatórios. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de contas ServiceNow para obter detalhes.			
Administração de usuário de desenvolvimento delegado [com.sn_dd_user_admin]	Administração de usuário de desenvolvimento delegado.	Ativo	falso	
Desenvolvimento delegado [com.glide.delegated_development]	Suporte para desenvolvimento controlado por usuários que não têm direitos administrativos totais.	Ativo	falso	
Experiência de solicitação delegada (modo de manutenção) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	Habilita solicitações delegadas para itens do catálogo e ativa o tipo de variável Solicitado para e o campo Solicitado para em Item solicitado	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.plataf • com.glideapp.servicecatalog.reques
Excluir recuperação [com.glide.delete_recovery]	Fornece a capacidade de recuperar itens excluídos individuais, incluindo todos os itens excluídos em cascata relacionados.	Ativo	falso	
Excluir recuperação: suporte para recuperação parcial [com.glide.delete_recovery.partial_undelete]	Estende o plug-in Excluir recuperação para oferecer suporte à não exclusão parcial de registros de uma transação.	Ativo	falso	com.glide.delete_recovery
Demanda Principal [com.snc.demand_core]	O plug-in Demand Core ajuda a planejar, organizar, e gerenciar demandas com recursos básicos.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de demandas [com.snc.demand_management]	Ajuda a capturar a demanda e fornece ferramentas para triá-la, avaliá-la e priorizá-la. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • com.snc.timeline_visualization • com.snc.bublechart_workbench
Depreciação [com.snc.depreciation]	Capacidades de depreciação principais.	Ativo	falso	
Designer comum [com.glide.ui.ng.dc]	Fornece componentes comuns exigidos por designers, como o designer de formulário e o designer de teste.	Ativo	falso	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Certificação do estado desejado [com.snc.certification_desired_state]	Avalia os registros para ver se eles correspondem a um estado desejado, programado ou sob demanda.	Ativo	verdadeiro	com.snc.certification_core
DevOps [sn_devops] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações de dados, acelera a mudança e aumenta a visibilidade do seu ambiente de DevOps.			
Configuração de DevOps [sn_devops_config] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia e valida dados de configuração em seu ambiente de DevOps usando um único sistema.	Ativo	falso	sn_cdm
Insights de DevOps [sn_devops_insights] (Disponível na ServiceNow Store)	Mostra os resultados do processo geral do DevOps em um painel orientado por dados.			
Integração de DevOps com Rally [sn_devops_rally] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece integração com o Broadcom Rally para expor dados como projetos, histórias de usuários e defeitos da ferramenta Rally na aceleração de mudança do DevOps. Você pode	Ativo	falso	com.sn_devops

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	associar esses objetos de planejamento do Rally a confirmações e pipelines para rastreabilidade e aceleração de mudança completas.			
Utilitário de DevOps [com.snc.sn_devops_util] (Novo em Tokyo)	Serve como uma interface para chamar APIs globais do DevOps.	Ativo	falso	
Biblioteca Gantt do DHTMLX [com.snc.dhtmlx.gantt]	Biblioteca Gantt do DHTMLX.	Inativo	falso	
Biblioteca do programador DHTMLX [com.snc.dhtmlx.scheduler]	Biblioteca do programador DHTMLX.	Ativo	falso	
Monitoramento de diagnóstico [com.glide.monitor.diagnostics]	Fornece monitoramento de diagnóstico avançado de cada nó em uma instância ServiceNow.	Ativo	falso	
Substituições de dicionário [com.glide.dictionary_override]	Permite que valores de Dicionário específicos sejam substituídos por elementos de tabela estendida. Por exemplo, este plug-in permite que o valor padrão do campo Atribuído a na tabela Incidente seja diferente do valor padrão especificado para o campo Atribuído a na tabela de tarefas.	Ativo	falso	
Padrões de descoberta e mapeamento de serviços [com.sn_itom_pattern] (Disponível na ServiceNow Store)	Implanta Padrões adicionais de Descoberta e Mapeamento de serviços.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Descoberta para tecnologia operacional [com.sn_otsm_discovery]				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Proxy de download de distribuição [com.glide.dist_download_proxy]	Proxy para baixar uma distribuição. Este plug-in é ativado automaticamente quando o MID Server é ativado, para lidar com as solicitações REST para downloads de arquivo que um MID Server envia para a instância.	Ativo	falso	
Administração da Inteligência para documentos [com.snc.docIntel_admin] (Disponível na ServiceNow Store)	Melhor experiência de administração da Inteligência para documentos.	Ativo	falso	• Inteligência para documentos (sn_docintel) • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
Serviço de documentos [com.sn_bom_document]				
Modelos de documento [com.snc.document_templates] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você crie modelos de documento HTML e PDF para gerar cartas ou documentos padrão. Automatiza e simplifica o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line.			
Integração de modelo de documento com AdobeSign [sn_dt_adobesign] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você use a aplicação Adobe Sign para assinar documentos gerados a partir de ServiceNow Modelos de documento.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Document Template integration with DocuSign [sn_dt_docusign] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você use a aplicação DocuSign para assinar documentos que são gerados a partir de ServiceNow Modelos de documento.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Configuração de documentos	Fornece um recurso para criar uma configuração de índice (que está	Ativo	falso	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.doc.config]	adicionando um índice) e uma configuração de documento, como números de página, para um documento PDF gerado a partir de um documento HTML. O plug-in fornece recursos para navegar facilmente pelo PDF usando Tabela para conteúdo e configuração de documento.			
Suporte de domínio - Instalador de extensões de domínio [com.glide.domain.msp.extensions.installer]	Habilita o Domain Separation para Cloud Provisioning and Governance. As instâncias que ativam o Domain Separation devem usar este plug-in. Além da funcionalidade no plug-in Domain Support, este plug-in instala Domain Support - Domain Extensions que incluem melhorias adicionais de separação de domínio para todos os clientes de domínio, incluindo provedores de serviços gerenciados. Se o plug-in Domain Support já estiver ativo, o conteúdo do plug-in Domain Support - Domain Extensions não será instalado na instância.			
Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Os registros relacionados dinâmicos fornecem aos agentes acesso a informações relacionais com base no contexto do registro atual. O administrador pode configurar definições de registro relacionadas que aumentam a produtividade do agente, disponibilizando dados no contexto da ação que o agente está executando.			

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	que contenha um convite VCAL.			
Plug-in de visualização de notificação por e-mail [com.glide.email_notifications_preview]	Permite que você visualize facilmente uma notificação por e-mail ServiceNow sem enviar a notificação. Isso permite que você visualize notificações no momento do design.	Ativo	falso	
Script de notificação por e-mail para resultados da Pesquisa contextual [com.snc.adv_cxs_results_email_script]	Fornece script para incorporar resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva recursos adicionais e recursos de pesquisa em notificações por e-mail.	Inativo	falso	
Retenção de e-mail [com.glide.email_retention]	Fornece política de retenção para e-mail.	Ativo	falso	• com.glide.mailbox • com.glide.auxdb
Serviço de E-mail [com.glide.email.service]	Define o javascript e a REST API para enviar e-mail.	Ativo	falso	com.glide.mailbox
Cancelar assinatura de e-mail [com.glide.email_unsubscribe]	Adiciona a capacidade de incluir um link de cancelamento de assinatura nas notificações.	Ativo	falso	• com.glide.email_ordered_processing • com.glide.notification.subscription
Separação de e-mail/SMS [com.glide.email_sms_separation]	Separação do envio de SMS e e-mail adicionando uma coluna à tabela de e-mail. Impede que as mensagens SMS atrasem o envio de mensagens de e-mail e vice-versa. A ativação deste plug-in fará com que o e-mail pare de ser enviado durante a ativação. Em sistemas com tabelas de e-mail grandes, isso pode levar horas e não é recomendado.	Ativo	falso	com.glide.notification
Ajuda integrada [com.glide.embedded_help]	Fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página	Ativo	falso	com.glide.ui.hopscotch

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de IU. Os administradores podem criar ajuda integrada personalizada para ajudar os usuários com processos de negócios específicos em uma organização.			
Ajuda integrada do ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help]	Este plug-in é para o painel de ajuda incorporado no Flow Designer. No Quebec, nenhum painel de ajuda para ajudar os usuários a acessar facilmente a documentação no Flow Designer sem precisar navegar até o site de documentação.	Ativo	falso	
Central do funcionário [com.snc.employee_center]				
Central do funcionário - Core [com.snc.employee_center_core]				
Central do funcionário – Pro [com.snc.employee_center_pro]				
Central do funcionário – Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]	Employee Center Pro	Falso	Inativo	com.sn_hr_service_portal
Integração da Central do funcionário com o Zoom [com.snc.sn_ex_ec_zm] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a integração da Central do funcionário com o Zoom.	Ativo	verdadeiro	sn_ex_sp
Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management]	Permite que você gerencie um grande número de documentos de funcionários com eficiência. Fornece espaço de armazenamento e um sistema de arquivamento que permite	Inativo	verdadeiro	• com.snc.documentviewer • com.glide.scope.access.restricted_

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	recuperar documentos facilmente, bem como definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos. **Importante:** Para usar a Gestão de documentos de funcionários, o plug-in Human Resources Scoped App: Core deve ser licenciado e ativado.			
Integração de Relacionamentos do funcionário com NAVEX EthicsPoint [sn_hr_navex_ep] (Disponível na ServiceNow Store)	Extrai casos de relacionamento do funcionário do NAVEX EthicsPoint para a plataforma ServiceNow, permitindo que um agente de RH trabalhe em casos de relacionamento do funcionário a partir de uma instância ServiceNow.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]	Ativa uma estrutura de portal que permite aos administradores criar uma experiência de autoatendimento amigável em dispositivos móveis para os usuários.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets • com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria.scoped.a
Ajuda para prontuários médicos eletrônicos [sn_ind_rmt_help] (Disponível na ServiceNow Store)	Simplifica e agiliza o processo para enviar ServiceNow solicitações de serviço de TI relacionadas a um sistema de prontuário eletrônico (EMR).	Inativo	verdadeiro	• com.glide.encryption • com.sn_ind
Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado [com.snc.encrypted.scratchpad]	Suporte para bloco de anotações criptografado no contexto do fluxo de trabalho e nas atividades	Ativo	falso	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de execução do fluxo de trabalho.			
Núcleo de criptografia [com.glide.encryption.core]	Scripts e lógica comuns entre o Edge Encryption e o suporte a criptografia.	Inativo	falso	
Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado [com.snc.encrypted.scratchpad]	Suporte para bloco de anotações criptografado no contexto do fluxo de trabalho e nas atividades de execução do fluxo de trabalho.	Inativo	falso	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Notificações baseadas em mecanismo [com.glide.email_engine_notifs]	Contêiner para notificações por e-mail baseadas em mecanismo. Contém um conjunto de notificações por e-mail padrão. Instalado somente em novos z-boots.	Ativo	falso	
Provedor de serviço web aprimorado - Common [com.glide.web_service_provider_v2]		Ativo	falso	com.glide.web_service_provider
Gestão de ativos empresariais [com.sn_eam] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece uma solução abrangente de ponta a ponta para gerenciar o ciclo de vida completo de ativos não relacionados a TI, proporcionando visibilidade profunda do estado do ativo, minimizando o tempo de inatividade dispendioso e maximizando a vida útil do ativo.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_healthmap
Gestão ambiental, social e de governança (ESG) [com.sn_esg] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece capacidades para coletar, gerenciar e relatar dados e atividades ambientais, sociais e de governança (ESG) organizacionais para as partes interessadas, incluindo investidores, clientes e reguladores.	Ativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.sn_grc_workspace • com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Assinatura eletrônica [com.snc.esign]	Permite a assinatura eletrônica de documentos na área de trabalho e em dispositivos móveis. Os signatários podem assinar com suas credenciais, como uma confirmação ou como uma assinatura eletrônica digitada ou desenhada.	Ativo	falso	• com.snc.signaturepad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
Mineração de personalização de ERP [com.snc.uib.sn_erp_mining] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite o uso da mineração de personalização de ERP para identificar candidatos a aplicações personalizadas para mudança de plataforma.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
Tela do ERP [com.snc.sn_erp_integration] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita o acesso a tabelas remotas para mineração de personalização de ERP.	Ativo	falso	com.glide.script.vtable
Portal ESS (implementado na Gestão de conteúdo) [com.glide.cms.extensions]	Aplicação de gestão de conteúdo do portal ESS. Os dados de demonstração incluem o portal ESS real. Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .	Ativo	verdadeiro	com.glide.cms
Conteúdo da interface móvel da Gestão de eventos [com.em-mobile-app]	Conteúdo do conteúdo da interface móvel da Gestão de eventos.	Inativo	falso	
Explorador de métricas da Gestão de eventos				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn-em-metric-explorer]				
Página inicial de visão geral da Gestão de eventos [com.glideapp.report.em]	Página inicial de visão geral da Gestão de eventos	Inativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac
Estatísticas de eventos [com.glide.stats.event]	Estatísticas de eventos.	Ativo	falso	com.glide.stats
Gestão de evidências [com.sn_evidence_management]	Permite coletar, categorizar, reter e proteger evidências que podem ser usadas em casos que exigem a coleta e a revisão de artefatos para uma investigação.	Ativo	verdadeiro	
Suporte ao plano de execução para o Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	Planos de execução do Catálogo de serviços.	Ativo	verdadeiro	com.glide.execution_plan
Linha de gasto [com.snc.expense_line]	Tabela de linhas de gasto principal que permite o acompanhamento de custos. Integrado com gestão de ativos, CMDB, gestão de custos e gestão de contratos.	Ativo	falso	
CMDB estendido [com.snc.extended_cmdb]	Fornece itens de configuração especializados, como hardware de rádio, equipamento de teste e hardware do sistema de voz.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Conteúdo externo para plug-in da Pesquisa com IA [com.glide.ais.external_content] (Novo em Utah)	Permite a ingestão de conteúdo externo para a Pesquisa com IA.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Armazenamento de dados de arquivo externo [com.sn.external.files]	Armazena informações sobre arquivos em sistemas de terceiros			

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	e fornece ações para gerenciar as informações.			
Clo da Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation]	Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local. Para exibir solicitações em uma planta baixa, o plug-in do Workbench de visualização de instalações (com.snc.facilities_service_automation.fvw) é necessário. Arquivos de integração instalados quando o Workbench de visualização de instalações (com.snc.facilities_service_automation.fvw) também está instalado. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core
Portal do CMS da Gestão de serviços de instalações (somente modo de manutenção) [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Permite iniciar a Automação de serviços de instalações e outras aplicações de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS. Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por localização em uma planta baixa. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.facilities_service_automatio • com.snc.service_management.core.

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de serviços de instalações Mobile (somente modo de manutenção) [com.snc.facilities_service_automation_m]	Gerencia componentes móveis de gestão de serviços de instalações.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.facilities_service_automati • com.snc.service_management_m
Normalização de Campo [com.snc.field_normalization]	Fornece suporte para limpar dados confusos por meio de normalização e transformação.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.vars • com.glide.system_update_set
Fornecimento avançado de peças para serviço de campo [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (Novo em Tokyo)	Permite que os agentes de serviço de campo solicitem e forneçam várias peças. Os agentes podem receber notificações móveis quando as solicitações de peças são feitas por seus colegas.	Inativo	verdadeiro	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing
Gestão de capacidade de serviço de campo [com.snc.fsm_capacity_management]	Oferece capacidades para gerenciar a capacidade da tarefa para grupos e agentes de campo.	Ativo	falso	com.snc.work_management
Gestão de prestadores de serviços de campo [com.snc.fsm_contractor_management]	Permite terceirizar tarefas de serviço de campo. As empresas prestadoras de serviço podem retribuir tarefas a agentes de campo e eles podem trabalhar em tarefas atribuídas	Ativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provic
Operações da equipe de serviço de campo [com.snc.fsm_crew_scheduling]	Ajuda as organizações a atribuir o mesmo conjunto de recursos repetidamente a tarefas diferentes. Isso simplifica o processo de programação e permite que os agentes de serviço de campo trabalhem juntos de forma mais consistente.	Ativo	verdadeiro	com.snc.work_management
Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]	Fornece suporte para programar e gerenciar tarefas de trabalho no local.	Inativo	falso	• com.snc.service_management.core • com.sn_shn • com.snc.assignment_workbench • com.snc.central_dispatch

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.snc.wo_signature_pad • com.snc.wm_questionário • com.snc.dynamic_scheduling
Gestão de horas de acesso da Gestão de serviços de campo [com.snc.fsm_access_hours]	Habilita o gerenciamento de horas de acesso para tarefas de ordem de serviço.	Ativo	falso	com.snc.work_management
Portal do CMS para Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.cms]	Permite iniciar a automação de serviço de campo e outras aplicações de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS.	Inativo	falso	• com.snc.work_management • com.snc.service_management.core.
Recomendações de tarefa inteligente da Gestão de serviços de campo [com.snc.fsm_task_recommendations]	Fornece funcionalidade para recomendar tarefas para atribuição a técnicos de serviço de campo, bem como gerenciar critérios que podem ser usados para fazer as recomendações de atribuição de tarefa.	Ativo	falso	com.snc.work_management,com.snc.task_rec
Espaço do expedidor configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	Fornece os componentes e as páginas do FSM para oferecer suporte a fluxos de expedidor no Espaço do agente.	Ativo	falso	• com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components
Espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	Fornece os componentes, listas e formulários do FSM para oferecer suporte ao FSM no Espaço do agente.	Ativo	falso	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente [com.snc.fsm_customer_experience]	Envolva os clientes com atualizações relevantes sobre problemas relatados	Ativo	falso	• com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct
Dados de demonstração da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.demo]	Dados de demonstração para Gestão de serviços de campo que cobrem os domínios médico e de telecomunicações. OBSERVAÇÃO: a instalação deste plug-in adiciona novas tabelas e	Inativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	relacionamentos de item de configuração ao banco de dados.			
Dados de demonstração da geolocalização da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management_geolocation.demo]	Habilita recursos de geolocalização para a aplicação Gestão de serviços de campo.	Inativo	verdadeiro	com.snc.work_management.demo
Gestão de serviços de campo Mobile [com.snc.work_management_m]	Adiciona o menu Gestão de serviços de campo à interface do usuário móvel.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.service_management_m • com.snc.work_management
Fluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo [com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows] (Novo em Utah)	Atualiza a programação de um agente para maximizar a utilização se ocorrer um evento não planejado durante o turno.	Inativo	falso	• com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule
Serviço de campo - Questionário [com.snc.wm_questionnaire]	Crie questionários para ordens de serviço ou tarefas de ordens de serviço.	Inativo	falso	
Mapa de serviço de campo [com.snc.fsm_map]	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agentes.	Ativo		com.snc.work_management
Espaço do agente da Gestão de serviços de campo [com.snc.agent_workspace.fsm]	Permite que usuários de serviço de campo gerenciem ordens de serviço e tarefas usando o Espaço do agente do FSM. Este plug-in ativa o plug-in Espaço do agente (com.agent_workspace).			
Programação de tarefa de vários dias de serviço de campo [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
Serviço de campo - Assinatura eletrônica [com.snc.wo_signature_pad]	Crie PDFs para ordens de serviço encerradas que incluem o nome e a assinatura do cliente e	Inativo	falso	• com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	um resumo do trabalho concluído.			
Programação de recursos de serviço de campo [com.snc.fsm_resource_scheduling] (Novo em Utah)	Permite que a configuração de equipamentos compartilhados, como roldanas e escavadoras, seja configurada como recursos programáveis.	Ativo	verdadeiro	com.snc.fsm_crew_scheduling
Spoke do serviço de campo [com.snc.field_service.spoke]	Permite que os usuários do Flow Designer automatizem a criação de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço e atualizações para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço existentes.	Inativo	falso	Flow Designer - Instalador (com.glide.hub)
Agrupamento de tarefas de serviço de campo [com.snc.fsm_task_bundle] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita o gerenciamento de tarefas de ordem de serviço agrupadas.	Ativo	falso	com.snc.work_management
Planejamento de territórios de serviço de campo [com.snc.fsm_territory_planning] (Novo em Tokyo)	Permite a definição e a gestão de territórios para casos de uso específicos do serviço de campo. Ao usar a Gestão de territórios para serviço de campo com ordens de serviço e recursos, os clientes podem garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam programadas somente para agentes de campo com um território correspondente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.territory_planning
Serviço de campo com Gestão de projetos [com.snc.wm_ppm]	Habilita a integração da Gestão de serviços de campo com a aplicação Gestão de projetos. Este plug-in ativa o plug-in Gestão de projetos, que pode exigir licenças adicionais.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Demonstração do serviço de campo com gestão de projetos [com.snc.wm_ppm_demo]	Dados de demonstração para a integração da Gestão de serviços de campo com a aplicação Gestão de projetos.	Inativo	falso	• com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
Suporte para serviço de campo com locais de serviço [com.snc.fsm_service_locations]	Permite a criação de um novo local de serviço a partir da WO/WOT sempre que o local preferencial não existir entre os locais armazenados.	Ativo	verdadeiro	com.snc.work_management, com.sn_fsm_components
Automação de fechamento financeiro [sn_fcms]	Reduza o risco de fechamento com a automação inteligente de tarefas	Inativo	verdadeiro	• sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_
Finance Common Architecture [com.sn_fin] (Disponível na ServiceNow Store)	Mantém dados primários, como origens de planejamento de recursos empresariais (ERP), entidades jurídicas, períodos contábeis e assim por diante.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.fiscal_calendar • com.snc.fin_dep • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.web_service_insert_multip
Finance – ERP Integration [com.sn_fcms_integrations] (A partir da versão Utah, Finance – ERP Integration foi renomeado como ERP Integration Framework.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece suporte de integração entre a plataforma ServiceNow e sistemas ERP comuns.	Inativo	falso	
Gestão de serviços financeiros [com.snc.finance_service_automation] (Somente modo de manutenção) Planejado para descontinuação em março de 2025 ou	Gerencia solicitações financeiras e permite que os usuários relatem e rastreiem essas solicitações. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_bom_compl]				
Serviços financeiros Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
Operações de ciclo de vida de clientes pessoais de serviços financeiros [com.sn_bom_clo_b2c]				
Financial Services Personal Deposit Operations [com.sn_bom_deposit_b2c] (Novo em San Diego)	Aplicação específica para operações de depósito pessoal com foco na originação, serviço e fechamento de contas de depósito e faz parte do produto Financial Services Operations.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Tabelas remotas de serviços financeiros (Novo em San Diego)				
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
Calendário fiscal [com.snc.fiscal_calendar]	Permite gerar e gerenciar diferentes tipos de calendário fiscal que são usados em várias aplicações financeiras. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de contas ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.glide.dynamic_operands.datetime
Ativo fixo [com.snc.fixed_asset]	Rastreamento de ativos fixos principais	Ativo	falso	
Custos Fixos [com.snc.fixed_costs]	Custos Fixos	Ativo	falso	com.glide.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Cliente de fluxo [com.glide.hub.flow.client]	A API do lado do cliente para interagir com fluxos, subfluxos e ações	Ativo	falso	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
Flow Designer - Designer [com.glide.hub.designer]	Flow Designer - Designer	Ativo	falso	com.glide.hub.designer_backend.suite
Flow Designer - Painel de relatórios do mecanismo [com.glide.hub.flow_reporting.dashboard]	Painel PA de relatórios do mecanismo de fluxo para Flow Designer.	Ativo	falso	• com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.dashboards
Flow Designer - Mecanismo de fluxo [com.glide.hub.flow_engine]	Componentes de tempo de execução do Flow Designer.	Ativo	falso	
Flow Designer - Emissão de relatórios do mecanismo de fluxo [com.glide.hub.flow_reporting]	Componentes do Flow Engine Reporting.	Ativo	falso	• com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards
Flow Designer - Instalador [com.glide.hub]	Pacote de plug-ins necessários para oferecer suporte ao aplicativo Flow Designer Designer.	Ativo	falso	• Flow Designer - Mecanismo de fluxo • Flow Designer - Emissão de relatórios do mecanismo de fluxo • com.glide.hub.flow_reporting.dashb • Acompanhamento de saída • Etapa de ação do Flow Designer - Log • Etapa de ação do Flow Designer - Script • Etapa de ação do Flow Designer - CRUD • com.glide.hub.action_step.notificati • Etapa de ação do Flow Designer - CORE • com.glide.hub.action_step.service_c

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.glide.hub.designer_backend.mo • Etapa de ação do Flow Designer - E-mail • Ações no nível do sistema do Flow Designer • Connect Spoke for Flow Designer • Flow Designer - Designer • com.glide.hub.action_step.email_he • com.glide.hub.action_step.look_up_ • Cliente de dependência da aplicação
Etapa de ação do Flow Designer - CORE [com.glide.hub.action_step.core]	Etapa de ação — Operações principais em GlideRecord.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - CRUD [com.glide.hub.action_step.crud]	Etapa de ação — Operações CRUD em GlideRecord.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - E-mail [com.glide.hub.action_step.email]	Etapa de ação para e-mails.	Ativo	falso	• com.glide.email.service • com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - Log [com.glide.hub.action_step.log]	Etapa de ação - Log.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - Notificação [com.glide.hub.action_step.notification]	Etapas de ação para notificações.	Ativo	falso	• com.glide.notification • com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer – Construtor de carga [com.glide.hub.action_step.payload]	Etapa de ação - Construtor de carga	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - Script	Etapa de ação - Script.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.hub.action_step.script]				
Etapa de ação do Flow Designer - Catálogo de serviços [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	Etapa de ação - Catálogo de serviços.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Modelo de etapa de ação do Flow Designer [com.glide.hub.action_step.template]	Componentes de tempo de design do modelo de etapa de ação.	Ativo	falso	
Gatilho de ação do Flow Designer [com.glide.hub.flow_trigger]	Planos de ação que mapeiam um gatilho (registro, e-mail, REST) para uma ação.	Ativo	falso	com.glide.hub.flow_engine
Back-end do Flow Designer Designer [com.glide.hub.designer_backend.suite]	Pacote de plug-ins necessários para oferecer suporte ao aplicativo Flow Designer Designer.	Ativo	falso	• com.glide.hub.action_step.log • com.glide.hub.action_step.script • com.glide.hub.action_step.crud • com.glide.hub.action_step.email • com.glide.hub.action_step.notificati • com.glide.hub.action_step.core • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_type_system
Modelo do Flow Designer Designer [com.glide.hub.designer_backend.model]	Modelo de dados e REST API para representar Planos de processo como Fluxos, Ações e Etapas.	Ativo	falso	• com.glide.element_mapping • com.glide.hub.flow_engine • com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.hub.action_step.template
APIs do executor do plano programável do Flow Designer [com.glide.hub.scriptable.plan.runners]	As APIs necessárias para executar fluxos, subfluxos e ações por meio de script.	Ativo	falso	com.glide.hub.flow_engine
Suporte do Flow Designer para o Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	Flow Designer do Catálogo de serviços	Ativo	verdadeiro	com.glide.hub.flow_trigger.catalog

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Ações no nível do sistema do Flow Designer [com.glide.hub.action_type_system]	Definições de tipo de ação para funções de baixo nível, como operações GlideRecord.	Ativo	falso	com.glide.hub.designer_backend.model
Flow Template Builder [com.sn_flow_template] (Novo em San Diego)				
Designer de Formulário [com.glide.ui.ng.fd]	Designer de Formulário	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Personalização de formulário [com.glide.ui.personalize_form]	Permite que os usuários personalizem o layout de qualquer exibição de formulário.	Ativo	falso	com.glide.ui.doctype
Agent Workspace do FSM [com.snc.agent_workspace_fsm]	Permite que os usuários gerenciem ordens de serviço e tarefas no Espaço do agente.	Inativo	falso	com.agent_workspace
Programação de turnos do FSM [com.snc.sn_fsm_shift_schdl] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a gestão das funcionalidades de programação de turno do agente para a Otimização da força de trabalho da Gestão de serviços de campo.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination • com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamic_translation
Gestão de desempenho da equipe do FSM [com.snc.sn_fsm_team_mgmt] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia as funcionalidades de desempenho da equipe para a Otimização da força de trabalho da Gestão de serviços de campo.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sn_fsm_shift_schdl • com.sn_team_perf • com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.em destaque • com.snc.work_management_pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
FSO Process Optimization Content Pack [sn_bom_po] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece capacidades de Otimização de processos para aplicações de Operações de serviços financeiros.	Inativo	falso	• com.sn_process_optimization • sn_bom
Biblioteca Fullcalendar [com.snc.fullcalendar]	Biblioteca Fullcalendar v2.5.0.	Inativo	falso	
Geolocalização [com.snc.geolocation]	Usa o Google Maps para rastrear usuários, planejar rotas eficientes entre locais e ajudar a encontrar tempos de viagem precisos. O sistema localiza usuários a partir de informações de latitude e longitude fornecidas por seus dispositivos móveis.	Inativo	falso	
Spoke do GitHub [com.sn.github.spoke]	O GitHub Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar tarefas do GitHub.			
Spoke do Gitlab [com.sn.gitlab.spoke]	O GitLab Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o Gitlab.			
Servidor de conversa do Glide [com.glide.cs]	Servidor de conversa do Glide.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.connect.support • com.glide.cs.branding • com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Adaptadores de servidor de conversa do Glide [com.glide.cs.adapter]	Adaptadores de servidor de conversa do Glide	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.app.externo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.glide.channelproxy • com.snc.bot_install_ui
Metadados do Glide [com.glide.metadata]	Suporte a metadados principais.	Ativo	falso	
Exclusão de metadados do Glide [com.glide.metadata_delete]	Suporte à exclusão de metadados principais.	Ativo	falso	• com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree
Extensões da estrutura de registro em log do Glide [com.glide.log]	Contém extensões para a estrutura de registro em log do glide e a API de script.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Tradução de notificação do Glide [com.glide.notification.translation] (Novo em Tokyo)	Adiciona a capacidade de enviar e-mails em vários idiomas com base nas preferências do destinatário.	Ativo	falso	com.glide.localization_framework.installer
Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]	Ativa a estrutura do Virtual Agent e os outros plug-ins necessários.	Ativo	falso	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.cs.nlu.topics • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.disc • com.glide.nlu.msluis.intent.discover
Glide Virtual Agent Lite [com.glide.cs.chatbot.lite]	Ativa a versão lite da plataforma de bot do Virtual Agent e outros plug-ins necessários.	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.va.sp_widgets • com.glide.cs.adapter • com.glide.cs.settings • com.glide.cs.topics • com.glide.service-portal.agent-chat • com.glide.cs.topic_blocks • com.snc.conversation_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão global de arquivos de aplicações [com.snc.global_app_files]	Componentes de IU e utilitários para gerenciar arquivos de aplicações no escopo global.	Ativo	falso	• com.glide.scripted_rest_services • com.glide.ui.ng
Estrutura do objetivo [sn_gf] (Disponível no ServiceNow Store)	Habilita o planejamento estratégico e ajuda a definir e construir prioridades estratégicas e objetivos associados para a organização. Esta aplicação facilita que personas, como agentes de estratégia, SRO, ePMO e gerentes de portfólio, rastreiem a execução da estratégia, associando itens de trabalho e planejamento, como demanda, projeto e portfólio, aos objetivos definidos.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Goal Framework for SPM [sn_gfa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de monitorar o andamento do objetivo em tempo real, automatizando o valor real das metas de qualquer origem presente na Now Platform.	Ativo	verdadeiro	sn_gf
Spoke do Google Agenda [com.sn.gcalendar.spoke]	O Google Calendar Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o Google Agenda.			
Plug-in do Google Maps [com.glideapp.google_maps]	Permite a exibição do Google Maps no produto como páginas de mapa.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Delegação granular [com.glide.granular_service_delegation]	Delegue atribuições e aprovações específicas a outro usuário por um período de tempo.	Inativo	falso	
Esquema GraphQL para pesquisa contextual [com.snc.contextual_search.graphql]	Fornece o esquema GraphQL para serviços de pesquisa contextual	verdadeiro	falso	com.glide.graphql

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Esquema GraphQL para Gestão de portfólios de aplicações de conhecimento na pesquisa contextual [com.snc.knowledge3.graphql]	Fornece o esquema GraphQL para origens de pesquisa contextual, como Conhecimento	verdadeiro	falso	com.snc.contextual_search.graphql
Gestão de auditorias para GRC [com.sn_audit]	A aplicação GRC: Audit Management fornece um processo centralizado para que as equipes de auditoria interna automatizem o ciclo de vida de auditoria completo. As auditorias orientadas por projeto permitem que os auditores elaborem rapidamente o escopo de compromissos, conduzam trabalho de campo, coletem evidências de controle e rastreiem observações de auditoria.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC: Espaço de gestão de auditorias [sn_audit_workspace]				
GRC: Gestão de continuidade de negócio – Componentes [sn_bcm_components]	Fornece componentes sísmicos para a aplicação Gestão de continuidade de negócio			
GRC: Business Continuity Management – Core [sn_bcm]	Fornece capacidades para configurar os dados principais e o espaço necessários para as aplicações de gestão de continuidade de negócios.			
GRC: Business Continuity Planning [sn_bcp]	Fornece capacidades para que as equipes de gestão de continuidade de negócios criem, revisem e aprovem planos de continuidade de negócios e recuperação de desastre.			
GRC: Análise de impacto nos negócios	Fornece fluxos de trabalho estruturados para que as equipes 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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_bia]	gestão de continuidade de negócios avaliem o impacto de uma interrupção em recursos críticos, como processos de negócios, aplicações e locais.			
GRC: Gestão de crises [sn_recovery]	Fornece capacidades para que as equipes de gestão de continuidade de negócios ativem planos de continuidade de negócios durante exercícios de plano e eventos de crise reais.			
GRC: Compliance UCF [com.sn_comp_ucf]	O plug-in GRC: Compliance UCF é um complemento que fornece ao GRC: Policy and Compliance Management a capacidade de baixar conteúdo regulatório e controles comuns do Unified Compliance Framework (UCF).	Inativo	falso	com.sn_compliance
GRC: Mobile [com.sn_grc_mobile]	Há duas aplicações principais do GRC que são exibidas no aplicativo GRC para celular: Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos. Há duas aplicações principais do GRC que são exibidas no aplicativo GRC para celular: Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos.	Inativo	falso	com.glide.sg , com.glide.sg.agent_native_client
GRC: Performance Analytics Integration [com.sn_grc_pa]	GRC: Performance Analytics Integration permite que os gerentes de risco e conformidade monitorem continuamente os principais indicadores de risco e controle usando os recursos avançados de emissão de relatórios fornecidos pelo Performance Analytics.	Inativo	falso	com.sn_grc

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de políticas e conformidade para GRC [com.sn_compliance]	A aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno que são mapeados cruzadamente para regulamentações externas e práticas recomendadas. A aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para a identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC: Inteligência preditiva [com.sn_grc_pred_intel]	Permite que os clientes utilizem os algoritmos de aprendizado de máquina para uma ampla variedade de casos de uso de GRC, como atribuição de problemas. Este plug-in pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.sn_grc
GRC: dependências de perfil de GRC [com.snc.grc_profile_dep]	Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Profile.	Ativo	falso	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: Regulatory Change Management [com.sn_grc_reg_change]	A aplicação Gestão de mudanças regulatórias permite que os clientes verifiquem as próximas mudanças regulatórias, avaliem seu impacto e implementem mudanças relacionadas a riscos e conformidade, garantindo a conformidade regulatória geral.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
Integração do GRC com a Thomson Reuters Regulatory Intelligence [com.sn_grc_int_tr]	Use a integração do GRC com a aplicação Thomson Reuters Regulatory Intelligence para integrar com a	Ativo	verdadeiro	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	plataforma Thomson Reuters e para consumir os feeds de Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) em sua instânciaServiceNow.			
Risco avançado para GRC [com.sn_risk_advanced]	Como tomador de decisão, em qualquer nível da empresa, você pode exibir informações atualizadas sobre a postura de risco da sua organização. Vincule declarações de risco intermediárias a riscos, bem como declarações de risco no nível da empresa. Sua equipe de gestão de riscos pode fornecer um acúmulo de declarações de risco e pontuações, desde o risco mais granular até a declaração de risco mais alto no nível da empresa. Além disso, como gerente de risco, você pode monitorar eventos de risco, relacioná-los com riscos existentes, executar análise de causa e rastreiam todas as tarefas de correção.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: Acelerador de DevOps [com.sn_grc_devops] (Disponível na ServiceNow Store)	Mapeia os objetivos de controle extraídos de regulamentações, padrões e estruturas, como controles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS etc., para a política de DevOps como um mecanismo de código (PaCE). Essas políticas são fornecidas pelo pacote de conteúdo de política de configuração de DevOps. Isso permite que os gerentes de conformidade e de DevOps monitorem preventivamente a conformidade de controle,	Ativo	falso	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	obtenham visibilidade em tempo real das evidências da execução da política de PaCE e permitam o gerenciamento de exceções.			
GRC: Gestão de riscos [com.sn_risk]	A aplicação GRC: Gestão de riscos fornece um processo centralizado para identificar, avaliar, responder e monitorar continuamente os riscos empresariais e de TI que podem afetar negativamente as operações de negócios. A aplicação também fornece fluxos de trabalho estruturados para a gestão de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.snc.risk_asmt
GRC: Dependências da Gestão de riscos [com.snc.grc_vrm_dep]	Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Risk Management.	Ativo	falso	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC: integração do questionário SIG [com.sn_sig_asmt]	O plug-in GRC: integração do questionário de coleta padronizada de informações instala o questionário Shared Assessments Standardized Information Gathering (SIG) para uso com a aplicação GRC: Gestão de riscos do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.document_management
GRC: Vendor Risk Management [com.sn_vdr_risk_asmt]	A aplicação GRC: Vendor Risk Management permite que as partes interessadas na gestão de riscos identifiquem, avaliem e gerenciem riscos em todo o ecossistema do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_comp_asmt • com.snc.vendor_core • com.sn_grc • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
GRC: Dependências da Gestão de riscos do fornecedor [com.snc.grc_vrm_dep]	Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Vendor Risk Management.	Ativo	falso	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_core • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.assessment_core • com.snc.document_management • com.snc.vendor_portal
GRC: Virtual Agent [com.sn_grc_virtual_agent]	O GRC:Virtual Agent fornece a funcionalidade de bot de bate-papo para operações comuns do GRC.			
GRC: Workbench [com.sn_grc_workbench]	O Workbench de GRC utiliza informações do CMDB para mostrar os relacionamentos ascendentes e descendentes em todas as aplicações. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem de risco consistentes em toda a empresa. O Workbench de GRC não funciona com o GRC legado.	Inativo	falso	com.sn_grc
Serviços de seguro de vida em grupo [com.sn_ins_group_life] (Disponível na ServiceNow Store)	Gestão de seguro de vida em grupo.	Ativo	verdadeiro	com.snc.csm_contributor_user
Criador de aplicações assistido [com.glide.sn-guided-app-creator]	Permite que os usuários configurem aplicações de negócios personalizadas que estão imediatamente prontas para uso.	Ativo	falso	com.sn_appcreator
Decisões guiadas (somente modo de manutenção) [com.snc.guided_decisions]	Habilita a estrutura e o mecanismo de execução para criar decisões orientadas.	Ativo	falso	• com.glide.decision_table • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.hub

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Decisões guiadas - Orientação (somente modo de manutenção) [com.snc.guided_decisions_guidance]	Habilita a estrutura para criar uma orientação para decisões guiadas.	Ativo	falso	• com.glide.hub • com.snc.guided_decisions_guidance
Decisões guiadas - Entidades globais de orientação (somente modo de manutenção) [com.snc.guided_decisions_guidance_global]	Este plug-in global é carregado como dependente da Orientação de decisões guiadas para acessar entidades globais.	Ativo	falso	
Integração de notícias para as Operações do ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_supplier_news] (Disponível na ServiceNow Store)	Recupere notícias recentes e outros artigos dos canais de notícias preferenciais. Há uma integração pré-configurada com Microsoft Bing disponível com esta aplicação.	Inativo	falso	Nenhum(a)
Decisão guiada - Próxima ação recomendada [com.snc.next_best_action]	Recomenda ações relevantes, como decisões guiadas, para um determinado contexto. O plug-in permite definir regras para recomendar as Próximas ações recomendadas.	Ativo	falso	com.sn_next_best_action_list
Decisões guiadas para playbook no espaço [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões orientadas em um playbook no Workspace.	Ativo	falso	• com.snc.guided_decisions • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.playbook_experience.con
Experiência de decisões guiadas [sn_ga_exp] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os clientes usem Decisões guiadas com Playbooks, Ações recomendadas e outros recursos.	Inativo	falso	com.snc.guided_decision
Configuração da Configuração assistida [com.glide.guided_setup_config]	Fornece aos clientes uma configuração no Conteúdo de configuração assistida.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Configuração assistida do CMDB [com.snc.cmdb.guided_setup]	Fornece aos clientes uma orientação visual para configurar o CMDB. Requer IU principal.	Ativo	falso	• com.snc.guided_setup • com.snc.cmdb
Configuração assistida para Performance Analytics [com.snc.pa.guided_setup]	Fornece aos clientes orientação visual para configurar o Performance Analytics. Requer IU principal.	Ativo	falso	• com.snc.guided_setup • com.snc.pa • com.glideapp.dashboards
Configuração assistida do ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_guided_tours]	Um tour guiado que instrui os usuários sobre como começar a criar um fluxo.	Ativo	falso	
Estrutura da Configuração assistida [com.snc.guided_setup]	Fornece aos clientes orientação visual para configurar ServiceNow aplicações.	Ativo	falso	• com.glideapp.ui_components • com.glide.scripted_rest_services • com.glide.embedded_help • com.glide.scoped_analytics_framew
Designer de Tour Guiado [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow O Guided Tour Designer, também conhecido como GTD, é uma maneira simplificada de criar um tour guiado. Ele fornece uma interface fácil de usar, de arrastar e soltar para criar rapidamente tours guiados sem escrever nenhum código. Você pode adicionar, excluir, modificar e reordenar etapas, bem como testar o tour visualizando-o.	Ativo	falso	
Guided Tours [com.glide.guided_tours]	Um tour guiado fornece um passo a passo de um procedimento em uma página de IU. Os administradores podem desenvolver tours guiados personalizados para ajudar os usuários com processos de negócios específicos em uma organização.	Ativo	falso	• com.glide.ui.hopscotch • com.glide.embedded_help

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de ativos de hardware - HAM (somente modo de manutenção) [com.sn_hamp]	A Gestão de ativos de hardware - HAM - Profissional tem como foco impulsionar práticas padrão de automação e prescritivas para gerenciar ativos de hardware físico em todo o ciclo de vida do ativo de ponta a ponta, desde a aquisição até o descarte.	Ativo	falso	com.sn_hwnorm
Normalização de Modelo de Hardware [com.sn_hwnorm]	A normalização de hardware é um novo app planejado para acesso limitado na versão Orlando. Este recurso permitirá que os clientes com o plug-in de normalização de hardware ITAM recebam conteúdo padronizado para normalizar registros de fabricantes de hardware de TI, modelos e ciclos de vida do modelo.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.model • com.glide.data_services_canonicaliz • com.sn_glidequery
Health and Safety Incident Management [sn_ohs_im] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que as organizações registrem, investiguem e gerem relatórios sobre incidentes e observações de funcionários relacionados à saúde e segurança.	Ativo	verdadeiro	• Dependência de plug-ins: ◦ com.snc.app_shell_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspa ◦ com.glide.playbook_experience.co ◦ com.glide.pad.license • Dependência do app da Store: ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
Pacote de conteúdo OSHA do Health and Safety Incident Management [com.snc.sn_hs_im_osha]	Adiciona a capacidade de preenchimento automático e exportação de relatório da Administração de	Ativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA) à aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.			
Análise de logs de integridade principal [com.glideapp.itom.ccultus]	Componentes essenciais para a aplicação com escopo Análise de logs de integridade.		falso	• com.glide.indexed-docstore.es • com.snc.clotho • com.itom.jutils • com.glide.serviços • com.glide.auth.mutual • com.glideapp.itom.snac
Visualizador de análise de logs de integridade [com.sn-log-viewer]				
Configurações de Alta Segurança [com.glide.high_security]	Habilita um ambiente de alta segurança, incluindo propriedades do sistema de alta segurança e controles de acesso.	Ativo	falso	com.glide.role_management
Conjuntos de históricos [com.glide.history_set]	Mantém as tabelas sys_history_set e sys_history_line para exibir os dados de auditoria, e-mail e relacionamento de um registro em um formato de tabela.	Ativo	falso	
Andador do histórico [com.glide.history_walker]	Fornece acesso de script ao Caminhante do histórico	Ativo	falso	
Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial [sn_home_page_depr]				
Página inicial da página inicial [com.glideapp.home.splash_page]	Fornece uma página inicial para páginas iniciais. Ao fazer login, em vez de ir para home.do, os usuários vão para uma página inicial que lhes permite	Ativo	falso	com.glideapp.home

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	cancelar a transação da página inicial. Isso é útil quando as páginas iniciais demoram muito para carregar.			

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Importante: A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial. Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos. Para obter mais informações, consulte: • Painéis no Centro de análise . • Trabalhar com painéis dinâmicos .			

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Limpador de HTML [com.glide.htmlsanitizer]	Limpa automaticamente a marcação HTML em todos os campos HTML para remover códigos indesejados e proteger contra problemas de segurança, como ataques de script entre sites.	Ativo	falso	
Aplicação de Recursos Humanos: Core CMS [com.snc.hr.core.cms] (Somente modo de manutenção)	Fornece gestão de casos e conhecimento para RH. Padroniza a documentação, a interação e a execução de consultas e solicitações de funcionários, ao mesmo tempo em que tem visibilidade sobre a quantidade e o tipo de casos recebidos. **Aviso:** Certifique-se de que o plug-in Human Resources Application: Core esteja ativado. Este plug-in é uma nova aplicação de RH que duplica algumas funcionalidades na aplicação de Recursos Humanos: Core. Se você tiver alguma dúvida sobre este plug-in, entre em contato com o ServiceNow gerente de contas. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.country • com.glide.db_images • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • com.snc.pdf_generator • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturepad • com.snc.skills_management • com.snc.task_activity • com.snc.rule_correspondente • com.snc.hr.scoped_security
App com escopo de Recursos Humanos: integrações [com.sn_hr_integrations]	A integração de RH fornece a capacidade de integração com vários sistemas de RH de terceiros para a versão	Inativo	verdadeiro	com.glide.scope.access.restricted_caller

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	com escopo do HRSM. A integração de RH envia informações de perfil de RH do HRSM para uma aplicação de RH de terceiros e extrai informações de perfil de RH de uma aplicação de RH de terceiros para o HRSM.			
App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]	Ativa o módulo **de eventos de ciclo de vida** para RH. .Combinado com outras aplicações licenciadas, fornece um serviço completo, experiência de jornada do funcionário, como integração ou licença maternidade/paternidade para funcionários e aqueles que gerenciam o processo	Inativo	verdadeiro	• com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_portal
App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_enthelete]	Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para empresas permite que você automatize a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que se estendem por vários departamentos, como TI, Instalações, Finanças e Jurídico.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_portal • com.sn_hr_onboarding • com.snc.businessroles
App com escopo de Recursos Humanos: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Ativa o módulo Mobile para RH. Combinados com o plug-in Mobile Employee Experience Native Application, os itens relacionados ao RH serão mostrados no aplicativo para celular nativo.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Mobile Employee Onboarding [com.sn_hr_onboarding]	Permita que seus recém-contratados concluam tarefas pendentes de integração, façam perguntas e exibam conteúdo relevante	Inativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	usando o novo aplicativo Mobile Onboarding.			
App com escopo de Recursos Humanos: jornada parental [com.sn_hr_parental_journey]	Ativa a jornada do funcionário para licença maternidade/paternidade. Combinado com outras aplicações licenciadas, o fornece uma experiência de licença parental de serviço completo para funcionários e aqueles que gerenciam o processo. **Importante:** Para usar a Licença Maternidade/ Paternidade, os plug-ins Human Resources Scoped App: Core e Human Resources Scoped App: Lifecycle Events devem ser licenciados e ativados	Ativo	verdadeiro	com.sn_hr_lifecycle_events
App de Recursos Humanos com escopo: segurança [com.sn.hr.scoped_security]	A ativação deste plug-in em instâncias de produção requer uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. O plug-in Human Resources Scoped App: Core requer este plug-in.	Inativo	falso	com.glide.service-portal
App com escopo de Recursos Humanos: Portal de serviços [com.sn.hr.service_portal]	Fornece um local único para os funcionários obterem de forma rápida e fácil todos os serviços de RH de que precisam.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_hr_core • com.glide.connect.support
App com escopo de Recursos Humanos: conversas do Virtual Agent [com.sn_hr_virtual_agent]	Ativa uma plataforma de bot de conversa para fornecer assistência ao usuário por meio de conversas em uma	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	interface de mensagens para RH. **Importante:** Para usar o Virtual Agent para RH, os plug-ins Human Resources Scoped App: Core e Glide Virtual Agent devem ser licenciados e ativados.			• com.glide.cs.sn-va-web-client-app • com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
App com escopo de Recursos Humanos: Workspace [sn_hr_agent_workspace]	Ativa uma aplicação de central de serviços configurável que fornece aos agentes uma experiência do usuário integrada e graficamente intuitiva para RH. **Importante:** Para usar o Espaço do agente para RH, o plug-in Human Resources Scoped App: Core deve ser licenciado e ativado.		falso	• com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_conf • com.sn_hr_core
Conformidade de licenças da IBM para Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a integração entre o pacote para editores do Software Asset Management para IBM e a plataforma Elevate. Com esta integração, você pode rastrear e gerenciar o licenciamento da IBM diretamente sem precisar integrar com a IBM License Metric Tool (ILMT) ou o BigFix Inventory.	Inativo	falso	com.sn_samp_master_ws
Serviços de seguro de vida individual [com.sn_ins_indiv_life]	Gestão de apólices de seguro de vida individual.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2)

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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				• sn_bom (1.8.0) • sn_ins_indiv_uw (1.0.1)
Indoor Mapping [sn_map_core] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece os recursos para criar, visualizar e integrar mapas digitais em vários ServiceNow produtos e casos de uso.	Ativo	verdadeiro	sn_wsd_indoor_map
Gerente de processos industriais [com.sn_otsm] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que as equipes mapeiem e visualizem os modelos de equipamentos industriais e o processo de produção associado em instalações individuais.	Ativo	Falso	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model
Comum do espaço industrial [com.sn_mfg_common] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece componentes comuns usados em processos industriais e produtos Tecnologia operacional.	Ativo	Verdadeiro	com.snc.cmdb.workspace
Modelo de equipamento ISA [com.sn_isa_model] (Disponível na ServiceNow Store)	Cria a base de dados do modelo de equipamento ISA-95 necessária para a solução ServiceNow Tecnologia operacional.	Ativo	Verdadeiro	com.snc.cmdb.integration_util
Resolução automática de problemas para RH [com.snc.hr.issue_auto_resolution] (Novo em Tokyo)	Permite que as organizações forneçam respostas quase em tempo real para consultas de funcionários de rotina e não críticas usando o conteúdo de autoatendimento já definido pela organização. Os funcionários podem pedir ajuda em seu próprio idioma natural por meio do canal que for conveniente para eles e no intervalo de tempo que for mais eficaz para eles.	Ativo	falso	com.sn_hr_core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Aplicação Verificação de integridade do ITAM [com.sn_itam_health_chk] (Disponível na ServiceNow Store)	Executa verificações de configuração do Software Asset Management para determinar problemas com a configuração que podem afetar os resultados de conformidade da licença do software. Além disso, você pode obter recomendações para corrigir os problemas e, posteriormente, criar tarefas para uma resolução bem-sucedida.	Ativo	falso	com.snc.samp
IntegrationHub ETL [com.sn_int_studio] (Disponível na ServiceNow Store)	Interface do usuário para configurar modelos para ingerir dados do CMDB de fontes de terceiros.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration_util
Painel de sucesso do ITSM [com.snc.success_dashboard_itsm] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações para as equipes de liderança de TI e responsáveis pelo processo para medir o desempenho e a melhoria de sua implementação de ITSM usando os KPIs definidos por ServiceNow.	Ativo	falso	• com.snc.pa.premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core
Designer de jornadas [com.sn_jny] (Novo em Tokyo)	Permite que gerentes e funcionários participem de jornadas ricas e colaborativas, desde a integração até o desligamento e tudo mais.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_hr_core • com.sn_hr_lifecycle_ent • sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N: traduções para o português brasileiro [com.snc.i18n.brazilian_portuguese]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece o português brasileiro.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções em tcheco [com.snc.i18n.czech]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece tcheco.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para holandês	Um plug-in de internacionalização para internacionalização	Inativo	falso	com.glide.i18n

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.i18n.dutch]	de idioma. Fornece holandês.			
I18N: traduções para finlandês [com.snc.i18n.finlandês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece finlandês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções de francês para Canadá [com.snc.i18n.french-canada]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece francês canadense.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o francês [com.snc.i18n.french]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece francês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o alemão [com.snc.i18n.german]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece alemão.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções em Hebraico [com.snc.i18n.hebrew]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece o idioma hebreu.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o húngaro [com.snc.i18n.hungarian]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece húngaro.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Internacionalização [com.glide.i18n]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece os elementos necessários para traduzir uma instância sem nenhuma tradução pré-carregada.	Inativo	falso	• com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2
I18N: assistente de tradução de internacionalização [com.glide.i18n.translation_helper]	Módulos e mapas de conjunto de importação para mesclar todos os idiomas em uma tabela para manutenção da tradução.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções para italiano [com.snc.i18n.italian]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece italiano.	Inativo	falso	com.glide.i18n

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
I18N: traduções para japonês [com.snc.i18n.japonês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece japonês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	A ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente esse plug-in. Este plug-in ajuda a criar e manter traduções de um artigo em vários idiomas de uma forma que facilita o gerenciamento de traduções durante a criação e a exibição de artigos.	Inativo	falso	• com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n
I18N: traduções para coreano [com.snc.i18n.coreano]	Traduções coreanas	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o polonês [com.snc.i18n.polonês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece polonês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o português [com.snc.i18n.português]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece português.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o russo [com.snc.i18n.russo]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece russo.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para chinês simplificado [com.snc.i18n.chinês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece chinês simplificado.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções em espanhol [com.snc.i18n.spanish]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece espanhol.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para tailandês	Um plug-in de internacionalização para internacionalização	Inativo	falso	com.glide.i18n

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.i18n.thai]	de idioma. Fornece tailandês.			
I18N: traduções para chinês tradicional [com.snc.i18n.traditional_chinês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece chinês tradicional.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções em Turco [com.snc.i18n.turkish]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece o idioma turco.	Inativo	falso	com.glide.i18n
Conformidade de licenças da IBM para Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic]				
Integração do Assistente do IBM Watson [com.glide.cs.ibm.watson_assistant_topic]	Permite que o tópico do Assistente do IBM Watson execute uma habilidade da IBM (conversa) criada no IBM Watson com a API Assistant V1. O tópico é executado no cliente web do Virtual Agent.	Inativo	falso	
Integração do IBM Watson Assistant V2 [com.glide.cs.ibm.watson_assistant_v2_topic]	Habilita a integração de bate-papo do IBM Watson Assistant para executar uma habilidade de diálogo (conversa) criada no IBM Watson com a API Assistant V2. Os tópicos são executados no cliente web do Virtual Agent.	Inativo	falso	
Spoke do Serviço do IBM Watson Translator [com.glide.ibm_translation_spoke]	Usando os serviços de tradução da IBM, ele adiciona a capacidade de traduzir texto de um idioma para outro e detectar o idioma do texto.	Inativo	falso	com.glide.hub.integrations
Idealização com PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	Permite que você gerencie suas demandas, recursos, portfólios e projetos e oferece	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	visibilidade total da ideia à execução. A gestão ágil e a gestão de testes ajudam a melhorar a produtividade e a entrega de serviços. Permite que você gerencie ideias com visibilidade total, desde o envio até a execução. Colabore com o remetente da ideia e outras partes interessadas para identificar ideias com maior potencial e convertê-las em diferentes entidades de trabalho para execução.			• com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback
Incidente [com.snc.incidente]	Fornece a funcionalidade de base para Gestão de incidentes.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.o
Gestão de incidentes - Testes ATF [com.snc.incident.atf]	Fornece testes ATF para Gestão de incidentes.	Ativo	verdadeiro	
Utilitário de Gestão de inovação [com.snc.innovation_management.util]	Fornece a capacidade de criar uma entidade de trabalho, como demanda/ projeto, a partir de uma ideia.	Ativo	falso	
Demonstração do workbench de atribuição de incidentes [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	Recomendação de agente inteligente por meio de regras/critérios de correspondência dinâmica.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
Gestão de comunicações de incidentes [com.snc.iam]	Permite que os gerentes de crise gerenciem as comunicações dos principais problemas para reunir todos os usuários envolvidos via SMS, chamadas em conferência, assinaturas de e-mail e feed de atividades.	Inativo	falso	com.snc.assignment_workbench
Gestão de incidentes - Testes ATF	Fornece testes de ATF de gestão de incidentes.	Ativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.incident.atf]				
Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves [com.snc.incident.mim]	Fornece um processo de resposta a incidentes recomendado para gerenciar incidentes críticos para os negócios com planos de comunicação de incidentes predefinidos e um workbench para lidar com diferentes aspectos do processo, incluindo comunicação, colaboração e postmortem.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage
Notificação do Gestão de incidentes [com.snc.incident_notification]	Fornece a funcionalidade de notificação para Gestão de incidentes.	Ativo	falso	
Prática recomendada de gestão de incidentes - San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
Página inicial de visão geral do incidente [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Fornece a página inicial de visão geral do incidente.	Ativo	falso	com.glideapp.report
Campos de resolução de incidentes [com.snc.incident_resolution_fields]	Adiciona os campos **Resolvido** e **Resolvido por** à tabela Incidente, semelhante a **Encerrado** e **Encerrado por**, preenchido com uma regra de negócio quando um incidente é resolvido ou encerrado.	Ativo	falso	
Atualizações de incidentes [com.snc.incident.updates]	Plug-in Incident Updates - Inclui todas as atualizações do plug-in Incident Base.	Ativo	verdadeiro	
Sugestão de Índice [com.glide.index_suggestion]	Sugerir índices de banco de dados para consultas lentas.	Ativo	falso	Ferramentas de estatísticas, estatísticas de coluna

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Configuração assistida do ITSM [com.snc.guided_setup_metadata_itsm]	Contém metadados para Configuração assistida do ITSM. Este plug-in é somente para ServiceNow uso interno.	Ativo	falso	com.snc.guided_setup
ITSM Mobile Agent [com.sn_itsm_mobile_agent]	Nova experiência redesenhada do ITSM Mobile para Gestão de incidentes e de plantão.	Ativo	falso	
Modelo de NLU do ITSM para conversas do Virtual Agent [com.snc.itsm.nlu]	Este plug-in contém modelos de NLU usados nos tópicos Virtual Agent para casos de uso relacionados a ITSM-.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
ITSM Process Optimization Content Pack (somente modo de manutenção) [com.sn_itsm_process_opt_cp]	Fornece modelos pré-configurados de otimização de processos e iniciativas de melhoria para os processos de ITSM.	Ativo	falso	
Funções de ITSM - Gestão de mudanças [com.snc.itsm.roles.change_management]	Este plug-in está incluído com o plug-in ITSM Roles. Este plug-in adiciona as funções sn_change_read e sn_change_write. Ele também atualiza o modelo de segurança existente do Gestão de mudanças para fatorar essas novas funções.	Inativo	falso	
Funções de ITSM - Gestão de incidentes [com.snc.itsm.roles.incident_management]	Este plug-in está incluído com o plug-in ITSM Roles. Este plug-in adiciona as funções sn_incident_read e sn_incident_write. Ele também atualiza o modelo de segurança existente da Gestão de incidentes para fatorar essas novas funções.	Inativo	falso	
Funções de ITSM - Gestão de problemas [com.snc.itsm.roles.problem_management]	Este plug-in é carregado com o plug-in ITSM Roles.	Inativo	falso	
Funções de ITSM - Gestão de solicitações	Este plug-in adiciona sn_request_read e	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.itsm.roles.request_management]	sn_request_wirte. Ele também atualiza o modelo de segurança existente do Gestão de solicitações para fatorar essas novas funções.			
Blocos de tópicos de VA compartilhado do ITSM [com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks]	Contém blocos de tópicos de conversa reutilizáveis pré-criados para ações comuns, como fazer pedidos no catálogo e pesquisar na base de conhecimento.			
Spoke do ITSM [com.snc.itsm.spoke]	Este Spoke permite que os Flow Designers automatizem e criem fluxos e ações associados ao ITSM	Ativo	falso	com.glide.hub
Conversas do ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Contém tópicos de conversa pré-criados para casos de uso relacionados ao ITSM.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.cs.chatbot • com.glide.service-portal
ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (modo de manutenção) [com.snc.itsm.virtualagent.lite]	Conversas somente leitura para casos de uso de autoatendimento básico de ITSM, incluindo abertura de incidentes, verificação de status, pesquisa na base de conhecimento, envio de solicitações e verificação de indisponibilidades.	Ativo	falso	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
Espaço do ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm]	Fornece a funcionalidade de Espaço do agente do ITSM. O plug-in está disponível por padrão para usuários novos e existentes. O plug-in ITSM Workspace também ativa o plug-in ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page).	Ativo	falso	• com.agent_workspace • com.glideapp.servicecatalog.worksp • com.snc.agent_recommend • com.snc.agent_workspace.itsm.land
ITSM Workspace Landing Pages [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	Oferece ITSM Agent Workspace Landing Pages - versão básica.	Inativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
ITSM Workspace Landing Pages - Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	Oferece ITSM Agent Workspace Landing Pages - versão premium.	Inativo	verdadeiro	Espaço do agente, Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Painéis de ITSM
Etapa JDBC para ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.action_step.jdbc]	Ativa a etapa JDBC no Flow Designer, permitindo que você crie uma ação reutilizável para enviar comandos SQL para um banco de dados relacional.	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Depuração de Cobertura de Código JS [com.glide.js.coverage]	Utilitário de depuração que coleta dados de cobertura para Javascript do lado do servidor.	Inativo	falso	• com.glide.sessiondebug • com.glide.snc_code_editor
JSDepurador [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow depurador de scripts do lado do servidor.	Ativo	falso	com.glide.glide-js-debugger-api
Modelo de solicitação/ resposta de serviço JSON [com.snc.application.json_service]	Componentes principais e auxiliares para um modelo de solicitação/ resposta JSON. Inclui transportes JSON e XML para suporte a NG e GlideAjax. Uma extensão da estrutura do processador.	Ativo	falso	
KCS Integration for Incident Management [com.snc.incident.knowledge]	Fornece integração da Gestão de incidentes com os recursos da Gestão avançada de conhecimento.	Inativo	verdadeiro	com.snc.knowledge_advanced.installer
Mapas de serviços de negócio da Keylines [com.snc.keylines_bsm_map]	Uma interface interativa e gráfica para visualizar itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos. Fornece capacidades de filtragem para gerenciar os dados exibidos, permitindo a configuração pelo usuário para exibir no contexto de sua função. As capacidades adicionais fornecem a exibição de tarefas relacionadas, como Incidentes, Problemas,	Ativo	falso	• com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Mudanças e Tarefas de certificação.			
API Knowledge [sn_km_api]	Fornece a capacidade de pesquisar, exibir e buscar os artigos de conhecimento mais vistos e em destaque.	Inativo	falso	
Blocos de conhecimento [com.snc.knowledge_blocks]	Este plug-in adiciona um recurso de edição avançado à Gestão de conhecimento, que permite ao usuário criar blocos de conteúdo reutilizáveis que podem ser incluídos em artigos de conhecimento existentes. Este recurso permitirá que você tenha um artigo grande e exiba apenas partes desse artigo para usuários específicos.	Ativo	verdadeiro	com.snc.knowledge_advanced.installer
Capacidades de conhecimento no Construtor de IU [com.snc.uib.knowledge]	Habilita artefatos configuráveis da Gestão de conhecimento (páginas, transformações de dados e consultas GraphQL) no Construtor de IU.	Ativo	falso	
Base para gestão de conhecimento [com.glideapp.knowledge]	Instala os itens principais da Gestão de conhecimento usados para permitir que outros plug-ins relacionados ao conhecimento funcionem, como Knowledge V3, Knowledge Advanced e Knowledge Portal de serviços. O plug-in é ativado por padrão.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Documento de conhecimento [com.snc.knowledge_document]	Adiciona funcionalidades baseadas em conhecimento ao plug-in Documentos gerenciados. Você pode criar um artigo de conhecimento a partir de um documento ou atualizar um documento de conhecimento para uma revisão mais recente.	Inativo	falso	com.snc.document_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de conhecimento - Integração de conteúdo externo [com.snc.knowledge.external.integration]	Adiciona capacidades de pesquisa de conteúdo externo à aplicação de gestão de conhecimento. Depois de configurado, este recurso cria uma cópia do conteúdo externo em ServiceNow como artigos de conhecimento e indexa os artigos por meio da Pesquisa do Zing. Você deve ter privilégios de reutilização e cópia antes de configurar uma origem externa para ser pesquisável usando esse recurso.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.core.automation.connectio • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.insta
Gestão de conhecimento - Mobile Requestor [com.glideapp.knowledge.mobile.requestor]	Este é um plug-in de manutenção usado para ativar recursos do solicitante do Mobile Requestor da Gestão de conhecimento.	Inativo	falso	• com.glideapp.knowledge • com.glide.script.vtable • com.glide.mobile-employee.webview • com.glide.mobile-employee.search
Gestão de conhecimento - Portal de serviços [com.snc.knowledge_serviceportal]	Fornece recursos de gestão de conhecimento no portal de serviços.	Ativo	falso	• com.glide.service-portal.esm • com.snc.knowledge3
Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced]	Este plug-in adiciona recursos avançados à Gestão de conhecimento, como controle de versão e assinaturas. Isso requer que todas as bases de conhecimento sejam Knowledge v3. Use o plug-in Instalador da Gestão de conhecimento avançada para ativar.	Inativo	falso	com.snc.knowledge3
Instalador da Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Use este plug-in para instalar o plug-in Knowledge Advanced. Quando você ativa/faz upgrade deste plug-in, ele faz validações em artigos de conhecimento e bases de conhecimento	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	para garantir que o plug-in Knowledge Advanced possa ser instalado com sucesso. Se a validação falhar, observe os erros nos Logs de ativação do plug-in e siga as instruções fornecidas para corrigi-los. Depois que todos os problemas forem corrigidos, execute novamente este plug-in para instalar o Knowledge Advanced.			
Gestão de conhecimento V3 [com.snc.knowledge3]	Ative este plug-in ao fazer upgrade do Eureka ou de uma versão anterior.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.knowledge2 • com.glideapp.user_criteria • com.snc.contextual_search • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Suporte ao wiki da Gestão de conhecimento [com.glideapp.knowledge2.wiki]	Ative este plug-in para habilitar o suporte a artigos de conhecimento do tipo Wiki.	Ativo	falso	• com.glide.wiki • com.glideapp.knowledge2
Plug-in Recursos de KCS da Gestão de conhecimento (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	Ative este plug-in para habilitar o uso de funções do KCS (kcs_contributor, kcs_publisher e kcs_candidate) e usar os campos de metadados para o estado do artigo do KCS (governança e confiança).	Inativo	falso	
Visão geral do conhecimento [com.sn_knowledge_overview] (Novo em Tokyo)	Um painel para rastrear análises de conhecimento em tempo real.	Ativo	falso	• com.glideapp.report.knowledge.ove • com.glideapp.knowledge • com.glideapp.dashboards
Direitos de produto de conhecimento [com.snc.kb_product_entitlements]	Direitos de produtos de conhecimento permitem que os administradores do Atendimento ao cliente	Inativo	falso	com.sn_customerservice

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	restrinjam o acesso aos clientes com base nos produtos aos quais eles têm direito.			
Gestão de conhecimento - Add-in para Microsoft Word [com.snc.knowledge.ms_word]	Permite a criação de conteúdo no Microsoft Word e a publicação como um artigo de conhecimento usando um add-in do Word.	Inativo	falso	• com.servicenow_now_kb_office_add • com.glideapp.knowledge • com.sn_outlook_addin
Compositor de KPI [sn_kpi_composer]	O KPI Composer é uma aplicação para projetar KPIs e painéis usando metodologias de medição de desempenho.	Ativo	falso	
Integração do espaço de detalhes de KPI [com.snc.pa.kpi_details_ws_intgn]	O Performance Analytics - Detalhes de KPI permite que o usuário explore mais um determinado KPI. Este plug-in é usado para integrar o componente sn-kpi-details ao espaço.	Ativo	falso	• com.agent_workspace • com.workspace_core
IU aprimorada de suporte LDAP [com.glide.ldap.ui]		Inativo	falso	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
Gestão de solicitações jurídicas [sn_lg_ops] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os funcionários da organização enviem solicitações jurídicas e acompanhem seu andamento, enquanto os usuários do departamento jurídico com funções apropriadas podem trabalhar para resolver essas solicitações.	Inativo	falso	• com.glide.ui.check-list • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd
Gestão de assuntos jurídicos [sn_lg_matter] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas entre departamentos e um fluxo de trabalho com um mecanismo para armazenar documentos de suporte e rastrear marcos importantes.	Inativo	falso	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest	Permite que você gerencie a divulgação,	Inativo	falso	sn_lg_ops

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_lg_coi] (Disponível na ServiceNow Store)	a aprovação e o registro de conflitos de interesse que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.			
Investigações jurídicas [sn_lg_investigate] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite simplificar o processo de investigação de reclamações internas.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
Processos forenses digitais para jurídico [sn_lg_forensics] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você lide com solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionados a fontes de dados de custódia e não de custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
Legal Simple Contracts [sn_lg_contracts] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Preclearance [sn_lg_stock_cp] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você gerencie solicitações de pré-autorização de ações em conformidade com a política de pré-autorização de ações da empresa.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.snc.fiscal_calendar
Legal Virtual Agent Conversations [sn_lg_va] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece tópicos de conversa predefinidos para habilitar bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot
Legal: Mobile [sn_lg_mobile] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que seus funcionários enviem e rastreiem solicitações jurídicas e que advogados trabalhem nessas solicitações em seus dispositivos móveis.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Central de consultoria jurídica [sn_lg_workspace] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
Central de consultoria jurídica Componentes [sn_lg_ws_comps] (Disponível na ServiceNow Store)	Componentes sísmicos para a Central de consultoria jurídica.	Inativo	falso	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar
Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery [sn_lg_pa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações sobre operações jurídicas para tomar decisões baseadas em dados para o seu departamento jurídico.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium
Core de aplicações para prática jurídica [com.sn_lg_lpa_core] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho jurídicos pré-criados com formulários de admissão configuráveis, fluxos de processo, repositório de disposição, análises e integrações com ferramentas de terceiros.	Inativo	falso	Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
Gestão de serviços jurídicos (somente modo de manutenção) Planejada para descontinuação após 1º de fevereiro de 2023 [com.snc.legal_service_automation]	Gerencia assuntos jurídicos e permite que os usuários relatem e rastreiem assuntos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core
Legal Service Management Mobile [com.snc.legal_service_automation_m]	Gerencia componentes móveis da Gestão de serviços jurídicos.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
Limitar sessões simultâneas	Ative este plug-in para limitar sessões interativas simultâneas na instância.	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.limit.concurrent.sessions]				
Gerador de Link [com.snc.linkgenerator]	Ativa o Gerador de links que permite criar links profundos em um formulário de RH para acessar informações fora da aplicação. Você pode gerar URLs para gerenciar conteúdo, artigos de conhecimento e catálogos ou acessar mídias sociais ou solicitações de execução	Inativo	verdadeiro	
Lista v2 [com.glide.list_v2]	Atualizações na exibição de listas que incluem uma IU de limpeza, listas hierárquicas e listas relacionadas incorporadas em formulários.	Ativo	falso	• com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_edit_with_form • com.glide.db_context_menu
Listar componentes v3 [com.glide.ui.list_v3_components]	Fornece componentes necessários para a Lista v3, incluindo endpoints REST e componentes angulares.	Ativo	falso	• com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements • com.glide.ui.ng.filter • com.glideapp.report.charting_v2
Configurações da conversa do atendente [com.glide.cs.live_agent_settings]	Configurações da conversa do atendente	Ativo	falso	com.glide.interaction
Feed de atividades [com.glideapp.live_feed_v2]	Fornece uma aplicação atualizada para publicar e compartilhar conteúdo em uma instância ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.ui_components
Feed de atividades [com.glideapp.live_feed]	Fornece um local para publicar e compartilhar conteúdo em uma instância ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.custom_web_service • com.glideapp.live_common • com.glide.notification
Documento do Feed de atividades - tarefas de acompanhamento (incidente, mudança etc.)	Permite que você gerencie suas conversas e comentários de tarefa	Ativo	falso	com.glideapp.live_feed

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glideapp.live_feed_document]	do **Meu Feed** ou de um grupo de documentos.			
Framework de localização [com.glide.localization_framework]	Uma estrutura para gerenciar fluxos de trabalho de localização na plataforma e nos produtos. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	• com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.se • com.glide.i18n
Framework de localização para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Habilita a tradução de itens do catálogo usando o Framework de localização. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	com.glide.localization_framework
Tópico do Framework de localização para Virtual Agent [com.glide.localization_framework.va]	Habilita a tradução do tópico do Virtual Agent usando o Framework de localização. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	com.glide.localization_framework
Instalador do Framework de localização [com.glide.localization_framework.installer]	Aprimora a experiência existente de tradução dos artefatos em uma instância, automatizando a maioria das tarefas manuais no processo de localização.	Ativo	falso	• com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.se
Item do catálogo do macroponent para UIB [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	Componente para Construtor de IU para Item do catálogo e Produtor de registro.		falso	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_conn • com.devsnc_sn_catalog_Price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additional_ • com.devsnc_sn_catalog_request_fo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Navegador Magellan [com.glide.ui.magellan_navigator]	Fornece um navegador de aplicações redesenhado para a principal. Combina capacidades de navegação padrão, favoritos personalizáveis e itens acessados recentemente em um único controle dinâmico.	Ativo	falso	• com.glide.ui.magellan_navigator_ap • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng
Cronogramas de manutenção [com.snc.maintenance_schedules]	Vincula itens de configuração a cronogramas de manutenção. Os cronogramas de manutenção são verificados em relação às datas planejadas para mudanças e aqueles que aparecem fora do cronograma de manutenção são marcados como tal.	Ativo	falso	• com.glide.schedules • com.snc.cmdb
Gestão de problemas graves [com.sn_majorissue_mgtdyn]	Um conjunto de capacidades usado para gerenciar comunicações com o cliente e processos de resolução de problemas comuns.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_mana
Documentos gerenciados [com.snc.document_management]	• Leve • Solução baseada em ITIL para gerenciar documentos eletrônicos em sua instância ServiceNow. Para habilitar a capacidade de publicar na base de conhecimento, ative o plug-in Knowledge Document.	Inativo	verdadeiro	
Central de gerentes [sn_mh]	Aumenta o autoatendimento dos gerentes e o envolvimento proativo com sua equipe, fornecendo informações	Ativo	verdadeiro	com.snc.employee_center_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes evoluam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.			
Espaço para gerentes [com.snc.manager_workspace] (Somente modo de manutenção)	Shell principal da aplicação Espaço para gerentes. Instale o Espaço para gerentes do ITSM ou o Espaço para gerentes do CSM para obter os módulos	Ativo	verdadeiro	com.snc.wfo
Gestão de serviços de marketing [com.snc.marketing_service_automation] (Somente modo de manutenção) Planejado para descontinuação após 1º de fevereiro de 2023	Gerencia solicitações de marketing e permite que os usuários relatem e rastreiem essas solicitações. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core
Gestão de serviços de marketing Mobile [com.snc.marketing_service_automation_m]	Gerencia componentes móveis da Gestão de serviços de marketing.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.marketing_service_automa • com.snc.service_management_m
Extensões de reunião do Microsoft Teams [sn_now_teams_ext] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que ServiceNow seja incorporado diretamente a uma reunião do Microsoft Teams iniciada a partir de um incidente grave.	Inativo	falso	sn_notify_msteams
Ferramenta de Mesclagem [com.glide.ui.mergetool]	Interface do usuário para executar mesclagens entre duas cargas.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor
Controle de código-fonte de metadados [com.glide.source_control]	A integração de controle de código-fonte aplica e confirma mudanças em um repositório externo.	Ativo	falso	com.glide.system_update_set

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Árvore de metadados [com.snc.metadata_tree]	Representação hierárquica de metadados.	Ativo	falso	com.snc.apps_file
Integração do Metadefender [com.snc.threat.metadefender]	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	com.snc.threat.intelligence
Definição de métrica [com.glide.metrics]	Fornece uma maneira fácil e declarativa de definir métricas e permite que as definições sejam rastreadas e armazenadas pelo sistema.	Ativo	verdadeiro	com.glide.schedules
MetricBase [com.snc.clotho]	Armazenamento e processamento de dados de série temporal.	Inativo	falso	• com.glide.highcharts • com.glide.hub.flow_trigger
Demonstração do MetricBase [com.snc.clotho.demo]	Dados de série temporal de amostra que você pode usar para explorar a funcionalidade MetricBase.	Inativo	verdadeiro	com.snc.clotho
Spoke do Microsoft AD para IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	O AD Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o gerenciamento de usuários, grupos, computadores e objetos no AD.	Inativo	falso	• com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_step.powersh
Spoke do Microsoft AD para redefinição de senha [com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
Spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub [com.sn.azure_ad.spoke]	O Azure AD Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos de segurança e grupos de escritório.	Inativo	falso	• com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_step.rest

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	A gestão de usuários inclui a aplicação de licenças que resultam no provisionamento do usuário no Office 365.			
Spoke do Microsoft Azure AD para redefinição de senha [com.sn.password_reset.aad.spoke]	O aplicativo com escopo do Azure AD para redefinição de senha fornece uma conexão pré-criada com armazenamentos de credenciais no Azure AD, permitindo a redefinição e a mudança de senha.	Ativo	falso	• com.sn.azure_ad.spoke • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.ah
Spoke do Microsoft Azure Translation [com.glide.microsoft_translation.spoke]	Usando os serviços de tradução da Microsoft, adiciona a capacidade de traduzir texto de um idioma para outro e detectar o idioma do texto.	Inativo	falso	com.glide.hub.integrations
Integrações Microsoft - Core [sn_now_teams] (Disponível na ServiceNow Store)	Aplicação com escopo para versão da Store da integração do Microsoft Teams com ServiceNow.	Inativo	falso	• com.glide.channelproxy • com.glide.cs.adapter • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_hook • sn_now_azure • sn_va_teams
Spoke do Microsoft OneDrive [com.sn.onedrive.spoke]	Contém o modelo de dados necessário para integração com provedores de serviços de documentos de terceiros.	Ativo	falso	
Spoke de serviços de documentos do Microsoft OneDrive [com.sn.documents.onedrive]	Colabore no Microsoft OneDrive e execute ações de cópia, exclusão, restauração e versão em documentos diretamente em uma instância ServiceNow. Esta integração é bidirecional:	Ativo	falso	• com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.spoke

Tradução automatica

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	as mudanças são refletidas no Microsoft OneDrive e na instância.			
Spoke do Microsoft SharePoint [sn_sp_spoke] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que o Integration Hub se conecte ao SharePoint.	Ativo	falso	• com.glide.cobject • com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
MID Server [com.glideapp.agent]	O servidor de gestão, instrumentação e descoberta (MID) é uma aplicação Java que é executada como um serviço do Windows ou daemon do UNIX. O MID Server facilita a comunicação e a movimentação de dados entre a plataforma ServiceNow e aplicações, fontes de dados e serviços externos.	Ativo	falso	com.glide.custom_web_service
Cluster distribuído do MID Server [com.snc.agent.distributed_cluster]	Habilita o tipo de cluster distribuído do MID Server para Inteligência operacional.	Inativo	falso	com.snc.sa.metric
Configuração de assinatura da estrutura de gestão de chaves do MID Server [com.glideapp.agent.kmf_config]	Cria registros de configuração de assinatura KMF para tabelas do MID Server.		falso	
Análise do Mobile [com.glide.mobile.analytics]	Verifica se há novos aplicativos para ocultar a serem registrados, sincroniza as configurações da instância de análise do Mobile com o servidor ServiceNow e fornece aos usuários acesso ao painel de análise do Mobile. Este plug-in adiciona as funções mobile_analytics_admin e mobile_analytics_viewer.	Ativo	falso	com.glide.serviceproxy

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Construtor de apps para celular [sn_mab] (Disponível na ServiceNow Store)	Um construtor ServiceNow para aplicativos para celular nativos.	Ativo	falso	sn_mab_api
API do Construtor de apps para celular [sn_mab_api] (Disponível na ServiceNow Store)	Uma API para suporte a aplicativos para celular com acesso a configurações de aplicativos para celular.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Construtor de cartões para Mobile [sn_mobile_card_bui] (Disponível na ServiceNow Store)	Uma exibição de item interativa, modelo de exibição e ferramenta do construtor de configuração de exibição integrada ao Mobile Studio.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Meus ativos de funcionário móvel [com.glide.mobile-employee.myassets]	Este plug-in contém a configuração e os registros para criar a exibição Meus ativos que são usados na aplicação nativa Mobile Employee Experience. Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativará este plug-in para você.	Inativo	falso	
Gestão de serviços e ITIL para dispositivos móveis [com.snc.itil_mobile]	Aplicações e módulos para ITIL e Gestão de serviços.	Ativo	falso	• com.glide.rótulos • com.glide.mobile
Acompanhamento de local móvel [com.slide.sg.location.tracking] (Novo em Utah)	Habilita o uso do acompanhamento de local baseado em ação. Esta opção de acompanhamento inicia e interrompe o acompanhamento com base nas ações que o usuário executa. A opção de acompanhamento manual não depende da instalação deste plug-in.	Ativo	falso	• com.snc.geolocalização • com.glide.sg
Mobile SDK				

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Mecanismo de modelagem – Testes de ATF [com.snc.financial_management.atf]	Testes ATF para Mecanismo de Modelagem	Inativo	falso	com.snc.financial_management_model
Estrutura dos Serviços de documentos de vários provedores [com.snc.multiprovider.documents] (Novo em Tokyo)	Permite que sua equipe colabore em tempo real e adicione versões, armazene, copie, exclua, restaure e carregue documentos.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Estatísticas de Mutex [com.glide.stats.mutex]	Estatísticas de Mutex.	Ativo	falso	com.glide.stats
Meus Ativos [com.snc.asset_myassets]	Fornece aos usuários acesso de autoatendimento a seus próprios ativos, contratos e solicitações.	Ativo	falso	com.snc.asset_management
Editor de campo de pares de nome-valor [com.glide.ui.name_values_editor]	Adiciona um editor detalhado para tipos de campo de pares de nome-valor.	Ativo	falso	com.glide.ui.ng
Consulta em idioma natural [com.snc.nlq]	Converte enunciados de linguagem natural em consultas de pesquisa para localizar e filtrar dados rapidamente.	Inativo	falso	com.glide.platform_ml
Próxima ação recomendada para atendimento ao cliente [com.snc.cs_next_best_action]	Fornece configurações e recursos de Próxima ação recomendada e Decisão guiada específicos para o Atendimento ao cliente.	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.next_best_action
BSM de última geração [com.snc.ng_bsm]	BSM de última geração (NG-BSM) criado em D3 e Angular. Fornece uma interface gráfica interativa moderna e aprimorada para visualizar itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos. Fornece capacidades de filtragem para gerenciar os dados exibidos e exibe informações relacionadas a ICs, como eventos,	Ativo	falso	com.glide.ui.heisember

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	incidentes, problemas e mudanças.			
NG Common para a experiência de fluxo guiado [com.glide.ui.ng.guided_flow]	Componentes angulares comuns para a experiência de fluxo guiado.	Inativo	falso	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Componentes compartilhados do NG [com.glide.ui.ng]	Fornece bibliotecas e serviços comuns a plug-ins que usam o Angular.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb
Aprendizado ativo de NLU - Propriedades [com.glide.nlu.active_learning_properties]	Instala as propriedades necessárias para o aprendizado ativo de NLU.	Ativo	falso	com.glide.nlu
Modelo comum de NLU [com.glide.nlu.model]	O plug-in NLU Common Model empacota entidades de padrão comumente usadas que podem ser importadas e usadas em qualquer modelo de NLU no Construtor de modelo de NLU. Padrões comumente usados, como e-mail, telefone e ServiceNow, entidades de padrão específicas, como INT, RITM, são disponibilizados.	Inativo	falso	com.glide.nlu
Workbench de NLU [com.snc.nlu_studio]	Habilita a criação de modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU). Esses modelos podem entender a intenção (ação) e as entidades (detalhes sobre a ação) para um determinado enunciado/ frase do usuário.	Ativo		
Recursos avançados do workbench de NLU [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Adiciona recursos adicionais ao Workbench de NLU, incluindo Análise de conflitos de	Ativo	falso	• com.snc.nlu_studio • com.glide.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível no ServiceNow Store)	NLU, Teste em lote de NLU e Desempenho do modelo de NLU.			• com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery (armazenar)
Workbench de NLU - Core [com.glide.nlu]	NLU principal. Instala as tabelas necessárias para modelos de NLU persistentes que são criados usando o Construtor de modelo de NLU.	Ativo	falso	
Conector Notify para Microsoft Teams [sn_notify_msteams] (Disponível na ServiceNow Store)	Expande os provedores do Notify gerenciando e iniciando uma reunião do Microsoft Teams diretamente de qualquer registro de tarefa.	Inativo	falso	• com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk
Cliente de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicalization.client]	Ajuda a manter a consistência, garantindo que os registros de uma determinada empresa se refiram a essa empresa com o mesmo nome.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Configuração de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicalization.config]	Configuração de serviços de dados de normalização.	Ativo	falso	com.snc.guided_setup
Serviço de Preferência de Notificação [com.glide.notification.preference.service]	Define o javascript e a REST API para configurar as preferências de notificação.	Ativo	falso	com.glide.notification
Interface do usuário de preferência de notificação [com.glide.notification.preference.ui]	Define a interface do usuário para a guia Notificações no menu de configurações do sistema.	Ativo	falso	Componentes compartilhados do NG, com.glide.notification.subscription, add-on de push do sistema de notificação, com.glide.notification.preference.service
Complemento de push do sistema de notificação [com.glide.notification.push]	Adiciona suporte para notificações por push ao sistema de notificação.	Ativo	falso	• com.glide.notification • com.glide.push
Notificar [com.snc.notify]	Fornece recursos de plataforma avançados para chamadas de voz orientadas por fluxo de trabalho, chamadas em	Inativo	verdadeiro	• com.glide.phone_number • com.snc.notify.twilio

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	conferência e mensagens SMS, permitindo a criação de sistemas flexíveis de Resposta de voz interativa (RVI) para fazer praticamente qualquer coisa. Requer o driver Twilio e um contrato separado com a Twilio para capacidades de SMS e serviços de voz.			
Driver Notify-Twilio Direct [com.snc.notify.twilio_direct]	Fornece suporte ao Notify para Twilio. Requer um contrato separado com a Twilio para capacidades de SMS/Voz.	Inativo	falso	• com.snc.sn_context • com.snc.notify
Análise do Now Experience [com.snc.now-experience-analytics]				
API de envio de mensagens do NowMQ v2 [com.snc.nowmq_v2]	Fornece uma fila simples de usar com recursos como prioridades, FIFO de conclusão, estados personalizados e reconfiguração ou migração de back-end sem mudanças no cliente.	Ativo	falso	com.snc.nowmq_v2_apis
Criptografia de campo Enterprise [com.glide.now.platform.encryption]	Criptografia de campo Enterprise permite a criptografia de campo com a gestão de ciclo de vida de chaves KMF (Key Management Framework, estrutura de gestão de chaves) de práticas recomendadas do NIST e a proteção de chave FIPS 140-2-L3 HSM junto com os trabalhos de migração de chave e dados de automação.		falso	• com.glide.kmf.global • com.glide.encryption
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	A implementação do OAuth 2.0 para oferecer suporte à concessão e autenticação de token.	Ativo	falso	• com.glide.certificates • com.snc.plataform.security.oauth.le

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
OAuth 2.0 legado (não ative. Usar "OAuth 2.0") [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	Implementação legada do OAuth 2.0. Em vez disso, instale com.snc.platform.security.oauth.	Ativo	falso	
ODBC comuns [com.glide.odbc.commons]	ODBC comuns.	Ativo	falso	
Omni Experience - Conjunto de recursos padrão [sn-oe-sfs] (Disponível na ServiceNow Store)	Contém várias aplicações de Interfaces conversacionais, incluindo Console do administrador de Interfaces conversacionais, conteúdo de diagnóstico do Advanced Work Assignment e Barra lateral.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.cs.collab com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework
Retorno de chamada omnicanal [sn_omni_callback] (Disponível na ServiceNow Store)	Adiciona um novo conjunto de capacidades da plataforma que permite que outras aplicações ServiceNow exibam ou anunciem opções de retorno de chamada para os usuários.	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking
Omnichannel Callback for Customer Service Management [com.sn_omnichannel_callback] (Disponível na ServiceNow Store)	Estende as capacidades de Retorno de chamada omnicanal para oferecer suporte a casos de uso específicos do CSM. Isso inclui a experiência do cliente, a experiência do agente e o suporte ao modelo de dados do CSM.	Ativo	falso	• com.sn.omnichannel.callback • com.sn_customerservice
De plantão: Notificações por push para dispositivos móveis [com.sn_on_call_m_notif]				
De plantão: PA e pacote de conteúdo de relatórios [com.snc.on_call.par.content]	• Painéis • Relatórios e pacote de conteúdo do Performance Analytics para	Ativo	falso	• com.glide.script.vtable • com.snc.on_call_rotation

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	cronogramas de plantão e escalações			
Agendamento de plantão [com.snc.on_call_rotation]	Fornece a capacidade de criar cronogramas de plantão e árvores de escalação. Quando um incidente é criado, roteie dinamicamente a escalação para um recurso de plantão. O Plantão permite que você configure e crie diferentes cronogramas de plantão por processo e grupo de atribuição. Ao utilizar o plug-in Notify, os recursos podem usar escalações por SMS e serviços de voz para interagir com a escalação para confirmar incidentes e assim por diante.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.schedules • com.glide.notification • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendar • com.snc.fullcalendar
Openframe [com.sn_openframe]	Uma interface para integrar sistemas de comunicação externos com ServiceNow. Este plug-in traz um quadro de IU que pode ser acessado e está disponível em qualquer lugar nas ServiceNow telas.	Inativo	falso	com.glide.ui.ng
Aplicação de integração do OpenFrame [com.sn_openframe_integration]	Contém registros para oferecer suporte à estrutura do UIB.	Inativo	falso	
Inteligência operacional [com.snc.sa.metric]	A Inteligência operacional oferece a capacidade de capturar e, em seguida, explorar e analisar dados de métricas operacionais, identificando e indicando anomalias.	Ativo	falso	• com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.clotho • com.glide.highcharts • com.snc.agent.distributed.cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.snc.sa.metric.health • com.oi-escopo-app,
Inteligência operacional - Aplicação com escopo WS [com.oi-scoped-app]	Inteligência operacional — App com escopo de espaço para diferentes interfaces do usuário.	Ativo	falso	com.glide.graphq
Gestão de mudanças para tecnologia operacional [com.sn_ot_chg_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que os engenheiros implementem mudanças nos ativos de tecnologia operacional e nos processos de produção.	Ativo	falso	• Modelos de classe de IC do CMDB (com.sn_cmdb_ci_class) • Modelo de equipamento ISA (com.sn_isa_model) • Gerente de tecnologia operacional (com.sn_ot_foundation)
Gestão de incidentes para tecnologia operacional [com.sn_ot_inc_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que os fabricantes gerenciem incidentes de dispositivos de OT desde a abertura até o fechamento.	Ativo	falso	• Modelos de classe de IC do CMDB (com.sn_cmdb_ci_class) • Modelo de equipamento ISA (com.sn_isa_model) • Gerente de tecnologia operacional (com.sn_ot_foundation)
Gerenciador de tecnologia operacional [com.sn_ot_foundation] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os fabricantes agreguem dados de OT de várias fontes para criar uma base de dados sólida de ambientes de OT.	Ativo	Falso	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model • com.sn_otsm_sgc • com.sn_datagrid
Execução sequencial do Guia de pedido [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Processamento de e-mails solicitados	Permite que as ações de e-mail de entrada sejam	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.email_ordered_processing]	ordenadas e interrompa o processamento de forma programática.			
Extensão da organização [com.snc.organization_extension]	Fornece entidades de objetivos, estratégia empresarial e estratégia de unidade de negócios.	Ativo	verdadeiro	
Gestão da organização [com.snc.organization_management]		Ativo	falso	
Numeração de indisponibilidade [com.snc.outage_numbering]	Este plug-in introduzirá uma nova coluna de identificador exclusivo para a tabela de indisponibilidade. Este plug-in é ativado automaticamente para todas as instâncias, exceto aquelas que já têm uma coluna de prefixo de número na tabela de indisponibilidade. Não ative este plug-in se você tiver um prefixo numérico para esta tabela.	Ativo		
Notificações por e-mail de saída [com.glide.email_outbound]	Habilita as notificações por e-mail de saída.	Ativo	falso	
Log de HTTP de Saída [com.glide.outbound_http_log]	Log de solicitação HTTP de saída	Ativo	falso	
Acompanhamento de saída [com.glide.outbound_tracking]	Acompanhamento de solicitação de saída.	Ativo	falso	com.glide.usageanalytics
Outlook Actionable Messages [com.sn_ms_oam]	Outlook Actionable Messages	Ativo	falso	com.snc.plataform.security.oauth
Atendimento ao cliente terceirizado (somente modo Manutenção) [com.snc.outsourced_service_provider]	Habilita a integração de organizações de provedores de serviços terceirizados (OSP). Uma empresa pode envolver OSPs para fornecer atendimento ao cliente a clientes externos por	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provic

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	motivos como suporte regional, diferentes idiomas, disponibilidade sazonal e assim por diante.			
Páginas de visão geral [com.glide.ui.overview_help]	Estrutura para páginas de visão geral.	Ativo	falso	com.glide.ui.angular
Ferramenta de remoção de chamada de pacotes [com.glide.script.packages_call_removal]	Verifica scripts em busca de chamadas de Pacotes para ServiceNow classes Java, propõe mudanças para substituí-los por nomes programáveis alternativos e facilita as mudanças de script. As chamadas de pacotes para ServiceNow classes Java serão eventualmente desativadas em uma versão futura ServiceNow, e este utilitário ajuda a preparar uma instância para isso.	Inativo	falso	
Painel de PA para Construtor de modelo de NLU [com.glide.nlu.pa]	O plug-in NLU Model Builder PA rastreia o desempenho dos modelos de NLU usados no Virtual Agent. O plug-in empacota um painel de desempenho de NLU, que relata quantas previsões estavam corretas, quantas previsões foram ignoradas pelo modelo de NLU e quantas foram consideradas incorretas por Virtual Agent usuários.			
Novo modelo de PA [com.snc.pa.datamodel]				
Otimizador de pacote [com.glide.package_optimizer]	Otimiza o processo de upgrade da aplicação comparando os hashes de arquivo gerados da instalação anterior.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Inteligência do PAR [com.snc.par.intelligence]	O plug-in principal do PAR Intelligence. O	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em Utah)	caminho de classe da API programável do Glide de previsão, que permite aplicar a previsão do indicador Análise de desempenho a outras fontes de dados.			
Migração de visualização do PAR [com.snc.par.visualization.migration]	Migra a estrutura JSON de componentes de visualização sísmica em instâncias pré-San Diego para o novo formato. Este plug-in também migra o json sn-component-visualization para a estrutura json now-visualization-extensions.	Ativo	falso	now-visualization-extensions
Redefinição de senha [com.glideapp.password_reset]	Fornece a capacidade de criar processos de redefinição de senha de autoatendimento e de central de serviços para uma instância ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.process_flow_formatter • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
API de redefinição de senha [com.glideapp.password_reset.api]	Contém APIs com escopo relacionadas à aplicação Redefinição de senha.	Ativo	falso	
Redefinição de senha - Complemento de Orquestração [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	Complemento de redefinição de senha para habilitar o uso de ServiceNow Orquestração. Inclui suporte para Active Directory e sistemas de credenciais remotos baseados em SOAP.	Inativo		Redefinição de senha, Orquestração
Spoke da redefinição de senha [com.sn.password_reset.ah]	Fornece subfluxos e ações em Integration Hub necessários para a aplicação Redefinição de senha.	Ativo	falso	com.glide.hub.designer_backend.model
Aplicativo para Windows da redefinição de senha [com.glideapp.password_reset_desktop]	Redefinição de senha Integração do Windows.	Inativo	falso	
Aprimoramentos do Designer de padrões	Oferece a Estrutura de validação de comando. Fornece aos	Inativo	falso	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_itom_pde] (Disponível na ServiceNow Store)	administradores de descoberta a capacidade de validar o acesso a credenciais para comandos específicos, incluindo comandos Unix e Windows, consultas SNMP, SNMP walk, consultas de registro, chamadas HTTP GET.			
Patient Support Services [sn_ Patientservice] (Disponível no ServiceNow Store)	Simplifica a integração, a educação e o envolvimento do paciente em vários serviços de suporte ao paciente, como planos de desconto, programas de adesão, opiódes e gestão de diabete.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Operações de pagamento [com.sn_bom_payment]				
Gerador de PDF [com.snc.pdf_generator]	Fornece uma ferramenta para gerar documentos PDF. A aplicação Recursos Humanos usa isso com vários documentos.	Inativo	falso	com.snc.signaturepad
Performance Analytics [com.snc.pa]	Permite que os usuários definam e rastreiem os principais indicadores de desempenho (KPIs) e os visualizem em cartões	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glideapp.report • com.glideapp.home.publishers

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de pontuação e painéis. Os usuários podem relatar e comparar várias séries temporais, fazer análises avançadas de tendências e comparar seu desempenho com metas predefinidas.			• com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics
Performance Analytics - Console do administrador [com.snc.pa.administration.console]	Um único console onde você pode: • Explore e gerencie widgets e painéis do Performance Analytics, incluindo Soluções Análise da plataforma • Diagnosticar e resolver erros de configuração • Exibir análise de uso • Modificar definições de configuração avançadas • Acessar ServiceNow ajuda.	Ativo	falso	• com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnóstico • com.snc.pa.usage.overview
Performance Analytics - Gerador de configuração [com.snc.pa.configurationgenerator]	Fornece um gerador de configuração para criar um conjunto de indicadores, detalhamentos, painéis e widgets do Performance Analytics com base na tabela derivada da tarefa.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - GRC: Advanced Dashboards [com.sn_grc_pa_advanced]	Contém os painéis do Advanced Performance Analytics criados para o GRC.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa]	Fornece Performance Analytics indicadores e visualizações para o Advanced Work Assignment. A ativação deste plug-in em instâncias de produção	Ativo	falso	• com.snc.pa • com.glide.awa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Application Portfolio Management [com.snc.pa.apm]	Painéis do Application Portfolio Management desenvolvidos usando o Performance Analytics premium.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.apm • com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de portfólio de aplicações e Gestão de mudanças [com.snc.pa.apm.change_request]	Fornece integração do Application Portfolio Management com o Gestão de mudanças que habilita painéis de análise de desempenho de aplicações de negócios associados a solicitações de mudança. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de contas ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.mudança
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de portfólio de aplicações e Gestão de problemas [com.snc.pa.apm.problem]	Fornece integração da Gestão de portfólio de aplicações com a Gestão de problemas, que habilita painéis de análise de desempenho de aplicações de negócios. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de contas ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.problema

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Automação de conteúdo [com.snc.pa.premium.content_automation]	Análise de automação de conteúdo	Ativo	falso	• com.sn_content_analytics • com.sn_content_automation • com.snc.pa.premium
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Avançado [com.snc.pa.customer_service_adv_pkg]	Atualiza o painel do Atendimento ao cliente e incorpora indicadores para serviços adicionais plug-ins: Gestão de problemas graves, Status da ação do caso de atendimento ao cliente, Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações, Atendimento ao cliente com Gestão de serviços, Bate-papo do agente, Advanced Work Assignment for CSM e Performance Analytics - pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Ative esses plug-ins para exibir os indicadores relacionados. Sem esses plug-ins, os indicadores podem não ser exibidos corretamente. A ativação do plug-in Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management - Advanced em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a	Ativo	falso	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.snc.pa.em destaque

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Resposta a vulnerabilidades [sn_vul_analytics] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma integração da Resposta a vulnerabilidades com Performance Analytics para emissão de relatórios baseados em tendências. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.		verdadeiro	• com.snc.pa • com.snc.mapadeárvore • sn_vul
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de eventos de ciclo de vida de Recursos Humanos [com.sn_hr_lifecycle_pa]	Permite que você defina e rastreie os principais indicadores de desempenho (KPIs) para integração e transições empresariais e mostre-os em cartões de pontuação e painéis. A ativação deste plug-in na produção exigirá uma licença Premium do PA. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	com.sn_hr_lifecycle_events
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de Recursos Humanos [com.sn_hr_pa]	Permite que você defina e rastreie os principais indicadores de desempenho (KPIs) de RH e mostre-os em cartões de pontuação e painéis. A ativação deste plug-in na produção exigirá uma licença Premium do PA. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.sn_hr_core
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de ANS de incidentes [com.snc.pa.sla]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de ANS de incidentes. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	atendimento ao cliente com base em ações de IU.			
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para incidente [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	Análise de desempenho adicionando a capacidade de abrir painéis sensíveis ao contexto da Análise de desempenho no formulário de incidente com base em ações de IU.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para Gestão de problemas [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	O Performance Analytics adiciona a capacidade de abrir painéis do Performance Analytics sensíveis ao contexto do Performance Analytics no formulário de problema com base em ações de IU.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.pa.problema
Performance Analytics - Diagnóstico [com.snc.pa.diagnostics]	Permite que os usuários executem diagnósticos em registros do Performance Analytics e aplicações relacionadas.	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Domain Support [com.snc.pa.domain_support]	O plug-in Performance Analytics Domain Support fornece recursos adicionais para oferecer suporte à coleta de pontuações em instâncias separadas por domínio. Este plug-in requer que o plug-in Separação de domínios seja instalado.	Ativo	falso	• com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.in
Performance Analytics - Exemplo - LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	Importa automaticamente dados do LinkedIn históricos e diários.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Exemplo - Cotações de ações [com.snc.pa.stock]	Importa automaticamente dados de cotações de ações históricas e diárias.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Exemplo - Twitter [com.snc.pa.twiter]	Importe automaticamente dados do Twitter históricos e diários.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Biblioteca de soluções de PA	Permite que você faça upgrade dos visuais dos painéis que são enviados	Ativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.solution.library]	em outros pacotes de conteúdo. Fazer upgrade ou duplicar painéis inteiros ou elementos selecionados.			
Performance Analytics - Premium [com.snc.pa.premium]	Habilita a funcionalidade fornecida pela versão totalmente licenciada do Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações além de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa
Análise de desempenho - Migração de pontuações [com.snc.pa.scores_migration]	Migra pontuações de tabelas antigas para novas tabelas. Para fornecer o desempenho ideal, a tabela Pontuações [pa_scores] está sendo migrada para Pontuações nível 1 [pa_scores_l1] e Pontuações nível 2 [pa_scores_l2]. Durante a migração, não é possível coletar, modificar ou excluir pontuações. Os trabalhos programados de limpeza e coleta de dados não serão executados durante a migração.	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Spotlight	Permite que os registros sejam classificados por vários critérios	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.spotlight]	ponderados. Quando um registro ultrapassa um limite de pesos totais, um Spotlight é criado para realçar esse registro.			
Performance Analytics - Spotlight - mudar pacote de conteúdo em destaque [com.snc.pa.spotlight.change]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de mudança de acordo com vários critérios ponderados. Requer o Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	• com.snc.pa.em destaque • com.snc.pa.mudança
Performance Analytics - Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight incidente [com.snc.pa.spotlight.incident]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de incidentes de acordo com vários critérios ponderados.	Inativo	falso	• com.snc.pa.em destaque • com.glideapp.canvas
Performance Analytics - Em destaque - Pacote de conteúdo em destaque do problema [com.snc.pa.spotlight.problem]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de problemas de acordo com vários critérios ponderados. Requer o Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	• com.snc.pa.em destaque • com.snc.pa.problema
Performance Analytics - Spotlight - Solicitar pacote de conteúdo em destaque [com.snc.pa.spotlight.request]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de solicitação de acordo com vários critérios ponderados. Requer o Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	• com.snc.pa.em destaque • com.snc.pa.request2
Widgets do Performance Analytics e Emissão de relatórios - Portal de serviços [com.snc.pa.sp.widget]	Suporte para widgets do Performance Analytics no Portal de serviços. Várias bibliotecas JavaScript e CSS estão incluídas para executar widgets do Performance Analytics de	Ativo	falso	com.glide.service-portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	forma independente no Portal de serviços.			
Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO [sn_bom_pa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece capacidades de análise de desempenho para aplicações de Operações de serviços financeiros.	Inativo	falso	• com.snc.pa • sn_bom
Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de incidentes graves [com.snc.pa.incident.mim]	Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para identificar e acompanhar incidentes graves. Funcionalidade estendida disponível com o Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	com.snc.incident.mim
Visão geral de uso do Performance Analytics [com.snc.pa.usage.overview]	Este plug-in contém painéis, relatórios e indicadores para monitorar o uso do Performance Analytics e Emissão de relatórios.	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium]	Habilita a funcionalidade à qual você tem direito com uma assinatura do Performance Analytics em todos os produtos ServiceNow®. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.premium.sam]	que inclui Software Asset Management e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações além de 180 dias			
Painéis de Desempenho [com.glide.performance_dashboards]	Painéis de Desempenho	Ativo	falso	com.glide.cms
Métricas de desempenho para VTB [com.glide.ui.vtb_metrics]	Fornece a página do criador de perfil para métodos Java de benchmarking no Visual Task Board.	Inativo	falso	com.glide.ui.vtb
Serviços de linhas pessoais [com.sn_ins_policy_b2c]	Permite que as seguradoras sejam ágeis e centradas no cliente na resolução de mudanças e solicitações de apólice de médio prazo. As seguradoras podem priorizar casos de subscrição por valor de prêmio com regras de negócios inteligentes e eliminar o trabalho manual de baixo valor das filas de subscrição.		Sim	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
Subscrição de linhas pessoais [com.sn_ins_underwrite]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de separação complexas instantaneamente para		Não	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho eficiente e transparente.			
Gestão de manutenção planejada [com.snc.fsm_pm] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia a manutenção preventiva regular de ativos.	Ativo	verdadeiro	Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)
Gestão de trabalho planejado [com.snc.fsm_planned_work_management] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que as organizações criem e gerenciem as atividades planejadas para ativos que estão programados para serem executados periodicamente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.fsm_template_managemen • com.snc.planned_maintenance
Plataforma como serviço [com.snc.paas]	Permite o desenvolvimento de aplicações personalizadas para atender às necessidades de negócio.	Ativo	falso	com.glideapp.workflow
Playbooks for Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Os Playbooks for Customer Service Management orientam os agentes de atendimento ao cliente nas várias tarefas e sua sequência para resolver problemas do cliente e visualizam todo o ciclo de vida em processos diversos e isolados.	Ativo	falso	• com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.con • com.sn_customerservice
Tema do Next Experience do portal [sn_sppolaris_theme] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que o tema Next Experience seja usado com os portais de Suporte ao cliente (csm), Atendimento ao cliente (csp) e Knowledge (kb).	Inativo	falso	com.glide.service-portal
Gestão de portfólios [com.snc.portfolio_management]	O plug-in Gestão de portfólios.	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	Este plug-in fornece a experiência do usuário do Project Portfolio Suite Mobile. Isso fornece acesso ao status do projeto e ao relatório de status do projeto no aplicativo para celular do agente. O padrão do PPM é obrigatório. Mas se não estiver ativo, a instalação do PPM Mobile também ativará o plug-in PPM Standard.	Ativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
Ridac do PPM [com.snc.ppm_ridac]	O plug-in de ações de fluxo PPM RIDAC. Instala as ações de fluxo necessárias para conversões de RIDAC.	Ativo	falso	
Várias moedas padrão do PPM [com.snc.ppm_multicurrency]	Habilite a capacidade avançada de gerenciar finanças do PPM em várias moedas.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.financial_planning_pmo • com.glide.currency2
Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml]	Este é o novo nome do plug-in Inteligência do agente, a partir da versão New York e posteriores. A Inteligência preditiva permite a criação de soluções de aprendizado de máquina usando dados em sua instância. O plug-in fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e gerar resultados de dados.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml_pa
Inteligência preditiva - IU aprimorada [com.snc.ml_ui]	Este plug-in aprimora a IU da Inteligência preditiva.	Ativo	falso	
Inteligência preditiva para Pesquisa contextual [com.snc.contextual_search_ml]	Permite que os clientes utilizem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar com Pesquisa contextual. Por	Inativo	falso	• com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Inteligência preditiva para Gestão de incidentes [com.snc.incident.ml_solution]	A Inteligência preditiva para Gestão de incidentes fornece definições de solução como modelos para que você possa criar modelos sem escrever nenhum código.	Inativo para novos clientes. Ativo para clientes existentes do ITSM Pro.	falso	N/D
Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves [com.snc.incident.mim.ml_solution]	A Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves fornece definições de solução como modelos para que você possa criar modelos sem escrever nenhum código.	Inativo para novos clientes. Ativo para clientes existentes do ITSM Pro.	falso	• com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
Inteligência preditiva para Gestão de conhecimento [com.snc.knowledge_ml]		Inativo	falso	com.snc.contextual_search_ml
Inteligência preditiva para PPM [com.snc.ppm_ml] (Disponível na ServiceNow Store)	A capacidade Inteligência preditiva para Gestão de projetos usa algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar e exibir projetos e demandas semelhantes.	Ativo	falso	• com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo
Inteligência preditiva para Solicitação universal [com.snc.universal_request_ml]	Contém as soluções de aprendizado de máquina para os casos de uso de Solicitação universal.	Ativo	falso	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Tempo estimado de resolução do incidente da Inteligência preditiva [com.snc.incident.ml.ettr]	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina com lógica de aplicação para prever o tempo estimado de resolução de um incidente. A ativação desse plug-in em instâncias de	Inativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.sn_itsm_ettr_card

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. **Importante:** Não é recomendado que os clientes ativem este plug-in diretamente. Para ativar este plug-in, siga as instruções fornecidas em KB0821555.			
Conteúdo de HRSD do Workbench de inteligência preditiva [com.sn_piwb_hrsd_content]	Permite que os clientes propaguem conteúdo específico de HRSD para fornecer orientação de implementação para casos de uso criados por meio do Workbench de inteligência preditiva.	Ativo	falso	• com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
Relatórios da Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml_pa]	Este é o novo nome do plug-in Relatórios de inteligência do agente.	Ativo	falso	
Workbench de inteligência preditiva [com.sn_piwb_ml]	O plug-in Core do Workbench de inteligência preditiva fornece uma estrutura comum para criar modelos de caso de uso, gerenciar casos de uso e painel para comunicar valor em todos os aplicativos SN	Ativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Pre-Visit Management [sn_previsit] (Disponível no ServiceNow Store)	Simplifica o processo de programação de solicitações de procedimento para pacientes e aumenta a visibilidade das aprovações de pré-autorização antes dos procedimentos programados.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Operações proativas de atendimento ao cliente [com.snc.proactive_cs_ops]	Permite que os clientes criem casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreiem as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.	Ativo	falso	• com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status
Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos [com.snc.proactive_cs_itom]	Fornece uma integração entre o Customer Service Management e o ITOM Event Management. Permite que os clientes criem casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreiem as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.	Inativo	falso	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
Sugestões proativas [com.sn_pp] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite o envolvimento contextual e proativo para gerentes e funcionários, fornecendo informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho.	Ativo	verdadeiro	com.glide.cs.chatbot
Gestão de problemas [com.snc.problem]	Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.c
Gestão de problemas - Testes de ATF [com.snc.problem.atf]	Entrega testes ATF para Gestão de problemas.	Ativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Página inicial Visão geral do problema [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Exibe a página inicial de visão geral do problema.	Ativo	falso	com.glideapp.report
Prática recomendada de gestão de problemas - Madri [com.snc.best_practice.problem.madrid]	Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes. Fornece funções para gerenciamento de problemas, incluindo um coordenador de problemas, gerente de problemas e administrador de problemas. Fornece campos para registrar a categoria, onde o problema foi relatado pela primeira vez, a solução alternativa, as anotações de causa e as anotações de correção. Pesquisa e anexa artigos de conhecimento. Comunica quando uma solução alternativa ou correção está disponível.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.problema • com.snc.problem_task
Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes. Criar artigos de erros conhecidos para desvio de incidente (requer que o plug-in Gestão de conhecimento	Ativo	verdadeiro	• Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.ma • Instalador da Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced.inst

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	avançada esteja ativado).			
Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - modelo de estado [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	Fornece suporte para gestão de estados para controlar como um problema ou tarefa de problema pode fazer a transição por meio de uma lista predefinida de estados.	Inativo	verdadeiro	Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
Painel de visão geral do problema [com.snc.pa.problem.dashboards]	Exibe o painel de visão geral do problema.	Ativo	falso	com.snc.problema
Tarefas do problema [com.snc.problem_task]	Adiciona uma tabela de tarefas do problema com uma referência à tabela de problemas.	Ativo	falso	
Designer de automação de processos para ITSM [com.snc.itsm.playbook]	O Designer de automação de processos permite que os responsáveis pelo processo de negócios consolidem vários fluxos na empresa em um único processo unificado. Os proprietários de processo podem criar e gerenciar processos automatizados multifuncionais para fornecer aos usuários finais uma interface simplificada e orientada por tarefas para orientá-los nesses processos, como playbooks no Espaço do agente. O Designer de automação de processos para ITSM permite que os proprietários de processo criem e gerenciem os fluxos do processo de TI multifuncional.	Ativo	falso	• com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.incidente
Formatador de fluxo de processo [com.snc.process_flow_formatter]	Resume rapidamente várias informações sobre um processo e exibe as fases graficamente na parte superior de um formulário.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Otimização de processos [com.sn_process_optimization]	Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados em trilhas de auditoria. Isso permite uma análise aprofundada dos processos de negócios para melhorar os resultados.	Ativo	falso	• com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workbench
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	Fornece modelos pré-configurados de otimização de processos e iniciativas de melhoria para os CSM processos.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
Process Optimization Content Pack for FSM [com.snc.fsm_process_optimization] (Disponível na ServiceNow Store)	Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises detalhadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.	Ativo	verdadeiro	• sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_management
Otimização de processos para dados externos [com.sn_po_extdata]				
Espaço do Otimização de processos [com.sn_po_workspace]	Entrega o recurso de espaço de Otimização de processos para usuários analistas.	Inativo	falso	• com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_components
Compras [com.snc.procurement]	Permite que os usuários criem ordens de compra e obtenham itens para atender às solicitações do catálogo de serviços.	Inativo	verdadeiro	
Gestão de casos de compras [com.sn_spend_psd] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que todos os funcionários solicitem serviços da equipe de compras e permite que a equipe de compras gerencie essas solicitações.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Procurement File Transfer Framework [com.sn_spend_ftp_intg] (Disponível na ServiceNow Store)	Estende a Estrutura de integração de compras com a funcionalidade SFTP e FTP, projetada para integração com sistemas que não são compatíveis com métodos de integração baseados em REST ou SOAP.	Inativo	falso	• com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
Procurement Integration Framework [com.sn_spend_intg] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um conjunto de tabelas de preparação, mapas de transformação e fluxos de trabalho para integrar fornecimento, catálogos de terceiros, pedidos, remessas e faturamento com Operações de fornecimento e compras.	Inativo	falso	• com.glide.explicit_roles • com.sn_pr
Procurement Service Management NLU Model [com.sn_spend_nlu] (A partir da versão Utah, o modelo de NLU da Gestão de serviços de compras foi renomeado como Modelos de compreensão da linguagem natural para Operações de fornecimento e compras.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU) para aprimorar a interface de conversa do agente virtual, usando enunciados humanos naturais para detectar as conversas corretas pretendidas pelos funcionários.	Inativo	falso	• com.glide.cs.chatbot • com.sn_shop_va
Procurement with Project Management [com.sn_spend_ppm] (A partir da versão Utah, Procurement with Project Management foi renomeado como Project Costing for Sourcing and Procurement Operations.)	Fornece um conjunto de capacidades para automatizar o cálculo do custo planejado versus real, vinculando ordens de compra a planos de custo no Project Portfolio Management.	Inativo	falso	• com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				
Catálogo de produtos [com.snc.product_catalog]	Fornece informações sobre modelos individuais. Modelos são versões específicas ou várias configurações de um ativo. Os modelos publicados no catálogo de produtos são publicados automaticamente no catálogo de serviços.	Ativo	verdadeiro	
Catálogo de produtos avançado [com.sn_prd_pm_adv]				
Inventário de produtos avançado [com.sn_prd_invt]				
Programa comum [com.snc.program_common]	O plug-in Program Common ajuda a planejar, organizar, e gerenciar programas com recursos básicos.	Ativo	falso	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
Filtro de linguagem obscena para bate-papo do agente [com.sn.va.profanity]				
Gestão de projetos [com.snc.project_management_v3]	A aplicação Gestão de projetos ajuda a planejar, organizar e gerenciar projetos e recursos para configurar, executar e concluir um projeto com mais rapidez e facilidade. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_management_dele • com.glide.schedules • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.time_card • com.snc.skills_management • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.project_management_db_v • com.snc.project_workbench • com.snc.timeline_visualization • com.glide.ui.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de projetos TeamSpace 1 [com.snc.ppm_teamspace_1]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	verdadeiro	com.snc.financial_planning_pmo
Gestão de projetos TeamSpace 2 [com.snc.ppm_teamspace_2]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
Gestão de projetos TeamSpace 3 [com.snc.ppm_teamspace_3]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
Gestão de projetos TeamSpace 4 [com.snc.ppm_teamspace_4]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
Gestão de projetos TeamSpace 5 [com.snc.ppm_teamspace_5]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Project Portfolio Suite [com.snc.project_portfolio_suite]	O plug-in Project Portfolio Suite (PPS) ativa um conjunto integrado de aplicações para gestão de portfólio de projetos e desenvolvimento de software de TI. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Espaço de projetos [com.snc.project_workspace]				
Padrão do PPM [com.snc.financial_planning_pmo]	Permite que você gerencie suas demandas, recursos, portfólios e projetos e oferece visibilidade total da ideia à execução. Ele também ajuda a planejar, rastrear e gerenciar custos e orçamentos em projetos e demandas em um portfólio para encontrar um equilíbrio entre investimento e retornos. A gestão ágil e a gestão de testes ajudam a melhorar a produtividade e a entrega de serviços.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model
Padrão do PPM - Testes de ATF [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	Testes ATF para PPM padrão	Ativo	falso	
Gerenciador de perfis de protocolo [com.glide.protocol_profile]	Define as propriedades associadas a protocolos como porta e armazenamento de chaves padrão.	Ativo	falso	
Agente de proxy para conexão com provedores de Compreensão da linguagem natural [com.glide.nlu.proxy]	O agente de proxy de NLU base para conexão com provedores de NLU. Destina-se ao uso pelo Virtual Agent e outros clientes.	Ativo	verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Agente do proxy para o servidor IBM Watson Natural Language Understanding [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Ativa a integração de entidade e intenção do IBM Watson Assistant, que permite que o Virtual Agent use intenções, entidades e enumerados definidos no IBM Watson Assistant.	Inativo	falso	com.glide.nlu.proxy
Agente de proxy para o servidor Microsoft LUIS Natural Language Understanding [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Agente de proxy para o servidor de Compreensão da linguagem natural do Microsoft LUIS.	Inativo	falso	com.glide.nlu.intent.discovery
Agente de proxy para o servidor ServiceNow de Compreensão da linguagem natural [com.glide.nlu.intent.discovery]	Agente de proxy para conexão com o servidor NLU de ServiceNowpara descoberta de intenção de NLU. Destina-se ao uso pelo Virtual Agent e outros clientes.	Ativo	falso	com.glide.nlu.proxy
Automação de compra e recebimento [com.snc.sn_pr] (A partir da versãoTokyo, a automação de compra e recebimento foi renomeada como automação de fornecimento e compra.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho e automação para solicitações de fornecimento, negociações e requisições de compra.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria_scoped.a • sn_shop • sn_spend_sdc • sn_spend_psd • sn_spend_workspace
Integração de automação de compra com avaliação de risco [com.sn_spend_vrm] (A partir da versão Utah, a Integração de automação de compra com avaliação de risco foi renomeada como Integração	Fornece um conjunto de capacidades para acionar avaliações de risco em um fornecedor durante o fluxo de trabalho de fornecimento ou requisição de compra usando a Gestão de riscos do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
de avaliações de risco para operações de fornecimento e compras.) (Disponível na ServiceNow Store)				
Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management [com.sn_spend_cp] (A partir da versão Utah, o Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management foi renomeado como Playbooks for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um conjunto de playbooks, fluxos de trabalho e experiências pré-criados para funcionários, fornecedores e compras para automatizar o trabalho que normalmente é gerenciado por e-mails e planilhas.	Inativo	falso	• com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr
Inserir Feedback [com.glide.push.feedback]	Coleta feedback do serviço de notificação por push da Apple ou de outro serviço de feedback. Fornece uma REST API para outras instâncias coletarem deste serviço.	Inativo	falso	com.glide.push
Notificação por Push [com.glide.push]	Define o enfileiramento e o envio de mensagens de notificação por push do Responsável pelo processamento de notificações por push para o próximo destino.	Ativo	falso	
Retenção de push [com.glide.push_retention]	Fornece política de retenção para notificações por push.	Ativo	falso	• com.glide.push • com.glide.auxdb
Integração de Vulnerabilidade da Qualys	Fornece a capacidade de integrar a aplicação ServiceNow Resposta	Inativo	falso	snc_vul

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[snc_vul_qualys] (Disponível na ServiceNow Store)	a vulnerabilidades com o scanner de vulnerabilidades da Qualys. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Regras de consulta [com.snc.query_rules]	Plug-in que traz a tabela e a lógica necessária para gerar consultas codificadas por tabela para um usuário com base nas funções que o usuário tem.	Inativo	falso	
Estatísticas de consulta [com.glide.stats.query]	Estatísticas de consulta.	Ativo	falso	com.glide.stats
Ações Rápidas [com.glide.quickactions]	Habilita comandos de barra no bate-papo do Espaço do agente.	Ativo	falso	
Designer de questionários [com.glide.quiz_designer]	Fornece a capacidade de enviar questionários pontuados de forma rápida e fácil para um ou mais usuários. Um teste pode ter categorias de perguntas que são atribuídas somente a alguns usuários.	Inativo	falso	• com.glide.assessment_designer.com • com.snc.assessment_core
Suporte para marca d'água aleatória [com.glide.email.random_watermark]	Gere marcas d'água imprevisíveis e habilite a correspondência nessas marcas d'água em e-mails de entrada.	Ativo	falso	com.glide.mailbox
Integração com Rapid7 Vulnerability [sn_vul_t7] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação ServiceNow Resposta a vulnerabilidades com os produtos Rapid7 Nexpose e InsightVM. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a			sn_vul

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter mais detalhes.			
Limite de taxa para REST API [com.glide.rest.rate_limit]	Suporte ao limite de taxa para REST API	Ativo	verdadeiro	
Funções somente leitura para Agile - Scaled Agile Framework [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Fornece funções somente leitura para Agile - Scaled Agile Framework.	Ativo	falso	com.snc.agile_read_roles
Funções somente leitura para Agile Development 2.0 [com.snc.agile_read_roles]	Fornece a função sn_agile_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas do Agile Development 2.0. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para Application Portfolio Management [com.snc.apm_read_roles]	O plug-in fornece funções somente leitura para o Application Portfolio Management.	Ativo	falso	
Funções somente leitura do PPM Standard [com.snc.pmo_read_roles]	Funções somente leitura para o padrão do PPM.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para Gestão de versões [com.snc.release_management_read_roles]	Fornece a função sn_release_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas do Gestão de versões. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para Gestão de testes 1.0 [com.snc.tm1_read_roles]	Fornece a função sn_tm1_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas da Gestão de testes 1.0.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para Gestão de testes 2.0 [com.snc.tm2_read_roles]	Fornece a função sn_tm2_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas da Gestão de testes 2.0. Os dados dessas tabelas	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	podem ser usados para gerar relatórios.			
Função do usuário somente leitura [com.snc.read_only.role]	Habilita a funcionalidade de função do usuário Somente leitura.	Ativo	falso	
Ações recomendadas [sn_nb_action] (Disponível na ServiceNow Store)	Recomenda ações relevantes, como Orientações e Decisões guiadas, para um determinado contexto. Permite que os usuários definam contextos e estratégias para recomendar essas ações.	Inativo	falso	• sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
Ações recomendadas avançadas [sn_nb_action_adv] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os clientes criem recomendações com base em modelos de IA/ML criados com a Inteligência preditiva.	Inativo	falso	com.snc.recommended_action
Ações recomendadas para Customer Service [sn_cs_nb_action] (Disponível na ServiceNow Store)	Instala a capacidade Ações recomendadas, que recomenda ações relevantes para um determinado contexto. Essas ações serão exibidas no formulário de caso nos espaços do CSM se os usuários tiverem definido estratégias para o contexto de caso fornecido.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.recommended_action
Redox Electronic Health Record Spoke [sn_redox_spoke] (Disponível na ServiceNow Store)	Um Spoke do Integration Hub que é usado para facilitar as chamadas de saída do Redox.	Inativo	falso	• com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.cobject
Redox Inbound Integration [sn_redox] (Disponível na ServiceNow Store)	Melhora a escalabilidade e as capacidades dos serviços de entrada e saída proativos para integração com sistemas de saúde que usam a plataforma Redox.	Inativo	falso	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Layout de relacionamento [com.glide.ui.relationship_layout]	Permite que relacionamentos com escopo sejam associados a exibições de lista relacionada fora de escopo.	Ativo	falso	
Gestão de versões [com.snc.release_management_v2]	O plug-in Gestão de versões v2 é uma descrita do módulo original da Gestão de versões. Todos os produtos, versões, recursos e tarefas de versão são extensões planejadas_task e grande parte da funcionalidade de gestão de projetos (gráficos de Gantt, linhas do tempo, registros de horas) é compartilhada com a versão.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.release_management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatter
Tabelas Remotas [com.glide.script.vtable_demo]	Oferece suporte a tabelas remotas e definições de script associadas que podem ser usadas para recuperar e, opcionalmente, armazenar em cache dados de fontes externas.Tra			
Relatório - Modelos de cabeçalho e rodapé de página em PDF [com.glideapp.report_page_hdrftr]	Permite que o usuário configure e armazene cabeçalhos e rodapés de página para relatórios em PDF.	Ativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Solicitação de acesso ao relatório [com.glideapp.report.access_request]	Fornece a capacidade de solicitar acesso a relatórios que foram restritos pela ACL report_view.		falso	
Relatar avaliação de ACL [com.par_report_acl_assessment]				
Gráfico de relatório v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	Instala a V2 de ServiceNow gráficos com HighCharts.	Ativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Mecanismo de relatório - usar tabela de resumo para relatórios [com.glideapp.summary_report_engine]	Faz com que os dados de todos os relatórios, personalizados e padrão, sejam armazenados na tabela sys_report_summary e separa os dados do processo de renderização de todos os relatórios. Os dados do relatório são limpos periodicamente da tabela sys_report_summary (aproximadamente a cada duas horas).	Ativo	falso	com.glideapp.report2
Relatar segurança - impor verificações de controle de acesso [com.glideapp.report_security]	Impõe verificações de ACL quando os relatórios são criados, excluídos ou atualizados.	Ativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Emissão de relatórios Relatórios de estatísticas [com.glideapp.report_statreports]	Fornece relatórios e painéis sobre estatísticas de emissão de relatórios.	Inativo	falso	com.glideapp.report
Campos de formulário necessários [com.snc.required_form_fields]	Permite que um administrador especifique campos obrigatórios que não podem ser removidos de um formulário.	Inativo	falso	
Gestão de recursos [com.snc.resource_management]	Permite que solicitantes e gerentes de recursos planejem, organizem e gerenciem recursos para trabalhos planejados e inesperados. A ativação da Gestão de recursos ativa automaticamente o plug-in Gestão de projetos, caso ainda não esteja ativo. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portal_common
Mecanismo de correspondência de recursos [com.snc.matching_rule]	Fornece um mecanismo de correspondência de recursos.	Inativo	falso	• com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Tela dinâmica [com.glideapp.canvas]	Habilita a tela dinâmica. Para painéis, a tela dinâmica responde dinamicamente ao redimensionamento do painel e permite arrastar para posicionar e redimensionar widgets. Encontre e visualize facilmente os widgets que você deseja adicionar diretamente da tela.	Ativo	falso	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng
Painéis dinâmicos [com.glideapp.dashboards]	Crie, modifique e compartilhe facilmente painéis usando layouts de widget dinâmicos e dinâmicos.	Ativo	falso	• com.glideapp.canvas • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.snc.pa
Back-end do construtor de REST API [com.glide.rest.api_builder.backend]	Modelo de dados e interfaces crud da estrutura do construtor de REST API.		falso	com.glide.api_runtime
REST API para pesquisa de texto global [com.glide.globalsearch]	REST API para pesquisa de texto global.	Ativo	falso	com.glide.rest
Flow Designer de gatilho de REST API [com.glide.hub.flow_trigger.rest]	Adiciona a capacidade dos designers de fluxo criarem um endpoint REST que aciona um fluxo mediante solicitação.		falso	• com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.api_runtime • com.glide.rest.api_builder.backend
REST API Provider [com.glide.rest]	Fornece uma estrutura de REST API para oferecer suporte a serviços RESTful.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisember
Restaurar registros excluídos [com.snc.undelete]	Restaura registros excluídos de tabelas auditadas e referências a esses registros. Também restaura todos os registros que foram excluídos como resultado de uma	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	regra de exclusão em cascata.			
Hub Automação de processos robóticos (APR) [com.sn_rpa_foundation] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a plataforma ServiceNow com aplicações que não são compatíveis com APIs.	Ativo	verdadeiro	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)
Modelo de amostra de RPA [com.sn_rpa_template] (Disponível na ServiceNow Store)	Os modelos de RPA são automações pré-criadas que permitem que os clientes iniciem suas iniciativas de RPA. Este modelo fornece a funcionalidade de redefinição de senha de usuário de automação para o Oracle E-Business Suite (EBS) em que as APIs não estão disponíveis. Ele orienta o desenvolvedor ServiceNow a implementar a funcionalidade de redefinição de senha.	Ativo	falso	com.sn_rpa_foundation (3.0.7)
Delegação de Funções [com.snc.role_delegation]	Permite que um administrador designe delegadores de função, que podem delegar qualquer função que tenham a membros do grupo.	Ativo	falso	com.glideapp.workflow
E-mail de S/MIME [com.glide.email.smime] (Novo em Tokyo)	Habilita o envio/recebimento de e-mails assinados e criptografados usando S/MIME.	Ativo	falso	• com.glide.certificates • com.glide.kmf
Modelo de aplicação do Sales Force Automation [com.snc.sfa2]	Fornece ferramentas para gerenciar operações de vendas e marketing em todo o ciclo de vida de vendas, desde a geração de leads até a conclusão do contrato.	Inativo	verdadeiro	com.snc.process_flow_formatter
Scenario Planning for PPM	O Scenario Planning é um sistema simples para criar	Ativo	verdadeiro	com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_pw_scenario] (Disponível na ServiceNow Store)	e comparar cenários de um portfólio.			
Otimização da programação [com.snc_schedule_optimization] (Novo em Utah)	Os cronogramas dos agentes são otimizados automaticamente diariamente para consolidar tarefas e minimizar o tempo de viagem.	Inativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.snc.work_management • com.snc.app_fsm_sched_model
Otimização de programação - Common [com.snc_schedule_optimization.common]				
Otimização de programação - Componentes de IU [com.snc_schedule_optimization.ui]				
Mapa de esquema v3 [com.glide.erd]	Exibe os detalhes das tabelas e seus relacionamentos de maneira visual, permitindo que os administradores exibam e acessem facilmente diferentes partes do esquema do banco de dados.	Ativo	falso	com.glide.diagrammer
Estrutura de análise com escopo [com.glide.scoped_analytics_framework]	Estrutura de análise para aplicações com escopo.	Ativo	falso	
Acesso de Chamador Restrito a Aplicação com Escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permitir que aplicações com escopo restrinjam o acesso a tabelas públicas e inclusões de script.	Inativo	falso	
Contexto de execução do script [com.snc.sn_context]	Fornece mecanismo de fechamento virtual.	Inativo	falso	
Estatísticas de script [com.glide.stats.script]	Estatísticas de script.	Ativo	falso	com.glide.stats.script

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Modelos de script [com.glide.script.templates]	Fornece modelos para alguns campos de script.	Ativo	falso	
Gerenciador da lista de permissões de script [com.glide.script.whitelist]	Fornece suporte temporário para invocação direta contínua de Pacotes, Construtores e Métodos Java que são adicionados a uma lista de permissões.	Ativo	falso	
Scripted REST APIs [com.glide.scripted_rest_services]	Fornece uma estrutura para criar Scripted REST APIs.	Ativo	falso	• com.glide.rest • com.glide.scripted_rest_services.int • com.glide.scripted_rest_services.er
Scripted REST APIs - Tipos de erro [com.glide.scripted_rest_services.errors]	Um componente de plug-in interno para Scripted REST APIs.	Ativo	falso	
Scripted REST APIs - interno [com.glide.scripted_rest_services.internal]	Um componente de plug-in interno para Scripted REST APIs.	Ativo	falso	
Programa de Scrum [com.snc.sdlc.scrum_program]	Planeje e rastreie o trabalho em várias equipes do Scrum que estão trabalhando em direção a objetivos comuns.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0
Tema de inicialização do SCSS [com.glide.ui.scss.bootstrap]	Ativos de tema para inicialização usando SCSS.	Ativo	falso	com.glide.ui.scss
Provedor de conteúdo SCSS [com.glide.ui.scss]	Provedor de conteúdo SCSS.	Ativo	falso	
Spoke do SDL Translation Management System para Framework de localização [com.glide.localization_framework.sdl.spoke]	Ele integra o Framework de localização com o SDL - Translation Management System. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	com.glide.localization_framework

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Estrutura de integração de segurança [com.snc.sec.int.framework] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	
Security Jump Start (regras de ACL) [com.snc.system_security] (Disponível na ServiceNow Store)	Adiciona regras de ACL para fornecer um ponto de partida na proteção de muitas tabelas do sistema, facilitando para uma organização entrar em produção mais rapidamente.	Ativo	falso	
Operações de segurança "Have I Been Pwned?" Integração [com.snc.secops.pwned] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de enviar pesquisas Whois em nomes de domínio e URLs para obter contexto em observáveis de URL e para determinar melhor as ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.threat • com.snc.security_incident
Security Operations ArcSight Logger Integration [com.snc.secops.arcsight.logger] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations Carbon Black Integration [com.snc.secops.carbonblack] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Integração de host do CrowdStrike das Operações de segurança [com.snc.secops.crowdstrike.host]	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a	Inativo	falso	com.snc.security_incident

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	ServiceNow para obter detalhes.			
Integração do CrowdStrike Intelligence com as Operações de segurança [com.snc.secops.crowdstrike.intel] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence
Security Operations Elasticsearch Integration [com.snc.secops.elasticsearch] (Disponível na ServiceNow Store)	Pesquisa seus logs do Elasticsearch e adiciona informações de detecção relevantes aos seus incidentes de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations McAfee ESM Integration [com.snc.secops.mcafee.esm] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations Microsoft Exchange Integration [com.snc.secops.ms-exchange] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.security_incident
Operações de segurança Palo Alto Networks - AutoFocus [com.snc.secops.paloalto.autofocus] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com o Palo Alto Networks AutoFocus. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter detalhes.			
Operações de segurança Palo Alto Networks - Firewall [com.snc.secops.paloalto] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Operações de segurança Palo Alto Networks - WildFire [com.snc.secops.paloalto.wildfire] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com a aplicação Palo Alto Networks WildFire. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Integração de ingestão de eventos Splunk ES de Operações de segurança [com.snc.secops.splunkes] (Disponível na ServiceNow Store)	Esta é a Splunk Enterprise Security Integration for Security Incident Response.			
Security Operations QRadar SIEM Integration [com.snc.secops.qradarsiem] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com dados do QRadar SIEM. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Integração de Splunk de Operações de segurança [com.snc.secops.splunk] (Disponível na ServiceNow Store)	Pesquisa seus logs do Splunk e adiciona informações de detecção relevantes aos seus incidentes de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de	Inativo	falso	com.snc.security_incident

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.			
Spoke das Operações de segurança [com.snc.secops.spoke] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de usar fluxos e ações das Operações de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.glide.hub
Security Operations Tanium Integration [com.snc.secops.tanium] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com os dados do Tanium. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Integração de WHOIS das Operações de segurança [com.snc.secops.whois] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.threat
Security Support Common [com.snc.security_support.common] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece funcionalidade comum para uso em várias aplicações de segurança, como o Security Incident Response. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.security_support.core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Orquestração de suporte de segurança [com.snc.secops.orchestration]	Fornece uma integração de Operações de segurança com Orquestração para permitir a facilitação de atividades de fluxo de trabalho na Resposta a incidentes de segurança, Inteligência contra ameaças ou Resposta a vulnerabilidades. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.runbook_automation.runtir • com.snc.security_support.common
Núcleo de análise de autoatendimento [com.snc.self_service_analytics_core]	Fornece a estrutura de análise de autoatendimento para configurar contextos de desvio e padrões de atividade para coletar as métricas de redução de caso (desvio).	Ativo	falso	com.snc.activity_subscriptions
Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Rastreia métricas de redução de casos (desvio) e KPIs de autoatendimento usando painéis de análise de desempenho. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core
Análise de autoatendimento PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	Permite que os usuários definam e rastreiem os principais indicadores de desempenho (KPIs) para medir a eficácia dos canais de autoatendimento, como conhecimento, comunidade, agente virtual e catálogo de serviços. A ativação deste	Ativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.			
Redefinição de senha de autoatendimento [com.snc.password_reset]	Permite que usuários autenticados localmente solicitem uma senha temporária caso esqueçam a senha atual.	Ativo	falso	com.glideapp.password_reset
Portal de autoatendimento para análise [com.snc.pa.bi_service]	Portal de autoatendimento para análise - Permite que os usuários solicitem serviços relacionados ao acesso ao painel.	Inativo	falso	com.snc.pa
Manipulação de dados confidenciais [com.glide.sensitive_data_handling]				
Análise de sentimento [com.snc.sentiment_analysis]	Este plug-in é usado para Análise de sentimento	Inativo	falso	com.snc.core.automation.connection_credenti
Depurador JavaScript do lado do servidor [com.glide.debugger]	Permite que desenvolvedores de aplicações e administradores depurem com eficiência os scripts que orientam as aplicações que eles desenvolvem e suportam.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.font_icons
Catálogo de serviços - Testes de ATF [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	Fornece testes de ATF do Catálogo de serviços	Ativo	verdadeiro	
Catálogo de serviços - Análise de origem de canal [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	Habilita a análise de origem de canal para Itens do catálogo.	Ativo	falso	com.glideapp.servicecatalog
Catálogo de serviços - Separação de domínios [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	Permite que os provedores de serviço separem itens do catálogo para diferentes domínios			
Catálogo de serviços - Espaço	Catálogo de serviços - Espaço	falso		

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glideapp.servicecatalog.workspace]				
Construtor de catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	Construtor de catálogo para facilitar a criação e a manutenção de itens do catálogo. A instalação deste plug-in permite a criação e a edição de itens do catálogo como rascunho e cada mudança precisa ser publicada.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.servicecatalog.plataf • com.glideapp.servicecatalog.compo • com.glideapp.servicecatalog.wizard • com.glideapp.servicecatalog.catalo • com.glideapp.servicecatalog.catalo
Experiência do construtor do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	Este plug-in é para a experiência do construtor de catálogo em UXF.		falso	• com.sn_canvas_blank • com.sn_canvas_chrome
Componentes internos do Construtor do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Componentes internos que compõem o Construtor de catálogo. Instale este plug-in para editar a experiência do construtor de catálogo.		falso	
Extensão do CMS do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Fornece a capacidade de definir a experiência do catálogo no CMS.	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.plataf • com.glide.cms
Produtor de registro composto do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.composite.record_producer]	O Produtor de registro composto permite que registros sejam criados e editados em várias tabelas relacionadas sem a necessidade de scripts.		falso	com.glideapp.servicecatalog.plataforma
Aplicações principais do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog]	Permite que os clientes solicitem bens e serviços predefinidos e combinados da sua organização de TI ou de outros departamentos.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.servicecatalog.plataf • com.glideapp.servicecatalog.execut • com.glideapp.servicecatalog.curren
Componentes internos do macroponent do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
Gerenciador do Catálogo de serviços [com.snc.sc_catalog_manager]	Fornece utilitário para gerenciar categorias, itens do catálogo e links da base de conhecimento para Catálogos de serviços.	Inativo	falso	

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	oferece reembolso de taxa de matrícula para educação continuada.			
Créditos de serviço [com.sn_service_credits]	Créditos de serviço do fornecedor.		falso	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
Comum de entrega de serviço [com.sn_spend_sdc] (A partir da versão Utah, a Prestação de serviços comum foi renomeada como Common Service Delivery.) (Disponível na ServiceNow Store)	Contém as tabelas Tarefa de serviço e Solicitação de serviço, bem como outra infraestrutura que forma a base dos produtos de Fluxos de trabalho de finanças e cadeia de suprimentos.	Inativo	falso	• com.glide.pad.core • com.glide.pad.license • com.playbook_experience
Etapas da execução do serviço [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	Adiciona suporte para execução de serviço usando fluxos de trabalho orientados por dados.	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.plataf • com.glideapp.servicecatalog.catalo
Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure) [com.sn_msftd4iotazsgc] (Disponível na ServiceNow Store)	Integra o Microsoft Defender para IoT (Azure) com a aplicação ServiceNow Gerenciador de tecnologia operacional para importar dispositivos e dispositivos de sensor.	Ativo	Falso	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_uti • com.glide.hub.action_type.datastre • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Service Graph Connector Integration for Claroty CTD [com.sn_clarotyctdsgc] (Disponível na ServiceNow Store)	Integra o Claroty CTD com a aplicação ServiceNow Gerenciador de tecnologia operacional para importar sites, dispositivos detectados por cada site, conexão (ou linhas de	Ativo	Falso	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.glide.hub.action_type.datastre • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	base) e programas instalados.			
Conector do Service Graph para tecnologia operacional [com.sn_otsm_sgc] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você importe seus dados Tecnologia operacional existentes de uma planilha de arquivo simples do Microsoft Excel preenchida. Use-o no Integration Hub Extrair Carga de Transformação (ETL) para carregar esses dados no Configuration Management Database (CMDB).	Ativo	falso	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.sn_ot_core
Gestão e integração de serviços [com.snc.siam_core]	Plug-in SIAM Core que fornece suporte para acesso ao escopo global, exigido por aplicações como VMW e integração de serviços.	Inativo	falso	
Gestão de nível de serviço [com.snc.sla]	Fornece a funcionalidade principal de ANS. As definições do ANS fornecem condições para iniciar, pausar, parar, cancelar e redefinir SLAs de tarefa em relação a qualquer tipo de tarefa. Além disso, você pode especificar uma programação na definição para definir as horas de trabalho e também um fluxo de trabalho a ser executado em cada ANS de tarefa,, que normalmente é usado para gerar notificações.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.workflow • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration
Gestão de nível de serviço - Integração com a Gestão de contratos [com.snc.sla.contract2]	Estende a funcionalidade de ANS existente, utilizando um contrato como o documento primário que hospeda			

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	todos os dados apropriados necessários para orientar o processamento de ANS da sua tarefa. O campo attachment_sla foi adicionado.			
Painel da Gestão de nível de serviço [com.snc.sla.overview]	Este plug-in fornece o painel Meus SLAs para Gestão de nível de serviço	Ativo	falso	• com.glideapp.canvas • com.snc.sla
Tour guiado da Gestão de nível de serviço [com.snc.sla.guided_tour]	Fornece o tour guiado da funcionalidade do ANS.	Ativo	falso	
Painel PA da Gestão de nível de serviço [com.snc.pa.sla.overview]	Este plug-in fornece o painel Visão geral de ANS (Premium). A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Ativo	falso	• com.glideapp.canvas • com.snc.pa • com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns
Espaço de operações de serviços - Painel de serviço [com.sn_itom_service_dashboard] (Disponível na ServiceNow Store)	Monitora a integridade dos serviços em um painel.		falso	Aplicações ITOM do Espaço de operações de serviços
Geolocalização da Gestão de serviços [com.snc.service_management.geolocation]	Fornece capacidades de geolocalização da Gestão de serviços.	Inativo	verdadeiro	com.snc.geolocalização
Gestão de serviços Geolocalização Mobile [com.snc.service_management_m]	Adiciona um menu na nova IU móvel para Geolocalização da Gestão de serviços.	Inativo	falso	• com.glide.ui.m • com.snc.service_management.geolo
Base para Virtual Agent da Gestão de serviços [com.glideapp.sm_va_core]	Fornece a funcionalidade principal para o Virtual Agent de gestão de serviços	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Blocos de tópicos do Virtual Agent da Gestão de serviços [com.glideapp.cs.sm_topic_blocks]	Este plug-in contém blocos de tópicos de conversa reutilizáveis pré-criados para ações comuns, como fazer pedidos no catálogo e pesquisar na base de conhecimento.	Inativo	falso	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.plataf
Mapeamento de serviços Plus [sn_sm_scoped_app] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece a funcionalidade de mapeamento de serviços aprimorada com aprendizado de máquina.	Inativo	falso	com.snc.mapeamento-de-serviço
Modelagem de serviço [com.snc.cmdb.service_modeling]	Infraestrutura principal para Modelagem de serviços usada no Mapeamento e entrega de serviços.	Inativo	falso	• com.glide.vars • com.snc.cmdb.enterprise
Portal de serviços Analytics [com.glide.service-portal.analytics]	A Análise da experiência do usuário para Portal de serviços fornece exibições de painel para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações web criadas no Portal de serviços. Você pode usar essas informações para otimizar seu portal.	Ativo	falso	com.glide.appsee
Dados de demonstração do Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio.demo_data]	Adiciona dados de demonstração para Gestão de portfólio de serviços Fundação e compromissos de ANS. Se você instalou o plug-in SPM SLA Commitments antes de New York, isso ativará a versão mais recente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm
Critérios de solicitação de serviço [com.sn_req_criteria]				
Suplementos da ServiceNow para Microsoft Office	Permite que os usuários interajam com a	Inativo	falso	• com.snc.plataform.security.oauth • com.glide.ui.vtb

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_outlook_addin]	ServiceNow de dentro do Microsoft Office			• com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
Repositório de aplicações da ServiceNow [com.snc.apprepo]				
Programa antivírus da ServiceNow [com.glide.snap]	Programa antivírus da ServiceNow	Ativo	falso	
Gestão e inventário de certificados da ServiceNow [com.sn_disco_certmgmt]	Rastreie automaticamente os certificados, informe sobre as próximas expirações e conduza o fluxo de trabalho para renová-los.			
Criptografia da nuvem da ServiceNow [com.glide.platform.cloud_encryption]				
Visualizador de documentos da ServiceNow [com.snc.documentviewer]	O Visualizador de documentos é um recurso da plataforma que permite que os usuários exibam documentos de classe empresarial em linha no anexo da plataforma em vez de baixá-los para o dispositivo local para abri-los com um visualizador instalado localmente.	Ativo	falso	com.snc.apppdfgenerator
ServiceNow Flow Designer - Entradas dinâmicas [com.glide.hub.dynamic_inputs]	Permita que os Flow Designers configurem uma ação usando valores de entrada que foram criados dinamicamente. Durante o design de fluxo, quando você adiciona uma ação com entradas dinâmicas a um fluxo, ele chama uma ação de coleta de dados para coletar dados e mostra dinamicamente as opções com base	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	nos dados retornados. Use entradas dinâmicas para pesquisar e exibir opções dinamicamente em vez de usar opções codificadas. Por exemplo, você pode usar uma entrada dinâmica para gerar opções para uma integração de spoke.			
ServiceNow Flow Designer - Saídas dinâmicas [com.glide.hub.dynamic_outputs]	Permita que os Flow Designers configurem uma ação usando valores de saída que foram criados dinamicamente. Durante o design de fluxo, quando você adiciona uma ação com saídas dinâmicas a um fluxo, ele chama uma ação de coleta de dados para criar um objeto complexo. Use saídas dinâmicas para criar um objeto complexo com uma estrutura dinâmica em vez de criar um objeto codificado com uma estrutura estática. Por exemplo, você pode usar uma saída dinâmica para gerar um objeto complexo para uma integração de spoke.	Inativo	falso	
ServiceNow Flow Designer - Introspecção [com.glide.hub.flow_designer_introspection]	Habilita o uso de entradas e saídas dinâmicas para ações, subfluxos e fluxos no Flow Designer.	Inativo	falso	• com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.dynamic_outputs
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	Fornece capacidades para copiar o diretório usando a etapa SFTP.			
Modelo de ação do ServiceNow IntegrationHub - Fluxo de dados [com.glide.hub.action_type.datastream]	Ativa ações de fluxo de dados no Flow Designer, permitindo que você envie solicitações REST ou SOAP do Flow Designer para APIs que retornam um fluxo de	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	dados de resposta maior que 10 MB. Analise os dados do fluxo em uma série de saídas de objetos complexos e use as cápsulas de dados em outras ações em um fluxo.			
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	Etapa de ação - RTE.		falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - SFTP [com.glide.hub.action_step.sftp]	Fornece uma etapa do Protocolo de transferência de arquivos SSH para criar uma ação reutilizável que pode acessar, transferir ou gerenciar arquivos.	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise]	Instala o pacote empresarial IntegrationHub para automatizar recursos humanos, gestão de relacionamento com clientes, planejamento de recursos empresariais e muito mais. Inclui o pacote profissional IntegrationHub, o spoke do Microsoft SCCM e as ações de fluxo de dados.		falso	• com.glide.hub.integrations.professi • com.sn.sccm.spoke
ServiceNow IntegrationHub Professional Pack Installer [com.glide.hub.integrations.professional]	Instala plug-ins de pacote profissional do IntegrationHub para automatizar as operações de TI. Inclui o pacote padrão do IntegrationHub, o spoke do Microsoft AD, o spoke do Microsoft Azure AD e as etapas de SSH e PowerShell.		falso	• com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powersh • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.spoke • com.glide.hub.action_step.ssh
ServiceNow IntegrationHub Standard Pack Installer [com.glide.hub.integrations.standard]	Instala plug-ins de pacote padrão do IntegrationHub para automatizar as operações do desenvolvedor. Inclui o pacote inicial do IntegrationHub 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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	etapas do analisador de JDBC e XML.			
ServiceNow IntegrationHub Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations.starter]	Instala os plug-ins do pacote inicial do IntegrationHub para criar suas próprias integrações. Inclui o spoke do HipChat, o spoke do Microsoft Teams, o spoke do Slack, o spoke de webhooks do Slack, o spoke do eBonding, o painel de uso do IntegrationHub legado e as etapas REST e SOAP.			
Licenciamento do ITOM da ServiceNow [com.sn_itom_licensing]				
Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow [com.glide.language_detection_spoke]	Usando o serviço de detecção de idioma da ServiceNow, ele adiciona a capacidade de detectar o idioma de um determinado texto.	Ativo	falso	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration_runtime
Solicitação do ServiceNow Mobile - Meu filtro de solicitação [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Este plug-in contém a configuração e os registros que são usados no aplicativo Now Mobile. Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativará este plug-in para você.	Inativo	falso	
ServiceNow Studio [sn_sns]	ServiceNow Studio fornece uma experiência unificada para todas as ServiceNow atividades de desenvolvimento.	Ativo	falso	• sn_udc • sn_studio_commons • sn_app_obj_wizards • sn_deploy_pipeline
Gestão de assinaturas da ServiceNow [com.snc.usage_admin.snc]	Gestão de assinaturas da ServiceNow.	Ativo	falso	com.snc.usage_admin.base
Espaço do responsável pelo serviço (somente modo de manutenção)	Fornece uma experiência premium de Gestão de portfólio de serviços.	Inativo	falso	• com.snc.pa.premium • com.snc.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.spm_owner_workspace]	Os gerentes de portfólio e os responsáveis pelo serviço acessam uma interface do usuário integrada e graficamente intuitiva para gerenciar e monitorar portfólios e serviços.			• com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace
Bate-papo do agente do Portal de serviços [com.glide.service-portal.agent-chat]	Este plug-in traz o Bate-papo do agente para o Portal de serviços.	Inativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Portal de serviços - Core [com.glide.service-portal]	O Portal de serviços é uma estrutura de portal que permite aos administradores criar uma experiência de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para os usuários.	Ativo	falso	• com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.spectrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect • com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.s
Portal de serviços - Base de conhecimento [com.glide.service-portal.knowledge-base]	Base de conhecimento para SP	Ativo	falso	
Atualização da marca La Jolla no Portal de serviços [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Atualiza os portais / sp e /sp_config com a identidade visual da ServiceNow La Jolla. As opções de logotipo, favicon, imagem de plano de fundo da página de login, faixa hero, tema e instância de widget são atualizadas quando o registro do portal não foi modificado. Quando o registro do portal é modificado, nenhuma	Ativo	falso	com.glide.service-portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	mudança é feita e um administrador pode aplicar as mudanças manualmente baixando as imagens La Jolla da tabela db_image e aplicando e atualizando a configuração do tema do registro do portal.			
Portal de serviços - Catálogo de serviços [com.glide.service-portal.service-catalog]	Habilita os widgets do Catálogo de serviços para o Portal de serviços.	Ativo	falso	Não
Portal de serviços - Catálogo de serviços v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	Habilita os widgets do Catálogo de serviços para o Portal de serviços.	Ativo	falso	Não
Organização de serviços [com.snc.service_organization]	Fornece a estrutura de base para oferecer suporte a qualquer entidade interna ou externa envolvida na cadeia de valor do atendimento ao cliente. Por exemplo, Filiais, Lojas, Franquias, Instituições.	Ativo	falso	
Portal de serviços - Status do serviço [com.glide.service-portal.service-status]	O Status do serviço fornece informações sobre indisponibilidades atuais, planejadas e históricas dos Serviços de negócio para que eles não precisem ligar para a Central de serviços. O carregamento de dados de demonstração gera aleatoriamente 90 dias de indisponibilidades para 19 serviços de negócio de dados de demonstração.	Ativo	verdadeiro	com.glide.service-portal
Comunicados do Portal de serviços [com.glide.service-portal.announcements]	Permite que os administradores transmitam comunicados para Portal de serviços usuários.	Ativo	verdadeiro	
Páginas de configuração do Portal de serviços	Páginas de configuração do Portal de serviços.	Ativo	falso	com.glide.service-portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.service-portal.config]				
Designer do portal de serviços [com.glide.service-portal.designer]	Designer do portal wysiwyg de arrastar e soltar	Ativo	falso	com.glide.service-portal
Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais [com.glide.service-portal.esm]	Fornece um portal de serviço padrão com configuração e designer fáceis. Os recursos do usuário final incluem Base de conhecimento, Catálogo de serviços e Status dos serviços.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.service-portal • com.glide.service-portal.service-status • com.glide.service-portal.sqanda
Atualização da marca La Jolla no Portal de serviços [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Este plug-in atualiza seus portais /sp e /sp_config com a identidade visual ServiceNow La Jolla. Se o registro do portal não tiver sido modificado, o logotipo, o favicon, a imagem de fundo da página de login, a faixa hero, o tema e as opções de instância de widget serão atualizados.			
Pesquisas do Portal de serviços [com.glide.service-portal.survey]	Pesquisas e avaliações do Portal de serviços.	Ativo	falso	
Suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços [com.glide.service-portal.user-criteria]	Habilita o suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços. A instalação deste plug-in criará novos registros de critérios do usuário para cada um dos widgets e páginas que já têm permissões baseadas em função.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.glideapp.user_criteria

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	Permite que uma organização documente os serviços de negócio que fornece usando um formato estruturado e padronizado. O desempenho em relação aos compromissos de disponibilidade é calculado e pode ser exibido em uma página inicial.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • com.glideapp.summary_report_engi
Base para Gestão de portfólio de serviços [com.snc.service_portfolio_core]	Este plug-in contém a funcionalidade principal para Gestão de portfólio de serviços disponível pronta para uso por padrão.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Service Portfolio Management Premium [com.snc.spm]	Coleta métricas de oferta de serviço e permite cálculos de acúmulo para serviços primários e nós de taxonomia para pontuações de desempenho e outras métricas exibidas por meio do plug-in Espaço de trabalho do responsável pelo serviço.	Inativo	falso	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
Gastos estimados da Gestão de portfólio de serviços [com.snc.spm.spend]	Coleta o custo da oferta de serviço e permite a seleção entre o modelo local e o modelo de Gestão financeira.	Inativo	falso	com.snc.spm
Gestão de portfólio de serviços Compromissos de ANS [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Permite que os compromissos sejam definidos por um ANS, para que a equipe possa rastrear com que eficiência a central de serviços atende aos compromissos de uma oferta de serviço.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service_portfolio • com.snc.sla
Espaço de serviços [com.snc.service_workspace]	Aplicação de espaço de serviço.	Inativo	falso	com.workspace_core
Depuração de sessão [com.glide.sessiondebug]	Fornece instruções e filtragem de SessionDebug.	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Planejamento de turno (somente modo de manutenção) [com.sn_shift_planning]	Plug-in Planejamento de turno. Planeje cronogramas, turnos e fluxos de trabalho da equipe para gerenciar folgas e solicitações de trocas de turno.	Ativo	falso	
Planejamento de turno [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Resposta a vulnerabilidades da ServiceNow com o produto Shodan. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.		falso	sn_vul
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (A partir da versão Tokyo, o ShoppingHub foi renomeado como Procurement Common Architecture.) (A partir da versão Utah, a Arquitetura comum de compras foi renomeada como Arquitetura comum de Source-to-Pay.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma arquitetura para armazenar ordens de compra, requisições, solicitações de fornecimento e outros objetos que são comumente usados nos processos de negócios de source-to-pay.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_fin • com.sn_spend_sdc
Shopping Hub [com.snc.sn_spend_uib] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece uma experiência simplificada de comércio eletrônico para que os funcionários façam solicitações de autoatendimento e adquiram ou adquiram	Inativo	falso	• com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	produtos e serviços por meio da organização de compras. Esta é uma experiência de complemento para a Central do funcionário.			
ShoppingHub para celular [com.sn_shop_mobile] (A partir da versão Utah, o ShoppingHub Mobile foi renomeado como Shopping Hub Mobile.) (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que o Shopping Hub e outras experiências do funcionário para compras sejam habilitados no aplicativo Now Mobile.	Inativo	falso	• com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_client
Servidor da barra lateral [com.glide.cs.collab] (Novo em Tokyo)	Um servidor para o recurso da barra lateral.	ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.quickactions
Assinatura Eletrônica [com.snc.signaturepad]	Fornece uma ferramenta para permitir uma assinatura digital em um documento .pdf. A aplicação Recursos Humanos usa isso com vários documentos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.glide.db_images
Gerador de mapa do site [sn_ux_seo_sitemap] (Disponível na ServiceNow Store)	Ajuda a definir e gerar automaticamente mapas do site XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa das páginas do portal público.	Inativo	falso	• com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.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.

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn-custom-tinymce-scoped-app]	personalizada do TinyMCE			
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	Componente do OpenFrame.	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_key_bind • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_efeito_graphql • com.servicenow_ui_efeito_amb • com.servicenow_ui_efeito_http • com.servicenow_ui_issue_update_st • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_seismic_post_message • com.sn_uxpage_presource • com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_behavior_tl
Editor de código SNC [com.glide.snc_code_editor]		Ativo	falso	
sn-process-automation-designer [com.sn_process_automation_designer]	Este plug-in é a aplicação Process Automation Designer	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading • com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal • com.servicenow_now_record_list_c

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.itsm.state_transition_model]	configuração flexível de modelos de estado e de transição.			
Modelos de transição de estado - Dados de base [com.snc.itsm.state_transition_model.foundation]	Dados de base para modelos de transição de estado, incluindo condições de transição de estado.	Ativo	falso	com.snc.itsm.state_transition_model
Ferramentas de estatísticas [com.glide.db.query_stats]	Registra estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho. Estatísticas de consulta, script e transação, ferramentas de ajuste de desempenho do banco de dados.	Ativo	falso	com.glide.monitor.redonda_robin_database
Strategic Planning [sn_apw_advanced]	Ajuda a priorizar todo o trabalho, alinhar objetivos, roadmap visualmente e rastrear o andamento ao usar abordagens ágeis, em cascata ou híbridas.			
Acompanhamento estratégico de gastos para PPM [sn_ppm_sst] (Disponível na ServiceNow Store)	Avalie o valor estratégico de seus projetos e demandas.	Ativo	Verdadeiro	com.snc.financial_planning_pmo
Studio [com.glide.dev-studio]	Permite que os desenvolvedores adicionem e atualizem arquivos de aplicações.	Ativo	falso	• com.glide.code-search • com.sn_appcreator
Base de administração de assinatura [com.snc.usage_admin.base]	Base de administração de assinaturas.	Ativo	falso	com.glide.subscription_framework
Notificações baseadas em assinatura [com.glide.notification]	Permite que os usuários assinem notificações em uma tarefa ou IC sem estar na lista de observação ou ser um dos usuários atribuídos.	Ativo	falso	• com.glide.ui_policy • com.glide.email_notification_preview
Notificações baseadas em assinatura 2.0	O modelo de assinatura de notificação	Ativo	falso	com.glide.notification

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.notification.subscription]	- aprimorado e simplificado.			
Gestão de assinaturas e estrutura de imposição [com.glide.subscription_framework]	Gestão de assinaturas e estrutura de imposição.	Ativo	falso	com.glide.usageanalytics
Estrutura Assinaturas e feed de atividades [com.snc.activity_subscriptions]	Este plug-in fornece um conjunto genérico de artefatos para lidar com assinaturas de qualquer objeto sujeito à assinatura definido. Qualquer entidade pode ser definida como um objeto sujeito à assinatura, e um conjunto de assinantes pode assinar os objetos. Quando ocorre um evento relacionado ao objeto sujeito à assinatura, as atividades podem ser rastreadas e os assinantes podem ser notificados.	Inativo	verdadeiro	
Indicadores de sucesso [com.snc.vendor.insights]	Aproveita a razão de probabilidades e as capacidades de ML para aplicações como o Espaço para gerentes de fornecedores etc.	Ativo	falso	
Portal de colaboração com fornecedores [com.snc.sn_supplier_sp] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma experiência única e completa para que os fornecedores obtenham autoatendimento, concluam tarefas e façam solicitações em uma organização.	Inativo	verdadeiro	• Arquitetura comum de fornecedores (com.snc.sn_slm) • Portal de serviços (com.glide.service-portal) • Assinatura eletrônica (com.snc.esign) • Central do funcionário (com.snc.employee_center)
Arquitetura comum de fornecedores [com.snc.sn_slm] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma arquitetura comum para rastrear objetos de dados relacionados a um fornecedor usado em Operações do ciclo de vida do fornecedor e	Inativo	falso	• Arquitetura de base para finanças (com.sn_fin) • Comum de entrega de serviço (com.sn_spend_sdc)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Portal de colaboração com fornecedores.			• Gestão de documentos (com.snc.platform_document_mana • Registro de usuário externo (com.snc.external_user_self_registr • Common Vendor Core (com.snc.sn_vendor_core) e (com.snc.vendor_core)
Operações do ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_supplier_mgmt] (Disponível na ServiceNow Store)	Colabore com fornecedores, gerencie relacionamentos com fornecedores, monitore riscos, conformidade e desempenho em todo o ciclo de vida do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• Arquitetura comum de fornecedores (com.snc.sn_slm) • Playbook Experience (com.playbook_experience) • Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) • Integração de notícias para as Operações do ciclo de vida do fornecedor (com.snc.sn_supplier_news) • Mapear componente de IU para feeds de dados de ameaças e alertas (com.sn_fam_map)
Integração de Operações de ciclo de vida do fornecedor com SAP [sn_slm_sap_int] (Disponível na ServiceNow Store)	Envie os fornecedores criados nas Operações de ciclo de vida do fornecedor para o SAP ECC e SAP S4 HANA.	Inativo	falso	• Arquitetura comum de finanças (com.sn_fin) • Finance – ERP Integration (com.sn_fcms_integrations) • Integração de dados primários com SAP (sn_sap_data_int)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Designer de pesquisa [com.glide.survey_designer]	Ativa o designer de pesquisa que é uma interface de arrastar e soltar para criar pesquisas.	Ativo	falso	com.glide.assessment_designer.common
Editor de sintaxe [com.glide.syntax_editor]		Ativo	falso	com.glide.snc_code_editor
Núcleo de aplicações do sistema [com.snc.apps]	Desenvolvimento de aplicações principais.	Ativo	falso	com.snc.apps_picker
Suporte a aplicações do sistema [com.snc.apps_complete]	Fornece suporte para criar e gerenciar aplicações.	Ativo	falso	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub • com.snc.apps_legado • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecovery • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
Conjuntos para importação do sistema [com.glide.system_import_set]	Fornece a funcionalidade para conjuntos para importação.	Ativo	falso	• com.snc.automatização • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_sour
Seletor de conjunto de atualizações do sistema [com.glide.system_update_set_picker]	Permite que os usuários escolham um conjunto de atualizações para acompanhar personalizações.	Ativo	falso	com.glide.system_update_set
Conjuntos de atualizações do sistema (visualizador) [com.glide.local_update_set]	Fornece descrições úteis para entradas de conjunto de atualizações e oferece suporte à exibição de	Ativo	falso	

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow, fornecendo operações de ramificação, a capacidade de comparar uma instância de desenvolvimento com outras instâncias de desenvolvimento e um painel central para todas as atividades de desenvolvimento da equipe.			
Desempenho da equipe [com.sn_team_perf]	Módulo de desempenho da equipe para Otimização da força de trabalho	Ativo	falso	com.snc.wfo
Gestão de modelos para serviço de campo [com.snc.fsm_template_management] (Novo em Tokyo)	Permite que os administradores configurem modelos de ordens de serviço para processar dados dinamicamente em vez de usar as informações estáticas descritas nos modelos de ordem de serviço. Ele busca informações da tabela de origem para preencher campos no formulário de ordem de serviço e cria tarefas relevantes para uma ordem de serviço.	Ativo	falso	com.snc.work_management
Snippets de Modelo [com.sn_templated_snip]	Ativado com o app de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]. Cria respostas predefinidas e reutilizáveis que podem ser adicionadas a qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas, incluindo a tabela Caso de RH.	Inativo	verdadeiro	com.glide.scope.access.restricted_caller
Gestão de testes [com.snc.test_mgmt]	Fornece uma ferramenta para testes manuais de software.	Inativo	verdadeiro	com.snc.planned_task_v2
Gestão de testes 2.0 [com.snc.test_management.2.0]	Permite que você gerencie processos de teste e entregue produtos de software com mais eficiência e menos erros.	Inativo	falso	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Testar migração 2.0 - Migração de dados [com.snc.test_migration_v1_v2]	O plug-in de migração de teste fornece funcionalidade para migrar caso de teste, teste e pacote de testes para a versão de teste da Gestão de testes 2.0, etapa de teste e conjunto de testes.	Ativo	falso	• com.snc.test_mgmt • com.snc.test_management.2.0
Anexos de índice de texto [com.glide.text_index_attachments]	Anexos de índice de texto - pesquisa de idioma natural usando a sintaxe Lucene.	Ativo	falso	com.glide.text_index
Pesquisa de texto [com.glide.text_search]	Pesquisa de texto em várias tabelas.	Ativo	falso	com.glide.text_index
Núcleo da ameaça [com.snc.threat]	Integra a Inteligência contra ameaças a outras aplicações de Operações de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.secops.orchestration
Inteligência contra ameaças [com.snc.threat.intelligence]	Fornece um ponto de referência para os dados da Expressão de informações de ameaças estruturadas (STIX) da sua empresa. A aplicação Gestão de casos de segurança está incluída na Inteligência contra ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.threat
Gestão de registro de horas [com.snc.time_card]	Trabalha com a Tabela de tarefas para registrar o tempo trabalhado em projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança. Os designados da tarefa	Inativo	falso	com.snc.time_card_portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	podem registrar o tempo trabalhado no campo **Tempo trabalhado** em um registro de tarefa ou inserir horas diretamente em um registro de horas.			
Registro de horas para atendimento ao cliente [com.snc.csm_time_recording]	Permite que o atendimento ao cliente registre o tempo em casos, tarefas de caso e outras atividades. O registro de horas gera automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação dos gerentes de atendimento ao cliente.	Inativo	falso	• com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
Registro de tempo para serviço de campo [com.snc.time_recording_fsm]	Estende a funcionalidade das aplicações Gestão de registro de horas e Gestão de custos para a Gestão de serviços de campo. Os agentes de serviço de campo registram o tempo trabalhado em tarefas e outras atividades. Essas entradas de tempo trabalhado criam automaticamente registros de horas e planilhas de horas semanais. Os gerentes podem revisar e aprovar planilhas de horas, bem como exibir e criar tabelas de valores de mão de obra.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording
Visualização da linha do tempo [com.snc.timeline_visualization]	Habilita a representação gráfica de atividades ao longo do tempo para fornecer uma exibição de alto nível de atividades estratégicas e operacionais em sua organização, como incidentes, problemas, mudanças e projetos. Uma visualização do sistema de base fornecida por este plug-in é o CIO Roadmap. Este roadmap mostra projetos	Inativo	verdadeiro	com.snc.project_management_v3

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	agrupados por portfólios. Os líderes da organização podem usar o roadmap do CIO para monitorar e avaliar o status dos projetos atuais e futuros.			
Suporte para URL curto [com.glide.tiny_url]	Habilita o suporte para gerar URLs encurtados para eliminar problemas com URLs muito longos no Internet Explorer. Novas propriedades serão adicionadas à página Propriedades do sistema.	Ativo	falso	
Editor de campo HTML do TinyMCE [com.glide.editor.tinymce]	Permite que os usuários editem campos HTML com o editor TinyMCE em vez do editor (htmlArea) legado.	Ativo	falso	
Escopo de Design de Transação [com.glide.transaction_scope]	Lida com a gestão de escopo de design de transação.	Ativo	falso	
Cotas de transações [com.glide.quota]	Permite a definição de políticas de cota para diferentes tipos de transações. Uma cota de transação cancela qualquer transação que viole a política e notifica o usuário sobre o cancelamento.	Ativo	falso	
Definições de Transformação [com.glide.transform.definitions]	Ativa funções de transformação que permitem que os designers de fluxo transformem uma cápsula de dados ou o tipo de dados do campo sem escrever um script.	Ativo	falso	com.glide.transform
Serviço de Transformação [com.glide.transform]	Oferece suporte ao uso de APIs de transformação associadas à funcionalidade Tabelas remotas.			
Retenção de e-mail traduzido [com.glide.email_retention.translation]	Fornece política de retenção para traduções de e-mail.	Inativo	falso	com.glide.notification.translation

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em Tokyo)				
Estatísticas de transação [com.glide.stats.transaction]	Estatísticas de transações.	Ativo	falso	com.glide.stats
Mapa de árvore [com.snc.treemap]	Habilita o suporte para exibição de mapa de árvore em todas as aplicações.	Inativo	falso	com.snc.pa
Trusted Security Circles Client [com.snc.intel_sharing.client]	Fornece a capacidade de configurar canais de comunicação que conectam conjuntos de clientes dos Círculos de Segurança Confiáveis que têm algum tipo de relacionamento subjacente. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.threat
Trusted Security Circles Client (avançado) [com.snc.intel_sharing.clnt.adv]	Fornece os recursos do nível básico, junto com a capacidade de ingressar em qualquer círculo confiável disponível e iniciar um número ilimitado de compartilhamentos de ameaças por dia. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.intel_sharing.client
IU 15 [com.glide.ui.doctype]	Habilita a UI15, uma interface do usuário para navegadores modernos com cores refinadas e melhorias de usabilidade.	Ativo	falso	• com.glide.ui11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themes.doctype • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
IU comum [com.glide.ui.common]	Comum de IU do Glide	Inativo	falso	
Componentes de IU [com.glideapp.ui_components]	Fornece todos os componentes angulares comuns para apps.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisember
UI16 [com.glide.ui.ui16]	Habilita IU principal, uma interface do usuário que fornece uma aparência atualizada e melhorias de usabilidade. Os recursos notáveis incluem atualizações de formulário em tempo real, presença do usuário, um navegador de aplicações redesenhado com guias para favoritos e histórico e fluxos de atividades aprimorados.	Ativo	falso	• com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.snippets
Integração da Solicitação universal para gestão de incidentes [com.snc.incident.universal_request]	Este plug-in oferece Integração de Solicitação universal para Gestão de incidentes. É um plug-in de desenvolvedor.	Falso	Verdadeiro	com.snc.universal_request
Integração da Solicitação universal com Microsoft Teams [com.snc.universal_request.ms_teams]				
Solicitação universal: Advanced Work Assignment [com.snc.universal_request.awa]	Habilita o para usar o Advanced Work Assignment e atribuir automaticamente itens de trabalho aos seus agentes, com base na disponibilidade deles na aplicação Solicitação universal.	Falso	Verdadeiro	com.snc.universal_request
Solicitação universal: modelo de NLU para	Permite o uso de NLU para conversas do Virtual	Falso	Verdadeiro	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
conversas do Virtual Agent [com.snc.universal_request.nlu]	Agent na Solicitação universal.			
Solicitação universal: emissão de relatórios [com.snc.universal_request.reporting]	Habilita o uso de relatórios na Solicitação universal.	Falso	Verdadeiro	
Solicitação universal: Virtual Agent Conversations [com.snc.universal_request.va]	Ajuda a configurar e usar o Virtual Agent na Solicitação universal.	Falso	Verdadeiro	
Inteligência preditiva para Solicitação universal [com.snc.universal_request.ml]	Facilita o uso de soluções de aprendizado de máquina na aplicação Solicitação universal, se você tiver a função de administrador.	Falso	Verdadeiro	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Performance Analytics e Emissão de relatórios para Solicitação universal [com.snc.universal_request.pa]	Contém o painel Análise de desempenho e Emissão de relatórios criado para a Solicitação universal.	Falso	Falso	
Integração do Universal Request com Microsoft Teams [sn_uni_req_msteams]	Habilita o uso do Microsoft Teams na aplicação Solicitação universal.	Falso	Verdadeiro	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.universal_request_va • sn_now_teams
Solicitação universal [com.snc.universal_request]	Instale este plug-in para usar a aplicação Solicitação universal.	Falso	Verdadeiro	
Conjunto de atualizações em lote [com.glide.system_hierarchy_update_set]	Implante conjuntos de atualizações em um grupo.	Ativo	falso	com.glide.system_update_set
Ferramenta de Executor de upgrade [com.glide.upgrade_blame]	Rastreia os registros da tabela afetados tocados (inserir/atualizar/ excluir) pelos arquivos carregados durante o upgrade do sistema, zboot ou ativação/upgrade do plug-in. Este plug-in adiciona módulos de aplicações para permitir que ServiceNow	Ativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	funcionários acessem o log de responsabilidade pelo upgrade e ativem/ desativem o recurso. Ele também adiciona regras de controle de acesso de segurança para impedir que o usuário modifique a tabela de logs de responsabilidade por upgrade.			
Métrica de upgrade [com.glide.upgrade_metric]	Este plug-in usa a tabela Métrica de upgrade para rastrear as mudanças que demoram muito para carregar durante os upgrades.	Ativo	falso	
API com escopo de critérios do usuário [com.glideapp.user_criteria_scoped_api]	API com escopo de critérios do usuário para oferecer suporte a operações CRUD nos critérios do usuário.	Inativo	falso	com.glideapp.user_criteria
Guia do usuário [com.glide.user_guide]	Fornece a capacidade de criar documentação de ajuda do usuário final que seja específica para as políticas e procedimentos da sua organização. Uma página de ajuda padrão é fornecida no sistema de base que exibe IU principal documentos de ajuda para navegação no sistema e outras operações básicas.	Ativo	falso	
Análise da experiência do usuário [com.glide.appsee]	Verifica se há novos aplicativos móveis e da web para registrar e fornece aos usuários acesso ao painel.	Ativo	falso	com.glide.serviceproxy
Solicitação de registro de usuário [com.snc.user_registration]	Permite que usuários não registrados solicitem acesso a uma instância ServiceNow.	Inativo	falso	
Vaccine Administration Management [com.sn_vaccine_sm]	Permite que governos e provedores de saúde entreguem vacinas dentro do prazo e com recursos finitos.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.appointment_booking • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				• com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Espaço para gerentes de fornecedores [com.snc.vlm.vmw]	Acesso ao Espaço para gerentes de fornecedores.	Inativo	falso	• Performance Analytics - Premium • Espaço de serviço, Espaço para gerentes de fornecedores - Core • Espaço do responsável pelo serviço, estrutura de UX • Plug-in GraphQL • Gestão de interações • Espaço do agente - Configuração principal • Espaço do agente - Faixa de opções • Espaço do agente - Lista • Espaço do agente - Formulário • com.snc.agent_workspace.global_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.snc.agent_workspace.declarati • com.snc.agent_workspace.highlight
Espaço para gerentes de fornecedores - Core [com.snc.vlm]	Configure o Espaço para gerentes de fornecedores.	Inativo	falso	
Indicadores de sucesso do fornecedor [com.snc.vendor.insights] (somente modo Manutenção). Planejado para descontinuação após 1º de agosto de 2024	Indicadores de sucesso do fornecedor para utilizar a razão de probabilidades e outros recursos de ML para o Espaço para gerentes de fornecedores.	Inativo	falso	com.snc.app.ml.insights
Gestão de versões [com.snc.version]	Fornece a capacidade de rastrear, comparar e reverter para várias versões de registros da tabela.	Ativo	falso	
Suporte de versão [com.glideapp.version]	Oferece suporte ao acompanhamento de versões de arquivos armazenados em conjuntos de atualizações, incluindo a capacidade de comparar e reverter para versões anteriores.	Ativo	falso	
Virtual Agent Experience Pack for Procurement Service Management [com.sn_shop_va] (A partir da versão Utah, o Virtual Agent Experience Pack for Procurement Service Management foi renomeado como Virtual Agent for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece tópicos pré-configurados para fornecimento e compras em uma interface de conversação, para que os funcionários façam solicitações, encontrem conhecimento e concluam tarefas.	Inativo	falso	• com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Integração do Virtual Agent com notificações acionáveis [com.glide.cs.actionable.notification]	Habilita ServiceNow notificações acionáveis nos canais de bate-papo do Virtual Agent.	Ativo	falso	com.glide.cs.notification
Integração do Virtual Agent com notificações [com.glide.cs.notification]	Habilite ServiceNow notificações nos canais de bate-papo do Virtual Agent.	Inativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider
Detecção e tradução de idioma do Virtual Agent [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
Tópicos da plataforma do Virtual Agent [com.glide.cs.topics]	Tópicos de conversa principais que oferecem suporte a fluxos de conversa da plataforma do Virtual Agent.	Inativo	falso	com.glide.cs
Blocos de tópicos da plataforma do Virtual Agent [com.glide.cs.topic_blocks]	Blocos de tópicos necessários para oferecer suporte a tópicos de conversa da plataforma principal do Virtual Agent	Inativo	falso	com.glide.cs
Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]	Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent	Inativo	verdadeiro	• com.glide.service-portal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Spoke do Virtual Agent [com.glide.cs.va_spoke]	Ações e fluxos do Hub de integração do Virtual Agent.	Ativo	falso	
Cliente web do Virtual Agent [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	App com escopo para o cliente web do Virtual Agent.	Inativo	falso	
Integração VirusTotal [com.snc.threat.virustotal]	Habilita o scanner VirusTotal na Inteligência contra ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a	Inativo	verdadeiro	com.snc.threat

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter mais detalhes.			
Conteúdo de visibilidade [sn_pattern_design] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a versão atualizada dos padrões que faziam parte das versões da família até Tóquio.	Ativo	falso	com.sn_itom_pattern
Spoke Visual Task Board Flow Designer [com.glide.ui.vtb.ah]	O Visual Task Board (VTB) Spoke para o Flow Designer fornece Ações para permitir que os analistas de processo componham fluxos que manipulam quadros de tarefas, cartões, membros do quadro e designados em determinadas tarefas sem precisar escrever código. O plug-in Visual Task Board (com.glide.ui.vtb.ah) deve ser instalado para usar essas ações.	Ativo	falso	• com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.m
Visual Task Boards [com.glide.ui.vtb]	Permite que os usuários organizem, modifiquem e acompanhem o andamento de várias tarefas a partir de uma interface intuitiva de inspiração Kanban.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.font_icons • com.glide.task • com.glide.ui.check-list • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_ap
Resposta a vulnerabilidades [com.snc.vulnerability] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os usuários de segurança comparem os dados de segurança extraídos de fontes internas e externas e, se os ICs ou o software estiverem vulneráveis, as mudanças e os incidentes de segurança poderão ser criados usando grupos de vulnerabilidade. A ativação desse plug-in em instâncias de	Inativo	verdadeiro	• com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Vulnerability Response Common [sn_vul_cmn] (Disponível na ServiceNow Store)	Estrutura que fornece a funcionalidade necessária para oferecer suporte a aplicações de Resposta a vulnerabilidades, como Resposta a vulnerabilidades, Resposta a vulnerabilidades de aplicações, Resposta a vulnerabilidades de contêiner e Conformidade de configuração.	Ativo	falso	Security Support Common [sn_sec_cmn]
Dependências da Resposta a vulnerabilidades [com.snc.vul_dep]	Dependências do sistema exigidas pela Resposta a vulnerabilidades. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.		falso	
Vulnerability Response Mobile [com.snc.vul_mobile] (Disponível na ServiceNow Store)	Como responsável pela correção, você pode acessar a aplicação Resposta a vulnerabilidades (VR) em sua instância da Now Platform com seu dispositivo móvel Android ou iOS.	Ativo	falso	com.glide.sg.agent_native_client
Gerenciamento de soluções de vulnerabilidade [com.snc.vulnerability.solution] (Disponível na ServiceNow Store)	A Gestão de soluções de vulnerabilidade correlaciona automaticamente soluções com vulnerabilidades, identifica soluções preferenciais para reduzir riscos e rastreia o andamento da implantação. A aplicação Gestão de soluções de vulnerabilidade habilita o recurso Gestão de soluções	Ativo		

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de vulnerabilidade na Resposta a vulnerabilidades.			
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	Permite que sua organização de TI configure um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local para um centro de serviço de balcão de serviços pré-estabelecido.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.agent_workspace.itsm • com.glide.awa • com.glide.interaction • com.snc.asset_management • com.glide.service-portal • com.snc.appointment_booking • com.glide.db_audio
Balcão de serviços para CSM (somente modo de manutenção) [com.snc.walkup_for_csm]	A Walk-up Experience para Atendimento ao cliente permite que o suporte na loja ajude nos check-ins no local, gerenciando filas e interações com o cliente	Ativo	falso	• com.snc.walkup • com.sn_customerservice
Consumidor de serviço web [com.glide.web_service_consumer]	Fornece um módulo de mensagem SOAP para desenvolver, prototipar e salvar mensagens SOAP de saída que podem ser reutilizadas em regras de negócio e scripts.	Ativo	falso	• com.glide.vars • com.glideapp.ecc
Tabelas do conjunto de importação de serviço web [com.snc.web_service_import_set_tables]	Complementa os serviços web diretos e os serviços web com script ao fornecer uma interface de serviço web para importar tabelas de conjunto.	Ativo	falso	• com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application
Conjuntos para importação de serviços web [com.glide.web_service_import_sets]	Complementa serviços web diretos e serviços web com script ao fornecer uma interface de serviço web para importar conjuntos.	Ativo	falso	• com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
Provedor de serviço web - Comum [com.glide.web_service_provider]	Fornece serviço web com script e recursos de mensagem SOAP.	Ativo	falso	• com.glide.vars • com.glide.system_property_categor • com.glide.system_import_set
Provedor de serviço web - WSDL personalizado	Fornece a capacidade de criar um serviço Web	Inativo	falso	

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.static_wsdl]	com script para aceitar qualquer formato WSDL.			
Provedor de serviço web - Com script [com.glide.custom_web_service]	Permite que os usuários criem serviços web que não são abordados pelo sistema. Permite que um usuário defina parâmetros de entrada e saída e use JavaScript para fazer tudo entre eles.	Ativo	falso	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer
WebKit HTML para PDF [com.snc.whtp]	Habilita a instância a usar o serviço WebKit HTML para PDF.	Inativo	falso	com.snc.plataform.security.oauth
WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Fornece infraestrutura de widget junto com o módulo de carrossel de IU angular.	Inativo	falso	
Integração de ESG com Workday [sn_esg_workday] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que usuários de ESG extraiam dados críticos de RH do Workday para instâncias de ESG.	Ativo	verdadeiro	Gestão de ESG
Ferramentas de autoria de fluxo de trabalho [com.glideapp.workflow.authoring]	Permite que você defina e modifique fluxos de trabalho organizando e conectando atividades com transições.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.workflow
Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho [com.glideapp.workflow.pause]	Permite pausar e retomar fluxos de trabalho.	Inativo	falso	
Mecanismo de Tempo de execução do Fluxo de trabalho [com.glideapp.workflow]	Permite a criação de fluxos de trabalho que orientam processos automatizados. Isso pode envolver a geração de tarefas com base em condições, a execução de scripts, a geração de aprovações ou outras ações. Atende à mesma	Ativo	falso	• com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_api

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	necessidade do plug-in Planos de execução, mas com maior controle e uma interface mais fácil.			• com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed
Suporte a elemento de Fluxo de trabalho/Fases [com.glide.stages]	Suporte para elementos do tipo fluxo de trabalho e exibições de fase.	Ativo	falso	
Otimização da força de trabalho (somente modo de manutenção) [com.snc.wfo]	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Ativo	falso	
Otimização da força de trabalho comum [com.sn_wfo_common]				
Dependências da Otimização da força de trabalho [com.sn_wfo_dependency]				
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente (somente modo de manutenção) [com.snc.wfo.csm]	A aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente fornece capacidades de Gestão de canais, Desempenho da equipe, Programação, Determinação de habilidades e Coaching para gerentes, supervisores e líderes de equipe para melhorar a qualidade e a eficiência de suas equipes de atendimento ao cliente e aumentar a satisfação da equipe.	Ativo	falso	• com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.manager_workspace_compone • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf
Otimização da força de trabalho para Gestão de serviços de campo [sn_fsm_wfo]	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade de sua força de trabalho a partir de uma única aplicação usando a Otimização da força de	Ativo	verdadeiro	• Gestão de desempenho da equipe de FSM (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	trabalho para serviço de campo.			• Programação de turnos do FSM (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) • Mecanismo de recomendação de habilidades (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
Otimização da força de trabalho para RH [com.sn_hr_wfo]				
Otimização da força de trabalho para ITSM [com.snc.wfo_itsm] (Somente modo de manutenção)	Pacote de Otimização da força de trabalho para IT Service Management	Ativo	falso	• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_compone • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.awa
Core do espaço [com.workspace_core]	Aplicativo Core Workspace para permitir que os agentes CSM/ ITSM forneçam serviço de classe mundial na velocidade da luz.	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.global_s
Workplace Indoor Mapping [sn_wsd_indoor_map] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que as organizações digitalizem suas plantas baixas do local de trabalho. Usando o Map Studio, os administradores de mapa podem criar e atualizar mapas que podem ser	Ativo	verdadeiro	• sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	usados no Workplace Delivery Suite.			
Analisador de XML para ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.action_step.xmlparser]	Ativa a etapa do analisador de XML no Flow Designer, permitindo que você identifique dados estruturados de uma carga XML sem precisar escrever um script.	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Spoke do sistema de gestão de tradução XTM para Framework de localização [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Integra o Framework de localização com o XTM - Translation Management System. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	com.glide.localization_framework
Zoom extension for Omnichannel Callback [com.sn.zoom.callback] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os clientes solicitem uma sessão de interação visual usando o Zoom.	Ativo	falso	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback

Localizar componentes instalados com uma aplicação

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

Antes de Iniciar

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

Nota:
A função de administrador de aplicações só é necessária para aplicações que usam o recurso de administração de aplicações . Por exemplo, Resposta a vulnerabilidades.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira: `sys_metadata.list`
   A lista de registros de Arquivos de aplicações é exibida.
2. Clique no ícone de lista de personalização ( ) e adicione a coluna **Pacote** à lista.
3. Filtre a lista com estas condições para mostrar somente os componentes do plug-in:

Tradução automática

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

[Pacote] [é] [<plugin name>]

4. No título da coluna **Classe**, clique no ícone de menu ( ) e selecione **Agrupar por classe**.
5. Selecione a classe de informações que você deseja exibir.

Propriedades do sistema disponíveis

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

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

cdu.record.watcher.timeout

Período máximo de espera para que o assistente de configuração de programação da Descoberta na nuvem pare de observar os observadores de registro ao validar a conta, a Descoberta de conta de membro e a Descoberta de banco de dados lógico.

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

com.cmdb.baseline.max_changes

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

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

com.glide.attachment.max_size

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

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

com.glide.cs.collab.event_queue.enabled

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

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

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

Tradução automática

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

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

com.glide.cs.collab.notify_all_members

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

Período de tempo em que a notificação "mensagem não enviada" (consulte com.glide.cs.collab.notify_all_members) é exibida.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled

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

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

com.glide.cs.field.boolean.show.choice_picker

Habilita (**falso**) ou desabilita (**verdadeiro**) uma opção booliana para solicitantes sempre que um nó de opção dinâmica tiver apenas um único valor associado. Quando definido como **verdadeiro**, o nó de opção dinâmica é exibido para os solicitantes com apenas a opção de seleção de valor único e nenhuma opção booliana.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.instance_uri_override

Tradução automática

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

Habilita Virtual Agent a usar este valor de URL para substituir a URL da instância para geração de link. O valor inserido deve ser um URL direto e completo, como http://www.example.com para funcionar corretamente.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration

Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) se as ações para Virtual Agent notificações e Gatilhos proativos forem criadas depois que os tópicos do LLM forem publicados durante o fluxo de trabalho de migração do tópico NLU para o LLM.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration

Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) se as ações para gatilhos proativos forem criadas depois que os tópicos do LLM forem publicados durante o fluxo de trabalho de migração do tópico NLU para LLM.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

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

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

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

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

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

com.glide.email.max_read

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

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

com.glide.event_handler.CollabNotificationEventHandler

Tradução automática

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

Especifica o manipulador de eventos para a fila sidebar_notification.

com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit

Especifica o número de eventos sidebar_notification que o trabalho em cada nó pesquisa a cada vez.

com.glide.interaction.autocreate_relationships

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

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

com.glide.loader.verify_target_field_size

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

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

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

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

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

com.glide.soap.include_non_db_fields

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

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

com.glide.ssl.read.timeout

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

Tradução automática

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

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

com.glide.ui.virtual_host

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

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

com.glideapp.canvas

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.apps.publish.maxrows

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

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

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

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

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

com.snc.assessment.signature_authentication

Requer autenticação para uma assinatura de usuário.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.hr.core.impersonateCheck

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.iam.log_level

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

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Não
- Valores possíveis: debug, info, error
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

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

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

com.snc.pa.activate_kpi_signals

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

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

com.snc.pa.correlation.enable_insights

Habilita a geração de cartões de informações dos principais colaboradores.

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

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

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

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

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

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

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

com.snc.pa.dc.nested_collection

Tradução automática

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

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

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

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_error_count

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_records

Número máximo de registros armazenados durante uma coleta de dados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 milhão
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

com.snc.pa.dc.script_timeout

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

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

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

com.snc.pa.insight.max_days_in_past

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

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

com.snc.pa.insights.query_limit

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

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

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

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

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

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

- Tipo: booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.xmr.processes.limit

O número máximo de Sinais de KPI configurações (pa_xmr_processes) que podem ser avaliadas pelo trabalho Sinais de KPI de informação. Depois que esse número de processos for avaliado, os processos restantes serão ignorados.

- Tipo: Número Inteiro
- Padrão: 1000
- Máximo: 10.000

com.snc.pdf.whitelisted_urls

Armazena uma lista de URLs que podem ser renderizados em um PDF gerado pelo PDFGenerationAPI - Scoped, Global . Esta lista só será verificada se a propriedade glide.pdf.url.whitelisting.enabled estiver definida como verdadeira.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.project.default_schedule

Armazena o sys_id da programação padrão anexada aos projetos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.project.loglevel

Reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo esgotado.

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

com.snc.project.wbs_gantt

Reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo esgotado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Projeto** > **Administração** > **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.

com.snc.task.associate_ci

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Padrão: incident, problem, change_request
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.task.refresh_impacted_services

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

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

com.snc.time_card.default_rate

(plug-in Gestão de custos) Define uma taxa por hora padrão a ser usada se nenhuma tabela de valores de mão de obra se aplicar ao usuário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.time_worked.update_task_timer

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

csm_auto_account_domain_generation

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.assessment.caption.background.color

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

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

Tradução automática

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

css.assessment.caption.font.color

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

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

css.assessment.question.header.background.color

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

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

css.$nav-highlight-main

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

- Tipo: cor
- Valor padrão: #3D4853
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$nav-hr-color

Define a cor do separador de navegação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #303A46
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-header-bg

Define a cor do plano de fundo do cabeçalho.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #303A46
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-header-color

Define a cor do texto da faixa.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #FFFFFF
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-bg-sub

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

Tradução automática

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

- Tipo: cor
- Valor padrão: #455464
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-border

Define a cor da borda para IU principal.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #DDD
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-color-sub

Define a cor do texto do módulo em IU principal.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #BEC1C6
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-bg

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

- Tipo: cor
- Valor padrão: #4B545F
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-color

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

- Tipo: cor
- Valor padrão: #FFFFFF
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

css.tablet.gradient.start

Cor inicial do gradiente do cabeçalho da IU do tablet.

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

css.tablet.gradient.end

Cor final do gradiente do cabeçalho da IU do tablet.

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

css.tablet.headerfooter.text.color

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

Tradução automática

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

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

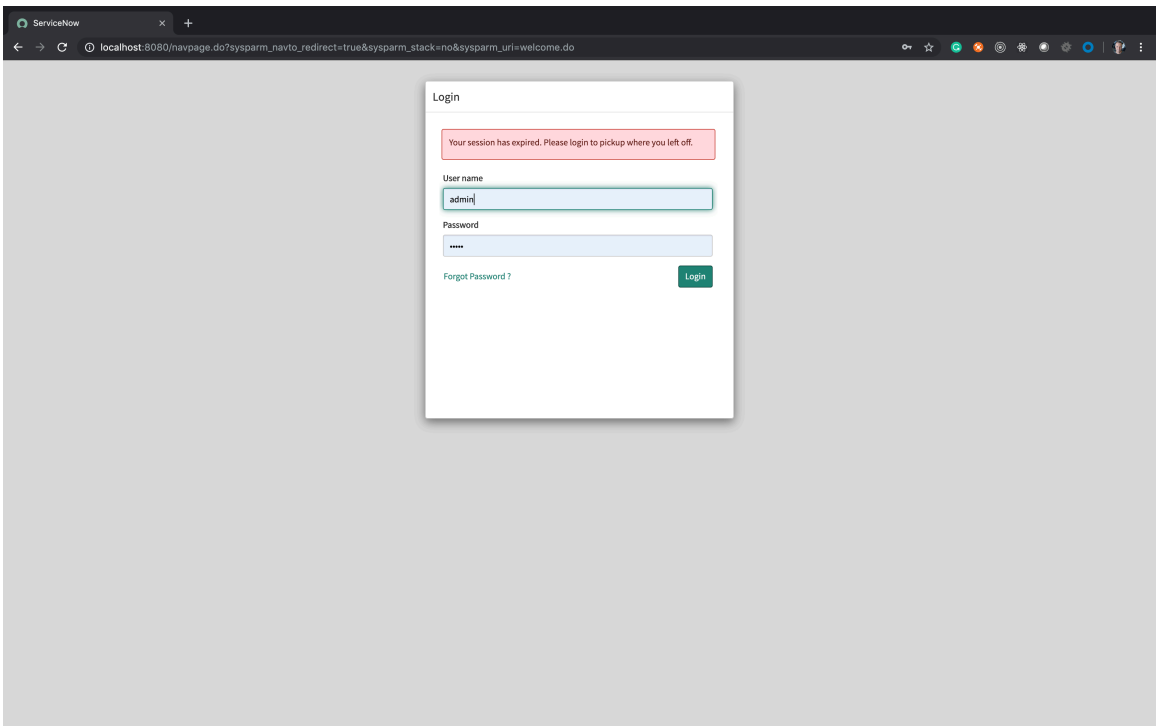
glide.allow.new.cert_follow_on_task

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.amb.session.logout.overlay.style

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



Limitado às funções principais Now Platform, não às aplicações.

- Tipo: cadeia de caracteres

  Exemplo: `cor de fundo: #000; opacidade: 0,5`

- Valor padrão: vazio (sem sobreposição)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.analytics.cache.enabled

Quando verdadeiro, a capacidade de cache é ativada para visualizações de dados e painéis Análise da plataforma. O cache ainda precisa ser ativado para o painel individual e as visualizações de dados em Construtor de IU e o editor de painel em linha, 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.

- Tipo: verdadeiro | falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

glide.analytics.cache.enable_dashboard_default

Quando verdadeiro, o cache é habilitado por padrão em painéis recém-criados no editor em linha.

- Tipo: verdadeiro | falso (booliano)
- Padrão: falso
- Local: tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

glide.analytics.cache.expiration.age.in.seconds

Valor em segundos do campo expire_time em registros de cache de análise. Aplica-se somente quando glide.analytics.cache.enabled for verdadeiro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 86400 (24 horas)
- Valor mínimo: 3600 (1 hora)
- Local: tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

glide.analytics.cache.dashboard_default_value

Tempo de expiração padrão em horas para caches em painéis criados no editor em linha.

- Tipo: opção
- Opções: 1, 2, 4, 8, 12, 24 (horas)
- Valor padrão: 24
- Local: tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter

Número de vezes que uma entrada de cache pode ser buscada novamente após a expiração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds

Idade mínima de entrada de cache que permite a pré-busca de cache, em segundos. Diminuir este valor pode afetar o desempenho da instância.

- Tipo: inteiro (segundos)
- Valor padrão: 28800 (8 horas)
- Local: tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

glide.angular.legado

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Adicione os domínios de todas as solicitações com falha recentes à propriedade do sistema *angular.jsonp.inclusion_list.urls*.
2. Recuse este comportamento alterando *angular.jsonp.inclusion_list.enabled* para falso.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.apps.hub.current

URL da instância primária de desenvolvimento da equipe.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.attachments.allow_html_in_ics

Ele rege a manipulação de arquivos .ics com conteúdo HTML incorporado. Quando definido como **verdadeiro**, o sistema permite o anexo de arquivos .ics com conteúdo HTML. Essa melhoria oferece maior flexibilidade no gerenciamento de anexos de eventos de calendário, garantindo que arquivos com conteúdo HTML possam ser incluídos quando necessário, mantendo a integridade do tipo MIME.

- Tipo: texto/html
- Valor padrão: nulo
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

glide.attachment.extensions

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

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

glide.attachment.role

Lista separada por vírgulas de funções que podem criar anexos.

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

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

Identifica um identificador de login comum.

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

Tradução automática

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

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

Habilita o serviço Single Sign-on do provedor de identidade para receber um AuthnRequest assinado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.banner.image.url

URL usada ao clicar na imagem da faixa.

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

glide.banner.image.url_target

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: gsft_main
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.bsm.color.affect_neighbors

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

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

glide.bsm.map.style.font_family

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

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

glide.bsm.map.style.font_size

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

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

glide.bsm.map.style.selection_background_color

Tradução automática

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

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

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

glide.bsm.map.style.selection_text_color

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

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

glide.bsm.map.style.text_color

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

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

glide.bsm.max_levels

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

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

glide.bsm.new_node_color

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

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

glide.bsm.max_nodes

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

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

glide.bsm.refresh_interval

Segundos entre cada recarregamento automático de problemas e tarefas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30

Tradução automática

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

- Intervalo de valores possíveis: 1 a 3600
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.task_threshold

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

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

glide.bsm.too_many_children

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

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

glide.businessrule.async_condition_check

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

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

glide.businessrule.callstack

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

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

glide.cache.size.service_cache

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

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

Define o número máximo de widgets que podem ser renderizados simultaneamente em um painel. Com valores menores, os widgets individuais são carregados mais rapidamente. Com valores maiores, são necessárias menos solicitações de Ajax para o servidor. Defina o valor desta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 como metade do número de widgets que ficam visíveis quando o painel mais usado é carregado. Por exemplo, se seis widgets estiverem visíveis no painel, defina o valor como 3.

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

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

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

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

Limite de tempo (em segundos) para executar um lote a fim de obter um lote de resultados de consulta (100 resultados).

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

glide.cmdb.query.max_results_limit

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

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

glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables

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

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

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

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

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

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

Tradução automática

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

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

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

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

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

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

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

glide.cms.share_dashboards.role

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

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**

glide.chart.decimal.precision

Controla a precisão de arredondamento de valores numéricos não monetários exibidos em relatórios. Um valor **de precisão decimal** especificado nas opções de estilo de um relatório substitui esta propriedade. Os valores de moeda sempre têm uma precisão de 2.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Valor máximo: 4
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.chat.invite_fields

Tradução automática

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

(Plug-in de bate-papo) Lista separada por vírgulas de campos (glide_list ou referências a sys_user ou sys_group) usados para gerar os convites ao criar uma sala de bate-papo a partir de uma tarefa. Os usuários podem marcar uma caixa de seleção para cada um dos campos especificados para convidar para a sala de bate-papo os usuários referenciados pelos campos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.chat_room.create_roles

(Plug-in de bate-papo) Lista separada por vírgulas de funções que têm permissão para criar salas de bate-papo.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.chat.show_emoticons

(Plug-in de bate-papo) Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a renderização de emoticons de texto como imagens.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.class.downgrade.enabled

Sinalizador para permitir o downgrade de classe durante a identificação e reconciliação.

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

glide.class.switch.enabled

Sinalizador para permitir a alternância de classes durante a identificação e reconciliação.

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

glide.class.upgrade.enabled

Sinalizador para permitir a atualização de classe durante a identificação e reconciliação.

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

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

Tempo máximo em minutos durante o qual o processador de métrica individual é executado em cada ciclo programado.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120
- Local: Navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Preferência de Integridade**e clique em **Propriedades do sistema** no navegador do lado direito.

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

Quando definido como **verdadeiro**, desabilita os resultados de integridade de origens diferentes da auditoria de Integridade do CMDB (como a descoberta na nuvem). Somente os resultados gerados pela auditoria da integridade do CMDB aparecem no painel do CMDB.

Por exemplo, por padrão, se um IC for determinado como obsoleto pela Descoberta, esse IC aparecerá como obsoleto no painel do CMDB, embora a auditoria de Integridade do CMDB não tenha determinado esse IC como obsoleto. Para desabilitar esses resultados de integridade de IC obsoletos, defina a propriedade como **verdadeira**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

Excluia ICs dependentes para a métrica de obsolescência da Integridade do CMDB.

Quando habilitados, os ICs dependentes não são verificados quanto à obsolência, independentemente de quaisquer regras de desatualização ou inclusão definidas para os respectivos tipos de IC.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

Habilite e configure quais tipos de detalhes o sistema registra ao usar IRE fora do escopo da simulação de identificação. Por exemplo, ao usar uma API, fila do ECC ou trabalhos agendados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: informações, aviso, erro, depuração ou debugVerbose
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Dependendo da configuração, o sistema pode gerar grandes quantidades de dados que podem afetar o desempenho geral do sistema. Defina o valor com cuidado, limitando o nível de detalhes e o tempo de uso ao mínimo necessário para testes ou depuração.

glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth

Uma lista separada por vírgulas que controla o nível de registros em log de trabalhos de Integridade do CMDB. O registro em log cria entradas nos logs do sistema para capturar

Tradução automática

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

mensagens geradas pelo processo de auditoria de integridade sempre que eles são executados. Este registro em log ajuda a depurar se houver uma falha.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: error
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb_model.display_name.shorten

Se **verdadeiro**, gerará nomes de exibição mais curtos para modelos de produto se o nome do modelo de produto contiver o nome do fabricante.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cookies.http_only

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a geração de cookies somente HTTP. Defina esta propriedade como **falsa** para usar a aprovação com assinatura eletrônica.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.calcul_actual_cost

(plug-in Gestão de custos) Quando uma linha de gasto é criada para qualquer tarefa com um **tipo** de **tarefa planejada**, soma todas as linhas de gasto da tarefa e adiciona o total ao campo **Custo de trabalho** no registro da tarefa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.debug

(plug-in Gestão de custos) Habilita a depuração do processamento da gestão de custos. Todos os eventos de registro em log são registrados na tabela Log de gestão financeira [fm_log].

Nota:
Este recurso pode gerar um grande número de registros de log. Habilite o recurso somente durante o teste inicial ou na solução de problemas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(plug-in Gestão de custos) Cria linhas de gasto itens de configuração afetados ao criar uma linha de gasto de tarefa.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

(plug-in Gestão de custos) Define se o serviço de negócios para custos de alocação do centro de custos deve ser calculado com base no total de unidades ou em unidades alocadas.

Por exemplo, se o serviço oferecer suporte a 100 unidades, mas tiver apenas 50 unidades alocadas e o centro de custos ABC tiver 25 unidades alocadas. O uso do método **Todas as unidades** resulta em um custo de alocação de 25/100, ou 25% do custo total do serviço. Nesse caso, rastreamos os custos não alocados separadamente. O uso do método **de unidades de alocação** resulta em um custo de alocação de 25/50, ou 50% do custo total do serviço. Nesse caso, todos os custos são alocados (recuperados).

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: all_units
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.csv.export.line_break

Permite que o usuário controle como os dados CSV exportados aparecem no bloco de notas. Os valores válidos são LF para um feed de linha entre registros e CRLF para um retorno de carro seguido por um feed de linha.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: LF
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.csv.use_row_currency

Se falso, exporta valores de campo de moeda e preço na moeda do usuário. Se verdadeiro, exporta valores de campo de moeda e preço na moeda da linha.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.custom.ip.authenticate.allow

Lista separada por vírgulas ou intervalo separado por traços de endereços IP que têm permissão de acesso para exibir as páginas stats.do, threads.do e replication.do.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
- Configurações de proteção de segurança da instância: restringir o acesso ao monitoramento de desempenho

glide.db.aggregates.trend.use_iso_week

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definido como verdadeiro, relata a tendência semanal por dados de acordo com semanas ISO. Se for falso, os dados com tendências por semana serão relatados de acordo com o primeiro dia da semana definido por glide.ui.date_format.first_day_of_week.

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

glide.db.audit.ignore.delete

Especifica as tabelas em que o arquivo sys_audit_delete não é atualizado quando os registros são excluídos.

- Tipo: cadeia de caracteres — lista de tabelas separadas por vírgulas
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.db.forced.chunk.threshold

Define o limite acima do qual força exclusões e atualizações de registros de bloco. A divisão em blocos ajuda a impedir que exclusões de chaves não primárias em tabelas grandes causem problemas de replicação. Use esta propriedade para definir um limite de bloco de força ao usar os métodos GlideRecord – DeleteMutiple e GlideRecord – UpdateMutiple .

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000000 (100 milhões)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.clone.allow_clone_target

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso de uma instância de não produção como destino de um clone do sistema.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **falso** para instâncias de produção, **verdadeiro** para instâncias de não produção
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.db.impex.XMLLoader.max.file.size.mb

Controla o tamanho máximo de arquivo permitido ao importar um arquivo XML, em megabytes. A tentativa de importar um arquivo XML maior que esse limite resulta em erro.

> **⚠ Aviso:**
> Tenha cuidado ao modificar esta propriedade. Carregar um arquivo XML grande pode afetar o desempenho e causar uma indisponibilidade da instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: **Propriedades do sistema** > **Importação/Exportação**

glide.db.large.threshold

Define o número de linhas acima do qual uma tabela é considerada grande e usa um método diferente de consulta de resultados. Quando esta propriedade está ausente, a instância usa o método de consulta padrão.

Tradução automática

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

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

glide.db.loguser

Exibir (**verdadeiro**) ou suprimir a exibição (**falso**) de erros do banco de dados (como violação de chave exclusiva detectada pelo banco de dados (Entrada duplicada 'ABC' para a chave 'nome') para o usuário conectado.

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

glide.db.max.aggregate.size

Define o número máximo de grupos que um relatório ou lista agrupada renderiza. Valores maiores podem afetar o desempenho do sistema.

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

glide.db.max_view_records

Define o número máximo de registros retornados ao executar uma consulta GlideRecord em um script. Não use valores maiores do que o padrão, pois eles podem fazer com que as consultas consumam memória excessiva no servidor de aplicações e, em casos extremos, causar uma indisponibilidade do sistema. Esta propriedade não controla o número máximo de registros que aparecem em uma lista, relatório ou arquivo exportado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

Especifica se as seleções da tabela de seleção marcadas como inativas (`atributo sys_choice inactive = verdadeiro`) devem ser carregadas nos bancos de dados do cliente quando as aplicações são instaladas (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.debug.log_point

Especifica se o recurso de pontos de log deve ser habilitado ou não.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.debugger.log.ui

Tradução automática

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

Especifica se os logs devem ser exibidos em formulários e listas e na guia Log da sessão, ou somente na guia Log da sessão.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: página
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.discovery.application_mapping

Habilita ou desabilita o recurso Mapeamento de dependências de aplicações (ADM).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.discovery.log_debug_info

Uma propriedade opcional para preencher informações de depuração no log da Descoberta. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, o sensor da Descoberta extrairá as informações de depuração da mensagem de entrada do ECC e gravará essas informações na tabela de log da Descoberta, para que elas fiquem visíveis ao inspecionar o status da descoberta.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

glide.discovery.log_message_chars

Quando uma mensagem de log é maior que este valor, ServiceNow cria uma visualização da mensagem com reticências no final da mensagem para indicar que há conteúdo que não é mostrado. O tamanho da visualização evita que qualquer linha da lista ocupe a tela inteira.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 200 (caracteres)
- Local: **Definição de Descoberta** > **Propriedades**

glide.discovery.multi_page_serial_mode

Esta propriedade controla o processamento de registros de entrada de padrão de várias páginas. **falso** define as páginas para serem processadas em paralelo e **verdadeiro** define as páginas para serem processadas em série.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.discovery.sam_batch_update_size

Habilita o envio em lote de atualizações para a tabela cmdb_sam_sw_install quando somente o campo last_scanned na tabela foi alterado. Isso otimiza a execução geral da descoberta, pois reduz as várias consultas de atualização única no banco de dados. O valor padrão é 100, o que significa que 100 registros de cada vez na tabela são colocados em lote e atualizados. Ao definir esta propriedade como 1, isso alterna para atualizações sequenciais.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

Tradução automática

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

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

Controla se a Descoberta usa a Estrutura de identificação e reconciliação do CMDB (introduzida com a versão Geneva) ou os identificadores legados de versões anteriores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Definição de Descoberta** > **Propriedades**

glide.domain.notify_change

Exibe uma mensagem de notificação informando ao usuário que o seletor de domínio foi alterado automaticamente.

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

glide.domain.notify_record_change

Exibe uma mensagem de notificação informando ao usuário que o seletor de domínio foi alterado automaticamente porque o registro que o usuário está exibindo alterou o domínio do usuário.

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

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

Determina se o Remediador de ICs duplicados corrige ou não a duplicação de ICs ao atualizar registros no CMDB.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

Limite para o número de ICs duplicados que, se excedido, limitará o suporte para reconciliação no Remediador de ICs duplicados (1000 por padrão).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

Nota:
Este limite nunca excede 5000, mesmo que defina a propriedade com um valor maior que 5000.

glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length

Os atributos em que max_length excede este valor de propriedade (4000 por padrão) são excluídos das guias **Selecionar IC principal**, **Mesclar valores de atributo**e **Determinar ações de IC duplicado** no assistente do Remediador de IC duplicado.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

Nota:
Esta propriedade afeta o desempenho das tarefas de desduplicação, portanto, tenha cuidado ao definir este valor.

glide.eccprobe.longrunner.class

Identifica o nome de um script include que gerencia comandos de longa execução.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: LongRunner
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

Permite rajadas de erros de pesquisa com duração de até minutos especificados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

Período de pesquisa inicial para comandos de longa execução em segundos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

Percentual que o período de pesquisa aumenta por pesquisa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_seconds

Período máximo de pesquisa. Conforme o período de pesquisa diminui, ele fica mais longo até atingir esse máximo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.debug

Permite o status de logs LongRunner em pesquisas bem-sucedidas, além das mensagens usuais em pesquisas malsucedidas, quando definido como **verdadeiro**.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

Número máximo de pesquisas executadas por período de pesquisa de 5 segundos. Esse número geralmente não é relevante, mas pode ser usado para conter pesquisas sob condições de carregamento extremas.

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

glide.ecmdb.all_relationship_role

Um valor de exemplo é: itil,asset,configuration.

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

glide.element.use_object_display_value

Isso garante que o valor de exibição dos campos GlideElementGlideObject, como glide_date_time, seja calculado corretamente.

- Tipo: verdadeiro|falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: propriedades do sistema

glide.element.reference.use_actual_display_value

Ele controla o valor de exibição dos campos GlideElementGlideObject, como glide_date_time em Formulários e Listas, e você precisa aceitar (defina o valor da propriedade como verdadeiro) para ver o valor de exibição correto nessas exibições.

- Tipo: verdadeiro|falso
- Valor padrão: falso
- Local: propriedades do sistema

glide.email_address_filter.max_domains

Define o número máximo de domínios que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Define o número máximo de exceções que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000

glide.email.append.timezone

Especifica se o fuso horário deve ser anexado a todas as datas e horas em e-mails de saída (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email_client.quick_message.insert

Controla como as mensagens rápidas são inseridas no cliente de e-mail. Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, o conteúdo da mensagem rápida será inserido na posição do cursor. Se definida como **falso**, o conteúdo da mensagem rápida substituirá o conteúdo existente em um rascunho de e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.forward_subject_prefix

Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identificam um e-mail encaminhado.

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

glide.email.journal.lines

Especifica o número de entradas de um campo de diário (como Comentários adicionais e Anotações de trabalho) incluídas nas notificações por e-mail. Um valor de **-1** inclui todas as entradas de registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.mail_to

Especifica o endereço de e-mail para enviar notificações que usam a variável *${mailto:}*.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: endereço de e-mail SMTP que está ativo por padrão
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email.name_split

Delimitador entre o nome e o sobrenome em um endereço de e-mail para identificar usuários em e-mails de entrada. Por exemplo, um delimitador de "." no endereço de e-mail john.smith@company.com informa ao sistema para procurar um registro de usuário para John Smith.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ponto final (.)
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Controla se (**verdadeiro**) ou não (**falso**) um registro sys_mail gerado por notificação é salvo mesmo se não houver destinatários. Usada em conjunto com outras propriedades de registro em log do destinatário da notificação, esta propriedade permite solucionar problemas com notificações.

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

glide.email.override.url

Define a URL a ser usada em links enviados por e-mail no lugar da URL da instância. O URL deve terminar com nav_to.do. Um valor de exemplo é: https://servicenow.customerdomain.com/produção/nav_to.do.

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

glide.email.read.active

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o servidor de e-mail de entrada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.reply_subject_prefix

Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identificam uma resposta de e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: re:aw:,r:
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.smtp.active

Especifica se o servidor de e-mail de saída deve ser habilitado (**verdadeiro**) ou desabilitado (**falso**).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.smtp.max_recipients

Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar na linha Para: para uma única notificação por e-mail. As notificações que excederiam este limite, em vez disso, criarão

Tradução automática

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

notificações por e-mail duplicadas endereçadas a um subconjunto da lista de destinatários. Cada notificação por e-mail tem o mesmo número máximo de destinatários.

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

glide.email.smtp.max_send

Especifica quantos e-mails serão enviados por meio de cada nova conexão SMTP. A instância estabelecerá uma nova conexão SMTP se houver mais e-mails para enviar do que o valor especificado.

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

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Define o número máximo de filtros de e-mail que podem ser associados a um único filtro de endereço do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.test.user

Especifica a lista separada por vírgulas de endereços de e-mail para os quais a instância envia todas as mensagens de e-mail. Normalmente usado em instâncias de não produção para fins de teste.

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

glide.email.text_plain.strips_xhtml

Indica se os e-mails de saída e de entrada mostrados nos comentários convertem o XML em texto sem formatação (**verdadeiro**) ou preservam o XML (**falso**).

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

glide.email.watermark.visible

Indica se a marca d'água nas notificações por e-mail está visível (**verdadeiro**) ou está encapsulada em um marcador div oculto (**falso**).

Nota:
Os clientes de e-mail que usam a versão em texto simples do e-mail mostram a marca d'água.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email_client.show_sms_option

Especifica se uma caixa de seleção aparecerá no cliente de e-mail para enviar a mensagem para o dispositivo SMS do usuário (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Se não houver nenhum dispositivo SMS, o cliente de e-mail enviará a mensagem para o dispositivo de e-mail primário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.entry.loggedin.page_ess

Especifica a página para a qual um usuário ESS, que por definição não tem funções, é redirecionado quando faz login.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.excel.booliano.display_value

Se verdadeiro, traduz colunas do tipo booliano para o idioma do usuário ao exportar registros no formato Excel. Se falso, exporta os valores em inglês, independentemente do idioma do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.excel.max_cells

Define o número máximo de células em uma exportação do Excel.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.excel.use_user_date_format

Especifica se as exportações do Excel usam o formato de data/hora especificado no perfil de um usuário (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Se **falso**, exporta o formato de data/hora da instância definido pela propriedade `glide.sys.date_format`.

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

glide.export.csv.charset

Especifica o conjunto de caracteres usado para exportar arquivos CSV. Consulte Codificações de caracteres compatíveis para obter uma lista de opções de codificação de caracteres compatíveis.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: windows-1252
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.export.csv.raw.value

Quando **verdadeiro**, os valores brutos do banco de dados são exportados em vez dos valores de exibição ao exportar para CSV. Quando **falso**, os valores de exibição são exportados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Importação/Exportação**

glide.export.escape_formulas

Quando **verdadeiro**, os valores de cadeia de caracteres que começam com os caracteres +, -, = ou @ são anexados com um único apóstrofo quando você exporta para arquivos CSV, XLS ou XLSX.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **verdadeiro** para novas instâncias que começam com Istanbul
- Local: tabela de propriedades do sistema [sys_properties] para novas instâncias que começam com Istanbul. Para instâncias atualizadas, adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.export.excel.general_formatting

Quando **verdadeiro**, os valores nas células dos arquivos do Excel exportados têm o formato geral. Quando **falso**, as células nos arquivos do Excel exportados têm o formato de texto.

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

glide.export.excel.wrap_cells

Quando **verdadeiro**, os valores nas células nos arquivos do Excel exportados são encapsulados automaticamente. Quando **falso**, a largura das colunas exportadas do Excel é redimensionada para caber 256 caracteres e os valores não são encapsulados.

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

glide.fdih.retry.max_count

Especifica o número máximo de novas tentativas quando nenhum valor é especificado em **Contagem** para uma política de novas tentativas.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_host

Tradução automática

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

Especifica o nome do host ou o endereço IP do servidor proxy para clientes SOAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: valor de `glide.http.proxy_host`
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_port

Especifica o número da porta do servidor proxy para clientes SOAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: valor de `glide.http.proxy_port`
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.guest.active.session.life_span

Define o tempo máximo de sessão de uma sessão de convidado, independentemente da atividade do usuário, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.guest.session_timeout

Define o tempo limite de sessão inativa para uma sessão de convidado, em minutos.

Nota:
Esta configuração desassocia o tempo limite de uma sessão de convidado da propriedade `glide.ui.session_timeout`. Quaisquer mudanças na propriedade `glide.ui.session_timeout` não afetam o tempo limite de uma sessão de convidado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

Tempo total que o thread espera para atualizar o Descoberta histórico antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 minuto
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

O tempo entre quando verificamos se o banco de dados de histórico Descoberta está livre.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100 ms
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

O número de vezes que o Descoberta histórico é verificado antes de desistir.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 600
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

Tempo total que o thread espera para atualizar o log Descoberta antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 minuto
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

O tempo entre quando verificamos se o banco de dados de log Descoberta está livre.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100 ms
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

O número de vezes que o log Descoberta é verificado antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 600
- Local: propriedades do sistema

glide.help.default.page

Define o URL de ajuda geral do sistema se você estiver usando a ajuda sensível ao contexto. Este URL é usado quando não há ajuda sensível ao contexto disponível para o formulário, lista ou registro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://wiki.servicenow.com/
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.history.max_entries

Define o número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de entrada de registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.home.page

Especifica qual página carregar quando um usuário seleciona uma página inicial na faixa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: `home_splash.do?sysparm_direct=true`
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

glide.home.refresh_disabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a atualização da página inicial.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.home.refresh_intervals

Lista separada por vírgulas de intervalos de atualização disponíveis nas páginas iniciais.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 300,900,1800,3600
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise .
- Trabalhar com painéis dinâmicos .

glide.hosts.allowlist

Habilita o controle sobre quais hosts uma ação de busca pode acessar. Isso afeta as APIs HTTP, como RESTMessageV2 - Scoped, Global e Buscar Fetch - Scoped, Global . Recursos de glide.hosts.allowlist:

- Oferece suporte a uma lista separada por vírgulas de URLs ou IPs.
- Permite "*" para todos.
- Permite subdomínios via *.example.com.
- Tem uma configuração global e por escopo (prefixo com o nome do escopo para especificar que uma entrada é para um escopo específico).
- O valor padrão é uma cadeia de caracteres vazia, o que é interpretado como nenhum host permitido para a busca. Para APIs HTTP existentes, como RestMessageV2, vazio é interpretado como todos os hosts são permitidos (exceto aqueles restritos pela lista de proibições existente).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: "" (cadeia de caracteres vazia)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

glide.html.enable_media_sites

Habilita uma opção de URL para mídia no Editor de HTML. A mídia é anexada, mas não é carregada no Editor de HTML.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: youtube.com,player.vimeo.com,vimeo.com
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.html.escape_script

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) marcadores JavaScript em campos HTML.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.html.sanitize_all_fields

Especifica se todos os campos HTML são limpos para remover código indesejado (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: limpador de HTML (proteção de segurança da instância)

glide.http.connection_timeout

Especifica o número máximo de milissegundos que uma solicitação HTTP de saída (como Serviços Web) espera para estabelecer uma conexão.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000 (10 segundos)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.outbound.max_timeout

Especifica o número de segundos que as APIs RESTMessageV2 e SOAPMessageV2 aguardam por uma resposta de uma chamada síncrona. O valor máximo é 30 segundos.

Para definir um tempo limite de mais de 30 segundos, defina a propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` como **falsa** e use o métodowaitForResponse `()` para definir o tempo limite. Por exemplo, consulte Exemplo de SOAPMessageV2 assíncrono. Se `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` estiver definido como verdadeiro e um valor for passado no métodowaitForResponse `()`, o sistema usará o menor valor do métodowaitForResponse `()` ou da propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout`.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

Tradução automática

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

Habilita a definição de um tempo limite na propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout`.

Para definir um tempo limite de mais de 30 segundos, defina a propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` como **falsa** e use o métodowaitForResponse `()` para definir o tempo limite. Por exemplo, consulte Exemplo de SOAPMessageV2 assíncrono. Se `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` estiver definido como verdadeiro e um valor for passado no métodowaitForResponse `()`, o sistema usará o menor valor do métodowaitForResponse `()` ou da propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout`.

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

glide.http.proxy_bypass_list

Especifica a lista separada por ponto e vírgula de endereços que ignoram o servidor proxy. Use um asterisco (*) como caractere curinga para especificar todo ou parte de um endereço.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_host

Especifica o nome do host ou o endereço IP do servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_ntdomain

Especifica o domínio usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_nthost

Especifica o nome do host usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_ntpassword

Especifica a senha usada para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

glide.http.proxy_ntusername

Especifica o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_port

Especifica o número da porta do servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_password

Especifica a senha usada para autenticar o servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_username

Especifica o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.timeout

(Plug-in do consumidor de serviço Web) Especifica o número máximo de milissegundos a aguardar antes que uma transação de saída expire.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 175000 (175 segundos)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.i18n.force_index

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a indexação de todos os campos traduzidos, independentemente do valor do atributo de tabela text_index_translations.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

Controla a atualização em lote de last_discoveredfield em ICs que estão sendo processados pelo mecanismo de identificação.

Defina como **falso** se houver regras de negócio que se apliquem ao campo last_discovered e você quiser acionar essas regras ao chamar a API de identificação e reconciliação.

Tradução automática

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

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

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache localmente de ICs dependentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: Adicionar uma propriedade do sistema para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Se houver um problema de memória devido à otimização relacionada ao uso do cache local, defina as propriedades `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` e `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` como 0.

glide.identification_engine.granular_insert_locking

Determina se deve usar vários bloqueios de inserção granular ou um bloqueio de inserção global.

Defina como **falso** se houver problemas de desempenho associados ao uso de vários bloqueios de inserção granulares.

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

glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache localmente de ICs independentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Definir o valor como 0 evita o uso de cache local para ICs independentes e pode afetar o desempenho.

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache de itens relacionados/de pesquisa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 houver um problema de memória devido à otimização relacionada ao uso do cache local, defina as propriedades *glide.identification_engine.related_items_local_cache_count* e *glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count* como 0.

glide.identification_engine.skip_duplicates

Controla como a identificação processa um pequeno conjunto de ICs duplicados.

- Quando **verdadeiro**: se o número de ICs duplicados for menor que o limite especificado por *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold*, um dos ICs duplicados será escolhido como uma correspondência e será atualizado. O restante dos ICs duplicados são marcados como duplicatas.
- Quando **falso**: a correspondência de um IC falha e um erro é registrado.
- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

Número máximo de ICs que podem estar em um conjunto de ICs duplicados para permitir que a identificação processe os ICs duplicados de acordo com a configuração de *glide.identification_engine.skip_duplicates*.

Se o número de ICs duplicados exceder o limite, a identificação processará os ICs duplicados como se *glide.identification_engine.skip_duplicates* estivesse definido como **falso**, independentemente da configuração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.identification_logs.max_run_ids

Número máximo de execuções de log que podem ser exibidas ao navegar para **Configuração** > **Logs de Identificação**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades de Identificação/ Reconciliação**.

glide.image_provider.security_enabled

Controla as configurações de segurança das imagens. Se **verdadeiro**, as imagens ficarão visíveis somente para usuários autenticados e autorizados. Se for **falso**, as imagens ficarão visíveis para qualquer pessoa com um URL para o anexo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

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

- Instâncias novas/zbootadas: a propriedade está presente e definida como **verdadeira**
- Instâncias atualizadas: **falso** se a propriedade não estiver presente, inalterado se a propriedade estiver presente

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.imap.secure

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a criptografia SSL para conexões com o servidor IMAP.

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

glide.imap.secure_port

Especifica a porta de comunicação para conexões seguras IMAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 995
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.imap.tls

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a inicialização do servidor IMAP no modo TLS (Transport Layer Security).

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

glide.import.debug

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o registro em log de depuração para todos os processos de importação.

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

glide.import.error_message.generic

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita a exibição (**falso**), importações com falha para exibir um erro genérico em vez de uma mensagem SQL detalhada. Esta propriedade deve ser habilitada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão:
  - Instâncias novas/zbootadas: **verdadeiro** para iniciar com Istanbul
  - Instâncias atualizadas: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

Tradução automática

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

Se verdadeiro, qualquer valor de data ou data/hora em uma planilha do Excel será convertido para um formato de data de sessão do usuário na tabela de preparação após a importação do arquivo do Excel.

Se falso, qualquer tipo de célula explícita de data/hora no Excel será importado para uma tabela de preparação com o formato de data da sessão do usuário e qualquer valor de data que não esteja explicitamente em um tipo de célula de data/hora no Excel será importado para uma tabela de preparação usando o formato de data do sistema.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] se quiser alterar o valor para falso.

glide.import.sftp.debug

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o registro em log de depuração adicional para importações de SFTP. Habilitar esta propriedade faz com que a instância registre em log todas as mensagens de saída e de entrada durante a sessão SSH.

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

glide.import.scp.debug

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o registro em log de depuração adicional para importações SCP. Habilitar esta propriedade faz com que a instância registre em log todas as mensagens de saída e de entrada durante a sessão SSH.

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

glide.import_set.preserve.leading.spaces

Especifica se o processo de importação preserva os espaços iniciais nas células de dados do Excel (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Quando **falso**, o processo de importação remove os espaços iniciais das células de dados do Excel.

Nota:
O processo de importação sempre remove espaços à direita das células de dados do Excel.

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

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

Especifica se um conjunto para importação pode adicionar novas colunas à tabela de preparação (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Às vezes, as instâncias que contêm um grande número de conjuntos para importação podem parar de responder quando uma importação adiciona uma coluna porque a instância deve alterar todas as linhas na tabela de preparação. Às vezes, a ação de tabela de alteração do banco de dados causa uma indisponibilidade. Definir esta propriedade

Tradução automática

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

como **falsa** evita que um conjunto de importação adicione colunas à tabela de preparação e produz uma mensagem de log. Como solução alternativa, os administradores podem adicionar manualmente uma coluna à tabela de preparação criando uma nova entrada de dicionário e reimportando o conjunto de importação.

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

glide.ir.query_method

Define o método de consulta para pesquisa de texto global. Somente o método **de consulta Simples** é compatível.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: simples
- Local: **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**

glide.active.session.timeout.invalidate.session

Especifica se as sessões de integração podem ser invalidadas configurando um tempo máximo de sessão ativa.

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

glide.integrations.active.session.life_span

Define o tempo máximo de sessão para uma sessão de integração, independentemente da atividade, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.integration.session_timeout

Define o tempo limite de sessão inativa para sessões de integração, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.invalid_query.returns_no_rows

Controla como consultas GlideRecord inválidas são tratadas em relação a nomes de campo inválidos ou indefinidos. Quando esta propriedade é **verdadeira**, as consultas inválidas que contêm nomes de campo inválidos ou indefinidos sempre não retornam linhas. Quando esta propriedade for **falsa** (padrão), se uma consulta estiver incorreta e incluir nomes de campo inválidos ou indefinidos, a parte inválida da condição de consulta será ignorada e os resultados serão baseados na parte válida da consulta.

Para substituir essa lógica no nível da sessão, execute `gs.getSession().setStrictQuery(false)`. Para restaurar a consulta estrita, execute `gs.getSession().setStrictQuery(true)`. Para usar esta propriedade, altere a linha

Tradução automática

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

gr.addQuery('table', argumentos.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName); no script de fluxo de trabalho incluem para gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName());.

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

glide.itil.assign.number.on.insert

Controla se (**verdadeiro**) ou não (**falso**) um número de tarefa é gerado e atribuído no carregamento (**Criar novo**) ou quando a tarefa é enviada. Este recurso ajuda a evitar números de tarefas não utilizadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.jdbcprobeloader.nova tentativa

Define o número de vezes que uma probe JDBC tenta se conectar a uma fonte de dados JDBC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.jdbcprobeloader.retry_milis

Define o número de milissegundos que uma probe JDBC espera entre novas tentativas em uma fonte de dados JDBC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.jquery.legado

Quando verdadeiro, habilita o comportamento de JQuery legado. Quando falso, integra os patches de segurança JQuery 1.12.3 e 2.2.3. Se você definir esta propriedade como falsa, as páginas de IU com marcação HTML incorreta poderão ser renderizadas incorretamente. Você pode resolver esse problema em seus scripts fechando todas as tags de elemento html que são de fechamento automático e não estão na lista válida. Por exemplo, mude para .

- Os elementos de fechamento automático válidos que não precisam ser atualizados incluem:
  - <area />
  - <base />
  -
  - <col />
  - <embed />
  - <hr />
  - <img />

Tradução automática

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

- <input />
- <link />
- <meta />
- <param />
- <source />
- <track />
- <wbr />

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.knowman.search.apply_role_based_security

Se **verdadeiro**, honra o acesso de leitura de bases de conhecimento ou artigos especificados para funções. Se **falso**, habilita os critérios do usuário especificados para substituir o acesso de leitura especificado para as funções.

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

glide.knowman.search_character_limit

Número mínimo de caracteres necessários para pesquisa de conhecimento. Os termos de pesquisa com menos que este número de caracteres não retornam resultados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.knowman.search.default_language

(Plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento v2) Idioma padrão para artigos de conhecimento. Se estiver vazio, o padrão será o idioma do usuário conectado.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

O valor contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. A indexação SEO de artigos de conhecimento está habilitada nos portais mencionados na lista e está bloqueada pela metatag noindex para outros portais. Se pelo menos um portal estiver listado, as sugestões de SEO serão exibidas quando os usuários criarem ou editarem artigos de conhecimento.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 valor da propriedade estiver vazio, a indexação será habilitada para todos os portais.

glide.knowman.show_language_option

(Plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento v2) Especifica se a caixa **Idioma** aparece (**verdadeiro**) ou fica oculta (**falso**) em artigos com várias traduções.

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

glide.knowman.show_language_option.roles

(Plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento v2) Lista separada por vírgulas de funções que podem ver a caixa Idioma em artigos com várias traduções.

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

glide.knowman.show_links

Especifica se a linha **Link** aparece (**verdadeiro**) ou está oculta (**falso**) em um artigo de conhecimento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ldap.allow_empty_group

Especifica se todos os membros podem ser removidos de um grupo de segurança do Active Directory (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

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

glide.ldap.binary_attributes

Lista separada por vírgulas de atributos LDAP que devem ser convertidos do formato binário para cadeias de caracteres encoded64. Se você definir esta propriedade, somente os valores listados serão convertidos. Os atributos mais comuns são `objectSID` e `objectGUID`. Esses valores convertidos são exclusivos e podem ser usados como o campo de aglutinação no mapeamento de importação LDAP. Se esta propriedade estiver em branco, ServiceNow tentará mapear esses atributos binários sem a conversão e não haverá garantia de que sejam exclusivos, pois não foram convertidos corretamente em valores de cadeia de caracteres.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: objectid,objectguid
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ldap.paging

Tradução automática

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

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o suporte à consulta de paginação LDAP. A paginação LDAP é um método de consulta LDAP mais eficiente para ambientes com mais de 1000 usuários.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.legado.excel.exportar

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exportação para o formato XLS ao exportar para um arquivo do Excel. Por padrão, somente a exportação XLSX está habilitada. Esta propriedade não afeta o serviço web do Excel. Quando **verdadeira**, esta propriedade também permite que os usuários selecionem XLS ou XLSX como o formato de modelo de importação fácil.

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

glide.list.filter_max_length

Define um limite máximo de caracteres para a consulta do construtor de condições.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.lists.live_list_enabled

Habilita um aviso de atualização de lista.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

Controla se as mensagens publicadas em um grupo público aparecem (**verdadeiro**) ou são omitidas (**falso**) no feed da empresa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.live_services

(Plug-in de bate-papo) Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) Serviços em tempo real, como suporte de bate-papo.

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

glide.login.no_blank_password

Tradução automática

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

Impede (**verdadeiro**) ou permite (**falso**) logins de usuários com senhas em branco. Frequentemente, a importação de listas de usuários cria muitos usuários com senhas em branco. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira** em instâncias de produção.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.login.home

Define a página inicial padrão que os usuários veem após o login. Se estiver em branco, a última página visitada será usada. O formato é<page> `.fazer`.

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

glide.max_journal_list_size

Define o tamanho máximo, em megabytes, dos campos de entrada de registro.

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

glide.messaging.reatribuição.enabled

Define a propriedade que reatribui automaticamente as mensagens se o agente atual estiver indisponível.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.notification.recipient.include_logging

Comutador mestre para habilitar/desabilitar o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Se for **falso**, nenhum registro em log de inclusão será realizado.

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

glide.notification.recipient.exclude_logging

Comutador mestre para habilitar/desabilitar o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi excluído. Se for **falso**, nenhum registro em log de exclusão será realizado.

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

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o registro do dispositivo de notificação escolhido está marcado como inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o campo de programação do registro do dispositivo de notificação escolhido o exclui.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Registra em log os destinatários que são excluídos porque iniciaram o evento de notificação, como atualizar um registro de incidente, e a caixa de seleção **Enviar para o criador do evento** está desmarcada no registro de notificação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o endereço de e-mail desse usuário é inválido, por exemplo, @ está ausente ou vazio.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Registra em log os destinatários de convites de calendário que são excluídos porque o campo **Integração de calendário** está definido como **Nenhum** no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Tradução automática

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

Registra em log os destinatários que são excluídos porque a caixa de seleção **Ativo** está desmarcada no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o campo **Notificação** está definido como **Desabilitado** no registro do usuário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Esta propriedade é um comutador principal. Se **verdadeiro**, as propriedades subsequentes que lidam com a inclusão do registro em log serão habilitadas. Se for **falso**, nenhuma das propriedades subsequentes relacionadas à inclusão de registro em log será habilitada.

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque são delegados de outro usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.include_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque estão nos campos **parm1** ou **parm2** do registro do evento.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade `glide.notification.recipient.include_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Registra em log os destinatários incluídos por meio de um registro de destino de notificação, como um registro de incidente, especificado no campo **Usuários/Grupos no** campo do registro de notificação. Os destinatários_fields são campos no registro de destino que contêm um destinatário a ser adicionado. Por exemplo, se o registro que acionou a notificação for um

Tradução automática

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

incidente e o campo **assigned_to** do incidente estiver listado em destinatário_fields, esse usuário será incluído como destinatário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

Registra em log os destinatários que estão incluídos em um e-mail de grupo para qualquer grupo fornecido no receptor_groups do registro de notificação ou no campo **parm1** ou **parm2** do evento.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque gerenciam qualquer grupo fornecido no receptor_groups do registro de notificação ou no campo de evento **parm1** ou **parm2**.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

Registra em log os destinatários que estão incluídos por meio de associação em qualquer grupo fornecido no registro de notificação destinatário_grupos ou no campo de evento **parm1** ou **parm2**.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Registra em log os destinatários incluídos por meio do campo **Usuários** do registro de notificação (recipient_users).

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.assinatura

Registra em log os destinatários porque eles estão inscritos por meio das Preferências de notificação do usuário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.par.export.ppt.max_visualizations_allowed

Para a habilidade da plataforma Now Assist "exportação de painel e visualização", esta propriedade define o número máximo de visualizações e, portanto, de slides, que você pode exportar de um painel Análise da plataforma para Microsoft PowerPoint.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 150
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

Habilita ou desabilita a exibição do cabeçalho da página PDF para todos os PDFs gerados a partir de uma lista.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.pdf.max_rows

Define o número máximo de linhas em um arquivo PDF exportado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.pdf.font.size

Define o tamanho da fonte dos arquivos PDF exportados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 8
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.pdf.url.whitelisting.enabled

Habilita ou desabilita se os URLs externos fornecidos devem ser renderizados na saída de PDF gerada pelo PDFGenerationAPI - Scoped, Global . Verifica em relação aos URLs permitidos listados na propriedade com.snc.pdf.whitelisted_urls.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.pg.any_reject_rejects

Controla o tratamento de rejeição do guia de processo padrão. Se **verdadeiro**, a primeira rejeição rejeitará a entidade. Se for **falso**, todos os usuários deverão rejeitar a aprovação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.phone_number_e164.allow_nacional_entry

Quando **verdadeiro**, os usuários podem inserir números de telefone no formato local listado no seletor de território. Quando **falso**, os usuários devem inserir números de telefone no formato internacional listado no seletor de território.

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

glide.phone_number_e164.display_nacional

Quando definido como **verdadeiro** ou **formulário**, um campo Número de telefone (E164) exibe números de telefone em um formato local em formulários, mas como um formato internacional em listas. Quando definido como **todos**, um campo Número de telefone (E164) sempre exibe números de telefone em um formato local. Quando definido como usuário, um campo Número de telefone (E164) só exibe números de telefone em um formato local quando o número de telefone corresponde à configuração de localidade do usuário atual.

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

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

Especifica se o seletor de território deve ser exibido (**verdadeiro**) ou ocultado (**falso**). Ocultar o seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais.

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

glide.phone_number_e164.display_territory_text

Quando definido como todos, um número de telefone (E164) sempre exibe o rótulo do território. Quando definido como nacional, um número de telefone (E164) exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local. Quando definido como somente leitura, um número de telefone (E164) exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou global. Quando definido como somente leitura nacional, um número de telefone (E164) exibirá o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local. Quando definido como lista, um número de

Tradução automática

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

telefone (E164) exibe o rótulo do território em uma lista. Quando definido como lista nacional, um número de telefone (E164) exibirá o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional. Quando definido como nenhum, um número de telefone (E164) não exibe o rótulo do território.

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

glide.phone_number_e164.display_users_idd

Especifica se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre o seletor de território e a caixa de entrada em formulários (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

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

glide.phone_number_e164.strict

Especifica se todos os campos de número de telefone devem corresponder ao formato de exibição do território selecionado do campo. Quando **verdadeira**, a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato de território listado no seletor de território. Os usuários não podem salvar um número de telefone inválido. Quando **falso**, a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha verde abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato de território listado no seletor de território. Os usuários podem salvar um número de telefone inválido e o seletor de território oferece a opção de selecionar um formato de território **Outro/Desconhecido**.

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

glide.pop3.ignore_headers

Especifica a lista separada por vírgulas de cabeçalhos de e-mail que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail. Use o formato name:value para especificar tipos e valores de cabeçalho de e-mail. Você pode usar um curinga (*) para o subtipo. Por exemplo, `Content-Type:multipart/*; report-type=delivery-status;` ignora e-mails que contêm um tipo de várias partes e um parâmetro de `report-type=delivery-status`. Para especificações de sintaxe, consulte http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Envio automático: resposta automática, X-FC-MachineGenerated: verdadeiro, Tipo de conteúdo: várias partes/relatório; report-type=delivery-status;
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3.ignore_senders

Especifica a lista separada por vírgulas de remetentes que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail. Insira somente o nome antes do sinal de arroba (@).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: mailer-daemon, postmaster
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

Tradução automática

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

glide.pop3.ignore_subjects

Especifica a lista separada por vírgulas de cadeias de caracteres que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail se elas estiverem presentes no início de uma linha de assunto. Os valores não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

- glide
- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ausência temporária de resposta automática, entrega impossível:, falha na entrega:,e-mail retornado:, resposta automática
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3.parse_end

[Legado] Texto que indica o final da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar os pares nome:valor para alterar os valores do campo ao processar ações de e-mail de entrada. Esta propriedade não é mais necessária para definir valores de campos do corpo do e-mail.

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

glide.pop3.parse_start

[Legado] Texto que indica o início da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar os pares nome:valor para alterar os valores do campo ao processar ações de e-mail de entrada. Esta propriedade não é mais necessária para definir valores de campos do corpo do e-mail.

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

glide.pop3.process_locked_out

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a capacidade de usuários bloqueados acionarem ações de entrada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.pop3.reply_separators

Lista separada por vírgulas de separadores que fazem com que a instância desconsidere tudo abaixo da cadeia de caracteres de texto no corpo da mensagem. Esta lista faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: \n\n-----Mensagem original-----,\n\n _____\n\nDe:
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3readerjob.create_caller

Controla o comportamento quando uma instância recebe um e-mail de um endereço de e-mail não associado a um registro de usuário. Se **verdadeiro**, a instância criará um novo registro de usuário para o endereço de e-mail e colocará esse novo usuário no campo **Solicitante** 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.

todos os tíquetes criados. Se for **falso**, a instância associará o novo tíquete ao registro de usuário **Convidado**.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.processor.json.row_limit

Especifica o número máximo de linhas que uma consulta JSON retorna.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.product.description

O valor desta propriedade é exibido como texto na faixa ao lado do logotipo da empresa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Gestão de serviços
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.product.help_url

Configuração global da URL para a qual o ícone de ajuda vai. O valor deve estar em branco para que a ajuda sensível ao contexto funcione.

glide.product.help_show

Controla se o ícone de ajuda, help.gifx, aparece (**verdadeiro**) ou é omitido (**falso**) da faixa de boas-vindas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.product.image.light

A imagem da faixa exibida para IU principal Interface.

- Tipo: imagem carregada
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.product.icon

Armazena a imagem de favicon exibida em favoritos, guias e na barra de endereço do navegador.

- Tipo: imagem
- Valor padrão: favicon.ico?v=4
- Local: **Propriedades do sistema** > **Sistema**

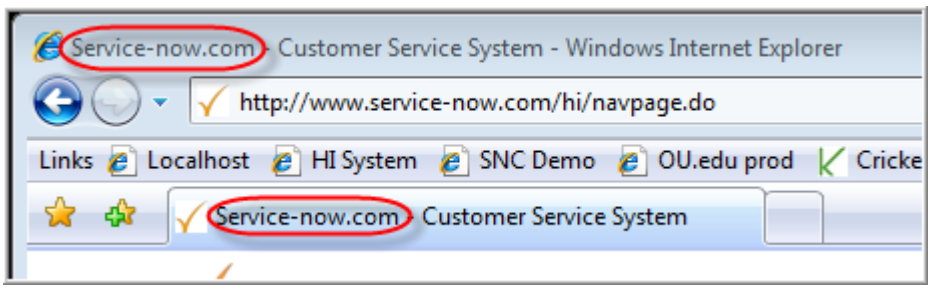
glide.product.name

Especifica o texto a ser usado no lugar de Service-now.com na barra de título superior do navegador (e nas guias do navegador). Este texto é duplicado na faixa à direita do logotipo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 menos que você adicione display: none; ao final do campo de valor na propriedade `glide.product.name.style`.



- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.product.name.style

Especifica as propriedades CSS usadas para exibir o texto `glide.product.name` na faixa à direita do logotipo. Para não exibir o texto, adicione display: none; ao final do campo de valor nesta propriedade.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: padding-bottom: 0px; preenchimento superior: 0px;
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.quota.manager.debug

Controla se as informações adicionais devem ser exibidas (**verdadeiro**) ou ocultadas (**falso**) relacionadas ao Gerenciador de cotas, como transações em execução, transações canceladas e quais cotas correspondem a transações.

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

glide.cota.gerenciador.coração

Define o número de segundos entre o início de cada pulsação do Gerenciador de cota. Este valor determina com que frequência o Gerenciador de cotas verifica se há transações que excedem uma cota e com que frequência o Gerenciador de cotas grava o status no arquivo de log.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

Define o número mínimo de segundos que uma transação deve ser executada antes que o Gerenciador de cota corresponda a uma cota de transação. Você deve definir este valor como pelo menos 1 segundo porque valores menores diminuem o desempenho e porque as transações com menos de 1 segundo provavelmente não valem o cancelamento. Para obter o desempenho ideal, defina este valor como o valor da sua cota mais restritiva. Por exemplo, se sua cota mais restritiva cancelar transações com mais de 1 minuto, defina o tempo mínimo de transação como 60 segundos.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.reconciliation.override.null

Sinalizador para permitir ou proibir a atualização de um campo vazio por uma fonte de dados de prioridade mais baixa.

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

glide.remote_glide_record.max_count

Controle o número máximo de registros que o método de consulta GlideRecord retorna ao usar o serviço web SOAP. A instância usa principalmente esta propriedade para controlar os registros retornados ao usar uma consulta GlideRecord da API Perl.

> **Aviso:**
> Se você definir esta propriedade com um valor grande, como 10.000, poderão ocorrer erros de tempo limite de soquete com os MID Servers. Mantenha o valor desta propriedade menor que 1000.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.report.add_to_list_supported

Define se a ACL add_to_list deve ser compatível para emissão de relatórios em colunas especificadas da lista Colunas disponíveis ao criar ou compartilhar um relatório de lista.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.report.calendar.max_more_events_per_day

Especifica o número máximo de eventos de calendário que podem aparecer no **+** <number> pop-up para:

- Um dia do calendário quando o calendário está na exibição de mês ou ano
- A seção superior de "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Quando esse número é excedido, um link **+ muitos** aparece, o que abre uma lista de eventos em vez de um pop-up. Para obter mais informações sobre o número máximo de eventos que podem ser exibidos em um dia do calendário, consulte propriedade do sistema *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

Define o número máximo de eventos que podem aparecer no relatório de calendário para:

- Um dia do calendário quando o calendário está na exibição de mês ou ano
- A seção superior de "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Os eventos que excedem esse valor são visíveis por meio de um link na célula do calendário. Para mais informações, consulte *glide.report.calendar.max_more_events_per_day*.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.report.new_calendar

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) novos relatórios de calendário. O Internet Explorer 7 e 8 não são compatíveis com novos calendários. Se você abrir um relatório de calendário em um desses navegadores, a versão antiga dos relatórios de calendário sempre será usada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o link Preferências de Emissão de relatórios no perfil do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.required.attribute.enabled

Sinalizador para impor atributos obrigatórios (não pode ser nulo) durante a identificação e reconciliação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

glide.rest.apis.disabled

Controla quais REST APIs estão disponíveis na instância, junto com glide.rest.apis.enabled. O valor dessa propriedade é uma lista separada por vírgulas de nomes de API, como API de tabela ou API agregada. Se nem esta propriedade nem glide.rest.apis.enabled estiverem definidas, todas as REST APIs estarão disponíveis. Se uma API específica for especificada em ambas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedades, essa API será desabilitada. Se você desabilitar APIs específicas sem habilitar explicitamente nenhuma API, todas as REST APIs, exceto as desabilitadas, estarão disponíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: todas as REST APIs são habilitadas por padrão
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.rest.apis.enabled

Controla quais REST APIs estão disponíveis na instância, junto com glide.rest.apis.enabled. O valor dessa propriedade é uma lista separada por vírgulas de nomes de API, como API de tabela ou API agregada. Se nem esta propriedade nem glide.rest.apis.disabled estiverem definidas, todas as REST APIs estarão disponíveis. Se uma API específica for especificada em ambas as propriedades, essa API será desabilitada. Se você habilitar APIs específicas, somente essas APIs estarão disponíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: todas as REST APIs são habilitadas por padrão
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

Habilita a passagem de valores não existentes para um campo de opção. Não se aplica à REST API de mudança /api/sn_chg_rest/change.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

  Se **verdadeiro**, o campo de opção será definido com um valor aprovado, mesmo que o valor passado não exista no campo de opção.

- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.rest.debug

Registra em log todas as fases do processamento REST, incluindo tempos de processamento.

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

glide.rest.replace_request_host_with_property

Garante que os links gerados em uma carga de API, como links para mais páginas e campos de referência, sejam baseados no endereço da instância e não no endereço do host da solicitação.

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

glide.rollback.version

Controla se o comportamento de reversão é usado (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

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

Tradução automática

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

glide.rss.max_rows

Controla o número máximo de registros retornados pelo Gerador de feed RSS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.sc.reset_cascade

Se **verdadeiro**, força a variável em cascata ao navegar entre as páginas em um guia de pedido.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.schedules.repeat_nth

Controla como uma entrada de programação com **Repetições** definidas como **Mensais** e **Tipo Mensal** definido como **Dia da Semana** é definida. As opções são **Semana** ou **Dia**. A opção **Semana** é definida como a escolha de um dia do mês na enésima semana para selecionar o enésimo dia do mês. A opção **Dia** é definida como a escolha do enésimo dia do mês para selecionar o enésimo dia do mês.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: dia
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cronogramas.quinto

Controla como uma entrada de programação que seleciona a quinta ocorrência de um dia no mês se comporta em um mês que contém apenas quatro ocorrências do dia. As opções são **Último**, **Próximo**e **Estrito**. A opção **Última** seleciona a última (quarta) ocorrência do dia. A opção **Avançar** seleciona o primeiro dia do próximo mês. A opção **Estrito** ignora o dia completamente. Esta propriedade é válida somente quando a propriedade `glide.schedules.repeat_nth` está definida como **Dia**.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: último
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.script.ccsi.ispublic

Fornece controle de privacidade sobre inclusões de script de cliente chamável que são acessadas por páginas públicas. Se for **falso**, todas as inclusões de script de cliente chamável serão privadas.

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

glide.script.log_level

Controla o comportamento de gs.log. Defina esta propriedade como **nenhuma** para desabilitar o registro em log de scripts do Glide ou para **imprimir** para salvar dados de log no sistema de arquivos em vez do banco de dados. Use o valor padrão **all** para salvar todos os logs de script do Glide no banco de dados.

Tradução automática

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

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

glide.script_processor.admin

Especifica a função do usuário necessária para acessar o módulo Scripts - Plano de fundo. Para exigir que os administradores elevem privilégios para acessar o módulo, defina o valor como **security_admin**.

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

glide.script.vtable.log.debug

Habilita o uso de logs de depuração para definições de script de tabela remota. Defina esta propriedade como **verdadeira**. O uso prolongado desta propriedade pode afetar o desempenho, portanto, é melhor definir seu valor como **falso** ao concluir uma sessão de depuração.

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

glide.search.suggestions.enabled

Defina como **verdadeiro** (padrão) para habilitar sugestões de pesquisa ou como **falso** para desabilitar sugestões de pesquisa em todos os lugares. Para obter mais informações sobre sugestões de pesquisa, consulte Habilitar sugestões de pesquisa.

glide.secondary.query.sysid

Controla se uma classificação secundária usando sys_id como uma chave de classificação é aplicada automaticamente ao classificar registros de banco de dados solicitados em uma lista. Esta propriedade é útil ao classificar registros que têm vários registros encontrados para um único valor da chave de classificação primária. Use esta propriedade para garantir que os botões **Avançar/Anterior** nos formulários exibam o registro apropriado. Se **falso**, não há classificação secundária, portanto, os registros com o mesmo valor de classificação primária serão retornados conforme encontrados no banco de dados e podem ser inconsistentes.

Nota:
Definir esta propriedade como **verdadeira** pode afetar os processos de carregamento e classificação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.security.auto.resubmit.ajax

Reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo esgotado.

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

Tradução automática

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

glide.security.checkacl.before.setvalue

Controla como a configuração de alta segurança glide.security.strict.updates processa ACLs. Quando **verdadeiro**, a instância verifica as regras de ACL para todas as colunas antes de aplicar qualquer atualização a uma linha. Quando **falso**, a instância aplica regras de ACL conforme cada coluna é processada em ordem alfabética. Este comportamento pode resultar em uma atualização impedindo que outra atualização ocorra. Por exemplo, suponha que você crie uma regra de ACL personalizada para impedir atualizações depois que um registro for fechado. Se você tentar fechar um incidente e também adicionar informações a um campo de código de resolução personalizado na mesma atualização, a ação de fechamento será aplicada primeiro porque ela é controlada pela coluna [incident.state] e o campo personalizado pelo [incident.u_resolution_code] coluna. Depois que a instância aplica a ação de fechamento, a regra de ACL personalizada impede atualizações de gravação adicionais na linha.

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

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

Lida com erros de solicitações do Ajax com tempo esgotado.

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

glide.security.csrf.strict.validation.mode

Aplica a validação estrita em tokens CSRF para que os usuários não reenviem uma solicitação se o token CSRF não corresponder.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: validação estrita de CSRF (proteção de segurança da instância)

glide.security.diag_txns_acl

Controla quem pode exibir as páginas stats.do, threads.do e replication.do. Se **verdadeiro**, somente administradores ou usuários de um endereço IP conhecido terão permissão para exibir as páginas. Se for **falso**, todos os usuários terão acesso às páginas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
- Configurações de proteção de segurança da instância: monitoramento de desempenho (ACL) (proteção de segurança da instância)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

O sistema não avalia client scripts que são passados em parâmetros de URL em páginas de IU. Se você usar parâmetros de URL para carregar client scripts, poderá adicionar e desabilitar esta propriedade do sistema. Use esta propriedade somente enquanto você muda a implementação para não depender mais dos clientes que estão sendo passados por parâmetros de URL. Não mantenha a propriedade do sistema desabilitada.

Tradução automática

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

glide.security.mime_type.aliasset

Cria conjuntos de alias de tipo MIME personalizados. Por exemplo, `image/png=image/x-png`.

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

glide.security.granular.create

Requer que os usuários tenham acesso de gravação em todos os campos individuais de uma tabela antes que possam criar um registro nessa tabela.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.security.file.mime_type.validation

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a validação de tipo MIME para anexos de arquivo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: restringir tipos MIME carregados

glide.security.strict_elevate_privilege

Força que todas as funções elevadas sejam tratadas igualmente para usuários com a função de administrador. Quando habilitado, os administradores devem se elevar explicitamente e manualmente para todas as funções marcadas como elevadas.

Quando desabilitada, os administradores precisam apenas elevar manualmente para a função security_admin. Outras funções são concedidas automaticamente aos administradores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **verdadeiro** para novas instâncias, **falso** para instâncias atualizadas
- Local: para novas instâncias, esta propriedade está disponível na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Para upgrades, adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.service_portal.search_as_type_behavior

Selecione sugestões de pesquisa (Sugestões) ou a funcionalidade autocompletável (Typeahead). Para obter mais informações sobre sugestões de pesquisa, consulte Habilitar sugestões de pesquisa.

glide.set_x_frame_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.

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o Cabeçalho de resposta X-Frame-Options para SAMEORIGIN para todas as páginas de IU. O cabeçalho de resposta HTTP X-Frame-Options pode ser usado para indicar se um navegador deve ter permissão para renderizar uma página em <frame> ou <iframe>. Defina esta propriedade como **verdadeiro** para evitar ataques de clickjacking, garantindo que o conteúdo do CMS não possa ser incorporado a outros sites.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: implemente o cabeçalho de segurança x-frame-options: SAMEORIGIN

glide.short_poll_delay

(Plug-in de bate-papo) Define o curto atraso de pesquisa, em milissegundos, para solicitações XMPP. A pesquisa é o método pelo qual o navegador obtém informações do servidor para enviar mensagens instantâneas no bate-papo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000 (1 segundo)
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.shortened_journal_length

Define o número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de entrada de registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 512000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.smtp.dateformat

Especifica o formato de data a ser usado para notificações por e-mail de saída

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de data [sys_user.date_format] listado no registro de usuário do remetente do e-mail.
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.smtp.default_retry

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o reenvio de e-mail quando um código de erro SMTP desconhecido é encontrado. A instância reconhece somente os códigos de erro SMTP definidos na propriedade `glide.smtp.defer_retry_ids`.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.smtp.defer_retry_ids

Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que forçam a instância a reenviar o e-mail.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 421,450,451,452
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.smtp.fail_message_ids

Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que impedem a instância de reenviar e-mails.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.smtp.timeformat

Especifica o formato de hora a ser usado para notificações por e-mail de saída.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de hora listado no registro de usuário do remetente do e-mail [sys_user.time_format].
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.soap.allow_null_numeric_output

Quando **verdadeiro**, as respostas SOAP XML retornam um elemento vazio para campos numéricos sem valor. Quando **falso**, os campos numéricos sem valor retornam um valor de `0` na resposta SOAP.

Nota:
A propriedade *`glide.wsdl.show_nillable`* deve ser **verdadeira** para permitir valores nulos em respostas SOAP.

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

glide.soap.default_security_policy

Especifica o nome da política de segurança SOAP que a instância usa ao impor a Segurança de serviços web (WSS) para solicitações de entrada.

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

glide.soap.import_set_insert_serialized

Controla o processamento de inserções de serviço web. Se **verdadeiro**, a instância processará várias inserções simultâneas uma de cada vez (em série entre nós) para garantir uma transformação precisa. O processamento serializado reduz a velocidade na qual a instância processa inserções. Se for **falso**, várias inserções simultâneas em uma tabela de conjunto de importação resultarão em transformações simultâneas que podem produzir registros de destino duplicados devido ao valor de aglutinação criado ao mesmo 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.

Nota:
Defina este valor como **falso** somente para otimizar o desempenho quando o mapa de transformação relacionado não tiver um valor de aglutinação que possa estar presente simultaneamente.

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

glide.soap.request_processing_timeout

Define o número máximo de segundos que uma solicitação SOAP tem para concluir o processamento antes que a conexão expire. Esta propriedade calcula um valor padrão a partir do valor da propriedade `glide.http.timeout` dividido por 1000. Pode haver uma infraestrutura de rede (como servidores proxy) em vigor que implemente um tempo limite mais curto. Nesse caso, pode ocorrer um tempo limite de soquete, a menos que esta propriedade esteja definida com um valor mais curto. Em geral, você deve definir esta propriedade com um valor vários segundos menor que o menor tempo limite de inatividade do soquete em vigor em qualquer lugar no caminho de rede entre a aplicação cliente e a instância ServiceNow.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 175 (valor de `glide.http.timeout` dividido por 1000)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.source_control.checksum_required

Esta propriedade permite habilitar validações e sanitizações de soma de verificação opcionais. Quando definido como **verdadeiro**, continua a emitir um erro se a validação da soma de verificação dos arquivos de aplicações falhar. Esta ação evita que os desenvolvedores de aplicações em sua instância importem arquivos de aplicações do controle de código-fonte que foram modificados fora de uma instância.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.source_control.checksum_quick_install

Quando definido como **verdadeiro**, ignora as etapas de limpeza se a soma de verificação corresponder. Esta ação evita que um desenvolvedor de aplicações aguarde as etapas de validação/saneamento a serem processadas se os arquivos de aplicações vinculados a um repositório de controle de código-fonte fora de sua instância não tiverem sido modificados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.source_control.default_branch_name

Define a ramificação do repositório GIT padrão para trabalhar em arquivos de aplicações vinculados ao controle de código-fonte.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: sn_instances/<instance_name>
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

glide.spell.dictionary.en

Define o dicionário do verificador ortográfico usado no sistema para usuários em inglês. Os dicionários estão disponíveis para português brasileiro (pb.dic), tcheco (cs.dic), holandês (nl.dic), inglês dos EUA (en.dic), inglês do Reino Unido (en_uk.dic), estoniano (et.dic), finlandês (fi.dic), francês (fr.dic), alemão (de.dic), hebreu (he.dic), húngaro (hu.dic), italiano (it.dic), polonês (pl.dic), português (pt.dic), russo (ru.dic), espanhol (es.dic) e tailandês (th.dic).

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: en.dic (inglês dos EUA)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.spell.dictionary.max_matches

Especifica o número máximo de erros ortográficos que a verificação ortográfica deve detectar. Por padrão, a verificação ortográfica encontra apenas 10 erros ortográficos. A instância ignora quaisquer erros adicionais depois de atingir o valor máximo.

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

glide.sys.activity_using_audit_direct

[Sem suporte] Controla se o histórico do registro é gerado usando a tabela Auditoria (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

[Obrigatório] Defina o valor como **falso** para gerar o histórico com Conjuntos de históricos.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.audit_inserts

Especifica se a tabela Auditoria audita inserções (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.date_format

Formato de data do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário.

- Tipo: formato de data
- Valor padrão: aaaa-MM-dd
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração básica U116**

glide.sys.default.tz

Fuso horário do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: fuso horário
- Valor padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.sys.domain.domain_change_notify

Domínio legado

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.domain.no_change_roles

Domínio legado

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: este campo deve ser deixado em branco.
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain

Domínio legado

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

Domínio legado

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.time_format

Formato de hora do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário.

- Tipo: formato de hora
- Valor padrão: HH:mm:ss
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.sys_reference_row_check

Especifica se as condições de script das Regras de controle de acesso se aplicam aos campos de referência de uma tabela (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

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

Tradução automática

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

Nota:
Se a `glide.sys_reference_row_check` propriedade do sistema não estiver presente ou tiver sido configurada como falsa, as condições de script para as Regras de controle de acesso não serão aplicadas. Isso significa que uma ACL que contém condições de script será aprovada na verificação, desde que os outros critérios da ACL sejam atendidos (como requisitos de função).

glide.template.max_context

Especifica o número máximo de modelos exibidos no menu de contexto de um formulário. Se houver mais de um número disponível, os usuários poderão clicar em **Aplicar modelo** no menu de contexto para abrir a lista de referência de modelos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

Se **verdadeiro**, evite a reavaliação de scripts de aglutinação para obter os valores.

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

glide.ts.index.attachment.debug

Se **verdadeiro**, habilita mensagens de log para exceções que ocorrem ao indexar anexos. Você pode deixar esta propriedade habilitada durante as operações normais para capturar informações de rastreamento de pilha sobre quaisquer exceções.

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

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

Se **verdadeiro**, o sistema registrará em log todos os termos indexados quando um anexo for indexado.

Para obter o desempenho ideal, defina esta propriedade como **falsa** durante as operações normais. Habilite esta propriedade somente quando estiver depurando ativamente um problema.

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

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

Se **verdadeiro**, o sistema reindexará automaticamente a tabela sys_metadata após um upgrade, sem impacto perceptível no desempenho. Para desabilitar a reindexação automática, defina o valor como **falso**.

Tradução automática

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

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

glide.ui.activity.displayname

Especifica se o formatador de atividades mostra valores **de nome** (verdadeiro) ou valores **de user_name** (falso).

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

glide.ui.activity.email_roles

Especifica a lista de funções (separadas por vírgulas) que podem exibir e-mails no formatador de atividades.

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

glide.ui.activity.email.use_display

Especifica se o endereço de e-mail ou os IDs de usuário (valor de exibição da tabela Usuário) deve ser exibido em cabeçalhos de e-mail (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Se **verdadeiro**, a instância pesquisará um registro de usuário com um endereço de e-mail correspondente. Se a instância não puder encontrar um registro de usuário correspondente, ela exibirá o endereço de e-mail.

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

glide.ui.activity_stream.form_button

Remove o botão do fluxo de atividades dos formulários.

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

glide.ui.activity_stream.list_button

Remove o botão do fluxo de atividades das listas.

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

glide.ui.activity_stream.page_size

Tamanho das páginas do fluxo de atividades do formulário IU principal. Um valor de `0` significa que não há paginação.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: ainda aparece na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], mas não está mais disponível.

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

Cria uma miniatura de arquivos .gif animado. As dimensões máximas são 525 px de largura e 350 px de altura. A animação não é preservada na miniatura, mas a visualização da imagem exibe a animação em seu tamanho original.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.scale_images

Cria uma miniatura de imagens grandes a serem exibidas no fluxo de atividades. As dimensões máximas são 525 pixels de largura e 350 pixels de altura. Se o usuário clicar na imagem ou no anexo, a visualização será em tamanho real.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.comments

Altera a cor da barra esquerda nos comentários do fluxo de atividades em IU principal.

- Tipo: entrada de cor, um nome, como **azul** ou um código, como **#0000FF**.
- Valor padrão: transparente
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

Altera a cor da barra esquerda nas anotações de trabalho do fluxo de atividades em IU principal.

- Tipo: entrada de cor, um nome, como **azul** ou um código, como **#0000FF**.
- Valor padrão: ouro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity.style.comments

Altera a cor de fundo dos comentários do fluxo de atividades no IU15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: cor de fundo: cor de fundo: WhiteSmoke
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity.style.work_notes

Altera a cor de fundo das anotações de trabalho do fluxo de atividades no IU15.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: cor de fundo: LightGoldenRodYellow
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

Verifica a dependência dos campos de opção no momento da aplicação do modelo, evitando que valores inválidos sejam definidos para o campo dependente. Por exemplo, um campo de subcategoria que depende do campo de categoria.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.allow_deep_html_validation

Permite que os administradores impeçam que os usuários salvem HTML inválido em um campo de diário.

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

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

Força o download de todos os arquivos de anexo MIME.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro para novas instâncias e falso para instâncias atualizadas
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: restringir tipos MIME para download

glide.ui.audit_deleted_tables

Lista separada por vírgulas de tabelas do sistema para as quais o histórico de auditoria rastreia exclusões.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.auto.recovery

Permite que os usuários recuperem mudanças não salvas enquanto trabalham no Studio.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

Lista separada por vírgulas de tipos de campo a serem excluídos da recuperação automática.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

Lista separada por vírgulas de tipos de campo sem suporte para recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: password,password2,glide_encrypted,video,user_image,image

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

Lista separada por vírgulas de tabelas a serem excluídas da recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: v_ws_editor
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

glide.ui.auto_req.extend.session

Se **verdadeiro**, permite que o usuário estenda sua sessão de usuário selecionando um tempo de atualização da página inicial. Se **falso**, ele impõe o tempo limite da sessão. O valor de tempo limite da sessão é ignorado quando o usuário especifica um valor de atualização automática.

Por exemplo, se o usuário selecionar **5 minutos** para a atualização automática da página inicial, a sessão será renovada a cada cinco minutos. Ao adicionar esta propriedade e definir o valor como **falso**, os administradores podem forçar o tempo limite da sessão do usuário, mesmo que a página do usuário seja atualizada a cada **x** minutos. A sessão do usuário expira após o valor especificado no tempo limite da sessão, mais o valor de atualização selecionado. Esta propriedade tem efeito quando a caixa de seleção **Lembrar-me** não está marcada para o usuário. Dispositivos móveis e tablet não são compatíveis com este recurso.

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

glide.ui.buttons_bottom

Controla se as ações de IU aparecem na parte inferior e na parte superior do formulário (**verdadeiro**) ou somente na parte superior (**falso**). Esta propriedade só funciona em uma versão descontinuada da IU.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.cert_task_activity.fields

Define qual campo de diário é o campo de atividade da tarefa.

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

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

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

Define o número máximo de colunas em um gráfico de barras horizontais antes de inclinar os rótulos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.chart.height

Especifica a altura de um gráfico em pixels.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.chart.ie.rótulos

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) rótulos em fatias de gráfico de pizza.

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

glide.ui.chart.ie.labels.max_items

Define o número máximo de valores de fatia de gráfico de pizza que podem ser retornados para exibir seus rótulos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 8
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.cliqueatravés.pop-up

- Para campos de referência, habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição do ícone de losango pop-up para campos de referência e abre uma nova janela ao clicar no ícone.
- Para campos de ID de documento, habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição do ícone de informações e a abertura de uma janela pop-up com o formulário do documento. Para saber mais Campo ID do documento.

Nota:
As listas relacionadas não aparecem em formulários abertos na janela pop-up.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

glide.ui.clickthrough.replace

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) os ícones pop-up e de clique para campos de referência.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.date_format.first_day_of_week

Especifica em que dia da semana as semanas começam para relatórios de calendário (1=Domingo, 2=Segunda-feira...).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.date_picker.first_day_of_week

Especifica o primeiro dia da semana (mais à esquerda) para o seletor de data e data/hora (1=Domingo, 2=Segunda-feira...).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.default.applications

Lista separada por vírgulas de nomes de aplicações que são abertas por padrão no painel de navegação quando nada é aberto por meio das preferências do usuário. Se a propriedade for especificada e estiver em branco, nenhuma aplicação será aberta no painel de navegação quando nenhuma aplicação for aberta por meio das preferências do usuário. Se a propriedade não for especificada, a primeira aplicação autorizada para o usuário será aberta se nenhuma aplicação for aberta por meio das preferências do usuário.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: primeira aplicação autorizada para o usuário
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.dirty_form_support

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição de uma mensagem de confirmação quando um formulário tem mudanças não salvas e o usuário sai do formulário por qualquer meio, exceto um envio (por exemplo, usando a seta verde para voltar, qualquer botão de formulário ou outro). Esta propriedade não é compatível com o Safari.

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

glide.ui.email.composer.enabled_plugins

Essas opções de plug-in são para o Cliente de e-mail sísmico. A remoção de plug-ins pode causar efeitos colaterais indesejáveis.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valores padrão: listas de links tabela advlist pesquisa com powerpaste substituir exibição espaço reservado em tela cheia somente leiturasem borda imagem de código alinhar_listaitens emoticons âncora encantamap mídia
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.email.composer.toolbar

Essas opções da barra de ferramentas são para o Cliente de e-mail Seismic.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valores padrão: newdocument negrito itálico sublinhado | tachado alinharalinhamento esquerdocentral alinharalinhamento direitojustificar | blocos tabela fontfamily fontsize recortar copiar colar | colarpesquisa de textosubstituir número de lista de touroslista de recuo de recuo blococitar | desfazer refazer link desvincular código forecolor backcolor removeformat | hr visualblocos visualizar subscrito sobrescrito encantamap imagem mídia tela cheia
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.encode_module_uri

Habilita (**verdadeiro**, o padrão) ou desabilita (**falso**) a codificação de URIs do módulo no painel de navegação. Para obter informações sobre como ServiceNow codifica URIs de módulo, consulte Codificação de URIs de módulo .

glide.ui.escape_form_message

Especifica se as cadeias de caracteres nas funções `GlideForm` são limpas para remover código indesejado (verdadeiro) ou não (falso).

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

glide.ui.escape_gwindow_message

Especifica se as cadeias de caracteres nas funções `GlideWindow` são limpas para remover código indesejado (verdadeiro) ou não (falso).

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

glide.ui.filter.first_day_of_week

Identifica o primeiro dia da semana do calendário da empresa. Por padrão, o início da semana é segunda-feira, o que significa que a semana do calendário começa com segunda-feira e termina com domingo. Para mudar esse comportamento, adicione a propriedade `glide.ui.filter.first_day_of_week` à instância como uma propriedade de número inteiro. Defina o valor como o número inteiro correspondente ao dia da semana em que o calendário começa, em que 1 é domingo, 2 é segunda-feira e assim por diante. A função afeta todos os gráficos e cálculos em que o dia da semana é usado como parâmetro.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.first.field.reference

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) fazendo com que a primeira coluna em uma lista sempre seja vinculada ao registro subjacente, mesmo que seja um campo de referência. Por exemplo, se a primeira coluna em uma lista de Incidentes for **Atribuída a**, esse valor será vinculado ao Incidente se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**.

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

glide.ui.form_annotations

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) anotações de formulário, que permitem adicionar Personalizado, Separador de seção e Separador de linhas a um formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.form_multiple_splits

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) várias divisões e divisões finais no slushbucket de configuração de layout de formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.gauge.view

Define qual exibição você deseja que seja o padrão para medidores de página inicial.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: portal
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.glide_list.start.locked

Controla se um glide_list (como a lista de observação) começa bloqueado (**verdadeiro**) ou desbloqueado (**falso**) em um formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.goto_use_contains

Controla se a navegação **Ir para** executa uma consulta "contém" (**verdadeiro**) ou uma consulta "maior que" (**falso**) por padrão.

Tradução automática

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

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

glide.ui.homepage.parallel

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso da renderização paralela.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.homepage.parallelism

Define o número máximo de threads que devem colaborar na renderização de uma determinada página inicial.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.homepage.preview

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição do ícone de visualização de listas na página inicial.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.editor

Especifica qual editor de campo HTML usar, TinyMCE ou htmlArea (legado).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: tinymce
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.editor.default_target_link

Permite que você defina um valor de destino padrão para links no TinyMCE.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ''
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

Define quais elementos permanecem no texto do TinyMCE quando o editor é salvo. Esta funcionalidade pode ser útil para adicionar ou substituir elementos específicos que devem ser mantidos.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: em branco
- Local: tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

Configura a barra de ferramentas de edição (primeira linha) para campos HTML quando o TinyMCE está habilitado. A ferramenta **de verificação ortográfica** não é compatível com IU principal ou IU15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

Configura a barra de ferramentas de edição (segunda linha) para campos HTML quando o TinyMCE está habilitado. A ferramenta **de verificação ortográfica** não é compatível com IU principal ou IU15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Controla como o conteúdo colado de origens diferentes do Microsoft Word é filtrado. Isso inclui o conteúdo copiado do próprio TinyMCE.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: limpo
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.image.allow_url

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o carregamento de uma imagem via URL de Campos HTML.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

Especifica se uma linha vazia que contém um marcador `<br>` é convertida em um `<div> </div>` para campos TinyMCE HTML. Se **verdadeiro**, o marcador será convertido. Se for **falso**, o marcador será deixado como `<br>`.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.toolbar

Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: lista de botões
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.incident_activity.fields

Define quais campos estão visíveis no formatador de atividades. Se as atividades forem personalizadas, o sistema atualizará essa propriedade automaticamente.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: lista de campos
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Especifica o número máximo de endereços a serem listados em um registro de auditoria de e-mail. Se o número de endereços exceder esse limite, a instância truncará a lista após o valor máximo e exibirá um caractere de reticências (...).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 5
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.incident_alert_activity.fields

Campos do formatador de atividades do plano de comunicação de incidente - a lista de campos rastreados do formulário Plano de comunicação de incidente no formatador de atividades.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: opened_by, work_notes, comentários, severidade, estd_distrution_time, actual_disruption_time
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.journal.use_html

Especifica se o TinyMCE está disponível para campos de diário (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.ui.js_error_notify

Exibe erros de client script para usuários com a função **client_script_admin**. Também exibe uma mensagem de erro genérica para outros usuários que encontram um erro de client script.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**

glide.ui.label.enable

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) usando rótulos, como Mais ativo, Mais recente ou Criado pelo usuário.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

Limpa a área de transferência de copiar/colar quando a aplicação entra em segundo plano.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Em Categorias, adicione a categoria mobile_post_auth.

glide.ui.max_calendar_duration

Número máximo de dias que uma única entrada de relatório de calendário pode exibir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90
- Intervalo de valores possíveis: 90 a 400
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.max_calendar_records

Número máximo de registros salvos em um relatório de calendário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão se a propriedade não estiver configurada: 10.000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.m_agents

Lista separada por vírgulas de agentes de navegador considerados navegadores móveis para a Interface do smartphone. Esses navegadores são direcionados para as páginas móveis em vez das páginas completas do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: iPhone,android_phone,IEMobile,Windows Phone,iPod,Windows CE, BlackBerry, BB10
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.max_ref_dropdown

Número máximo de registros para um campo de referência que é exibido como uma lista de seleção. Se o número de registros disponíveis for maior que este valor, o campo aparecerá como um campo de referência, não como uma lista de seleção.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 25
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.mentions.default_limit

Tradução automática

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

Número de usuários com o mesmo nome exibido no editor de composição do fluxo de atividades. Quando definido como verdadeiro, o limite padrão recebe um número que determina quantos usuários com o mesmo nome são exibidos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.mobile_agents

Lista separada por vírgulas de agentes de navegação considerados como navegadores móveis para a Interface do smartphone legado. Esses navegadores são direcionados para as páginas móveis em vez das páginas completas do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iPhone
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

Limite de caracteres numéricos para opções de menu de lista na faixa de navegação. A faixa de navegação aparece na parte superior da página ao usar UI11.

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

glide.ui.polaris.experience

Habilita a interface do usuário Next Experience, a página principal e a Navegação unificada. Para obter mais informações, consulte IU do Next Experience .

Esta propriedade não afeta nada nos espaços, como Análise da plataforma Componentes. Espaços, Construtor de IUe recursos relacionados estão sempre habilitados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro em novas instâncias, falso em upgrades de Tokyo ou anteriores.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.global_search

Alterna a função de pesquisa Next Experience.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

Parâmetros de URL que são excluídos quando o sistema identifica e limpa URLs duplicados do histórico. Esta propriedade se aplica somente à Navegação unificada Next Experience, que é habilitada quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ["tinyId"]
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

Habilita o estilo de valor realçado nas células da lista. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.login.show_illustrations

Habilita a exibição de gráficos ilustrativos na página de login estilizada. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.menus

Alterna os menus da Navegação unificada no cabeçalho. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro, o que significa que Next Experience Navegação unificada está habilitada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) pop-ups de referência em campos de referência somente leitura. Pop-ups de referência e cliques de referência serão ocultos por padrão se um client script, política de IU ou ACL tornar o campo somente leitura. Ser capaz de ver ou clicar no registro de destino não está relacionado ao fato de o campo de referência ser gravável.

Se for **falso**, o administrador poderá substituir a configuração do sistema para um campo específico adicionando o atributo `readonly_clickthrough=true` à entrada do dicionário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.remember_view

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso das preferências do usuário para a última 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.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.remember.me.default

Controla se a caixa de seleção **Lembrar-me** está marcada (**verdadeiro**) ou limpa (**falso**) por padrão.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.report.extend_calendar_choices

Controla quais estilos de campo são aplicados durante o realce do calendário. Se **falso**, os estilos de campo somente na tabela de tarefas serão usados. Se **verdadeiro**, o calendário usará primeiro os estilos de campo da tabela na qual o relatório se baseia. Se não houver estilos aplicáveis nessa tabela, o calendário usará estilos de campo da tabela de tarefas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.report.old_report_builder

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso da IU do antigo construtor de relatórios.

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

glide.ui.section508

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a renderização de texto alternativo no lugar de imagens.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.show_live_feed_activity

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o feed de atividades para um registro no formatador de atividades.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.show_template_bar

Controla se a barra de modelo pode ser exibida na tabela especificada. Por exemplo: glide.ui.show_template_bar.incident = false.

Tradução automática

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

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

glide.ui.session_timeleft

Define quanto tempo, em minutos, os usuários têm para estender uma sessão antes que ela expire devido à inatividade.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.active.session.life_span

Define o tempo máximo de sessão para sessões, independentemente da atividade, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.session_timeout

Define o tempo limite da sessão inativa, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.stream_icon

Alterna a exibição do botão do fluxo de atividades na tabela especificada. Por exemplo: `glide.ui.stream_icon.hr_case = true`.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.ui.syntax_editor.context_menu

Habilita o desabilita o menu de contexto no editor de scripts.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

Define configurações de linting usando o utilitário ESLint.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: todas as regras de ESLint recomendadas estão habilitadas, exceto no-undef, no-unused-vars, no-vazio e semi.
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.table.labels

Tradução automática

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

Controla se o sistema usa rótulos detalhados para nomes de tabela (**verdadeiro**) ou nomes de tabela literais (**falso**).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.tablet_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a IU do tablet.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.tablet_agents

Usa a IU do tablet se uma das cadeias de caracteres especificadas (separadas por vírgulas) for exibida no cabeçalho user_agent do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ipad,android_tablet
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.tablet.title

Exibe o texto especificado como um breve título de página para a IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

Exibe o texto especificado como o rótulo do ícone da tela inicial padrão usado no iOS versão 6 e posterior.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.task.insert

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso das opções **Inserir** e **Inserir e permanecer** em tabelas derivadas de Tarefa (como Incidente, Mudança e Problema).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.textarea.character_counter

Quando **verdadeiro**, exibe uma contagem de caracteres disponíveis para campos de texto de diário e de várias linhas.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.textarea_initial_rows

Define o número de linhas exibidas inicialmente para elementos de formulário de várias linhas. Quando o elemento é selecionado para edição, ele é expandido. Defina este valor como `0` ou em branco para ignorar esta propriedade. Esta funcionalidade é usada para economizar espaço em um formulário quando os elementos de várias linhas ocupam muito espaço.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.update_on_iterate

Controla se as atualizações são salvas (**verdadeiro**) ou descartadas (**falso**) quando um usuário clica nas setas azuis em um formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.ui_policy_debug

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o registro em log do processamento da política de IU na janela de depuração do JavaScript

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

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

Define o período de tempo de expiração do cookie "lembrar-me".

Nota:
Quando um usuário acessa uma instância com "lembrar-me" habilitado, o acesso redefine o período de expiração do cookie até que o limite de vida útil máximo (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) seja atingido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15 (dias)

Nota:
Valor máximo 30.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

Define um limite máximo para o cookie `glide.ui.user_cookie.life_span_in_days` expirar antes de forçar um usuário a se autenticar novamente na instância.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (dias)

Nota:
Valor máximo 365 dias.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.welcome.profile_link

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) permitindo que os usuários cliquem em seus nomes na mensagem de boas-vindas e vejam seu perfil de usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: em novas instâncias, **verdadeiro**. Em instâncias existentes, **falso**.
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui11.show_switch_link

Esta propriedade afeta somente uma versão descontinuada da IU. Ele não é mais compatível. Exibe (**verdadeiro**) ou oculta (**falso**) um link de faixa para alternar entre as interfaces UI11 e legadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.update.suppress_update_version

Lista separada por vírgulas de tabelas para as quais as atualizações não são rastreadas na tabela Versões [sys_update_version]. Você não pode comparar e reverter versões de tabelas nesta lista.

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

glide.user.default_password

Senha padrão para novos usuários criados a partir de e-mails de entrada. Os usuários devem redefinir a senha no primeiro login.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: senha
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.userauthgate.extauth.check

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) as `UserAuthenticationGate` verificações para mecanismos de autenticação externos e internos.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

glide.user.trusted_domain

Lista separada por vírgulas de domínios confiáveis para os quais a instância cria automaticamente um usuário convidado com base nos e-mails de entrada. Use um asterisco (*) para confiar em todos os domínios. Se um e-mail não for de um domínio confiável, a instância processará o e-mail de entrada como um "usuário convidado", mas não criará um usuário convidado na instância.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: *
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.workflow.model.cache.max

Número máximo de modelos mantidos no cache de fluxo de trabalho. Você deve reiniciar a instância após alterar esta propriedade para aplicar a mudança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: **Fluxo de trabalho** > **Propriedades**

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso de um valor de namespace WSDL exclusivo ao publicar uma tabela ServiceNow por meio de serviços web. Se **verdadeiro**, o namespace de destino WSDL é www.service-now.com/<table name>.

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

glide.wsdl.maximum_hierarchy

Número máximo de níveis hierárquicos retornados em um WSDL quando o SOAP Web Service hierárquico está habilitado. Esta propriedade tem um valor máximo de 3.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.wsdl.show_nillable

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) permitindo que um elemento WSDL seja válido se não tiver conteúdo de elemento, apesar de um {content type} que, de outra forma, exigiria conteúdo.

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

glide.ws.use_row_lock

Se **verdadeiro**, evite usar o bloqueio de serviço web atual que se aplica antes de executar a transformação. Use o bloqueio de linha que se aplica após o método OnStart.

Tradução automática

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

glide.xmlhttp.excessivo

Define o número de itens visíveis na metade Disponível de uma caixa de coleção many-to-many ou one-to-many.

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

glide.xmlprocessor.use_unload_format

Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o descarregamento do XML usando o formato display_value. Para descarregar usando este formato, adicione o parâmetro `useUnloadFormat=true` ao URL da solicitação.

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

google.maps.auto_close

Se **verdadeiro**, fechará automaticamente a janela de informações atual antes de abrir uma nova. Desmarque a caixa de seleção para permitir que várias janelas pop-up permaneçam abertas ao mesmo tempo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.cliente

ID de cliente da API do Google Maps para empresas. Este ID de cliente autoriza o uso em produção da API do Google Maps para empresas. Por padrão, este ID é fornecido por ServiceNow. ServiceNow pode exigir que você compre um ID de cliente separado com base no seu uso.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: gme-servicenow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.key

Chave de mapa do Google, vinculada ao URL do servidor. Esta chave é a chave privada que autoriza o uso de desenvolvimento do Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.latitude

Tradução automática

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

Latitude inicial do mapa. Este valor determina a latitude inicial exibida no Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 36,008522
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.longitude

Longitude inicial do mapa. Este valor determina a longitude inicial exibida no Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: -95,221764
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.max_items

Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. Esta configuração determina quantos ícones podem ser exibidos em um mapa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.mapas.tabela

Tabela usada pelo mapa. Esta configuração nomeia a tabela que contém os campos de nome, longitude e latitude.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: cmn_location
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.mapas.zoom

Nível de zoom inicial do mapa (1 é o mais baixo).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

help.base.default

(plug-in da Ajuda sensível ao contexto) Define a URL base para contextos de ajuda nos quais ServiceNow wiki é **falso** e uma URL absoluta não é especificada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://servicenow.com/docs/?context=
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

ajuda.base.servicenow

(plug-in da Ajuda sensível ao contexto) Define a URL base para contextos de ajuda nos quais ServiceNow wiki é **verdadeiro**

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://servicenow.com/docs/?context=
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

mid.server.rba_debug_powershell

Habilita a depuração no nível de probe para probes do PowerShell. Com esta propriedade habilitada, as probes do PowerShell gravam informações detalhadas da atividade no log MID Server.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Orquestração** > **Propriedades do MID Server**

mid.version.override

Define uma condição de substituição para a versão atual de todos os MID Servers em seu ambiente. Para obter mais informações sobre controle de versão, consulte Propriedades de controle de versão do MID Server .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum (Se esta propriedade for deixada em branco, os MID Servers obterão suas informações de versão da propriedade mid.buildstamp.)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

Especifica funções (separadas por vírgulas) que podem selecionar indicadores como fontes de dados no painel de configuração de visualização de dados. Se estiver vazio, todos os usuários poderão selecionar as origens de indicador às quais têm acesso.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

Especifica o intervalo mínimo em segundos para a configuração **da taxa de atualização em tempo real** na configuração de visualização de dados. Se definido, um usuário ainda poderá definir um valor vazio ou 0.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (segundos)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

par_viz.table_data_max_data_points

Número máximo de pontos de dados para gráficos de visualização de dados com base em origens de tabela.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

par_viz.table_data_max_groups

Tradução automática

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

Número máximo de grupos a serem exibidos para gráficos de visualização de dados com base em origens de tabela.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

Especifica o número máximo de bloqueios antes que um alerta seja emitido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (bloqueios)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_window

Especifica a quantidade de tempo que é usada para registrar e contar o número de bloqueios de usuário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.captcha.ignore

Habilita e desabilita a funcionalidade CAPTCHA.

A aplicação de redefinição de senha usa o Google re-CAPTCHA como o serviço CAPTCHA padrão. Para usar o CAPTCHA do sistema de base, altere a propriedade do sistema *`password_reset.captcha.google.enabled`* para *`false`*.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.qa.num_enroll

Especifica o número de perguntas que um usuário deve selecionar e responder para ser inscrito no programa de redefinição de senha.

Nota:
Esta propriedade de pergunta de segurança pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro *`num_enroll`* em uma verificação por pergunta de segurança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5 (perguntas)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.qa.num_reset

Especifica o número de perguntas que um usuário deve responder para verificar sua identidade durante o processo de redefinição de senha.

Tradução automática

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

Nota:
Esta propriedade de pergunta de segurança pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro *num_reset* em uma verificação por pergunta de segurança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (perguntas)
- Valores possíveis: números inteiros menores que o número especificado para a propriedade *num_enroll*.
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.request.max_attempt

Especifica o número de tentativas de redefinição de senha que um usuário tem antes de ser bloqueado por um período determinado pelo valor em *max_attempt_window*.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (tentativas)
- Local: **Redefinição de senha** > Propriedades

password_reset.request.max_attempt_window

Especifica por quanto tempo um usuário fica bloqueado ou impedido de mudar sua senha após tentar o número máximo de vezes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1.440 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.request.retry_window

Especifica o período de tempo antes que a contagem de tentativas de redefinição de senha seja atualizada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1.440 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.request.success_window

Especifica por quanto tempo um usuário fica bloqueado depois de redefinir a senha com sucesso.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.default_complexity

Especifica o número de caracteres no código SMS necessários para um usuário redefinir a senha.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro de complexidade em uma verificação de código SMS.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.expiry

Especifica a quantidade de tempo, em minutos, até que o código SMS enviado ao usuário expire.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro de expiração em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.max_per_day

Especifica o número máximo de códigos SMS que são enviados a um usuário em um período de 24 horas. Quando um usuário clica no botão **Enviar código de verificação**, o período de 24 horas começa.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro `max_per_day` em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (por dia)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.pause_window

Especifica a quantidade de tempo a passar antes que outro código SMS possa ser enviado a um usuário.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro `pause_window` em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.wf.refresh_rate

Especifica com que frequência verificar o status do fluxo de trabalho. Representado na barra de andamento do processo de redefinição de senha.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90000 (milissegundos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

Tradução automática

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

password_reset.wf.timeout

Especifica o tempo máximo de espera, em milissegundos, para a execução do fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho é acionado durante a solicitação de redefinição de senha quando o usuário clica em **Enviar**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500 (milissegundos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

promin.show_records.limit

Especifica o número máximo de registros que podem ser retornados para um arco ou nó para que o link **Mostrar registros** seja exibido. Se mais registros forem retornados do que o limite definido, o link não será exibido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100.000 (registros)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

recall_me.max_duration_in_days

Define um limite máximo para o cookie `remember_me_cookie.duration_in_days` expirar antes de forçar um usuário a se autenticar novamente na instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (dias)

  Nota:
  Valor máximo 365 dias.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

recall_me_cookie.duration_in_days

Define a expiração padrão do cookie "lembrar-me". Quando um usuário faz login com "lembrar-me" habilitado, cada login dentro do limite de expiração redefine o período de expiração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15 (dias)

  Nota:
  Valor máximo 30 dias.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sa_analytics.aggregation.include_service

Inclui todos os ICs para agregação de alertas. Se **falso**, inclui somente ICs não relacionados a um serviço de negócios.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.aggregation_enabled

Tradução automática

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

Habilita a agregação de alertas. Habilita a agregação de alertas correlacionados para serviços e grupos de alertas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.alert.severity_threshold

Limite de severidade do alerta, acima do qual os alertas são incluídos na análise. Somente alertas com gravidade acima do limite são incluídos nas agregações de alertas e na análise de IC de causa raiz.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: informações
- Outros valores possíveis:
  - Aviso
  - Secundário(a)
  - Principal
  - Crítico
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a análise de causa raiz para serviços de negócio. Habilita o RCA para alertas associados a serviços de negócio, para identificar ICs de causa raiz.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.input_purge_days

Limpar tabelas de preparação (em dias). Número de dias em que a entrada RCA é mantida antes de ser limpa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90
- Intervalo de valores possíveis: 30-180
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

Critérios de intervalo de tempo (em segundos) para agrupar alertas. Intervalo em que os alertas devem ser criados para serem incluídos em um grupo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Intervalo de valores possíveis: 60-900
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

Tradução automática

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

Período de tempo (em segundos) a partir do qual os alertas serão incluídos para análise. Período de tempo passado a partir do qual alertas serão incluídos na análise de agregação de alertas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 86400
- Intervalo de valores possíveis: 43200-86400
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.output_purge_days

Número de dias em que a saída RCA é mantida antes de ser limpa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Intervalo de valores possíveis: 3-5
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

Limite percentual de pontuação de confiança, acima do qual grupos de alertas correlacionados RCA aparecem no painel Gestão de eventos e no console de alertas. Pontuação de confiança que deve ser atendida por grupos de alertas correlacionados RCA antes que os grupos sejam exibidos no painel Gestão de eventos e no console de alertas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Intervalo de valores possíveis: 0-100
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sam.install_deletion_deadline

Define o número de dias após o qual uma instalação de software será excluída se não for descoberta com o item de configuração. Use um valor maior que o número de dias entre execuções Descoberta consecutivas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 7
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

security.list.internal.domains

Outros domínios (exceto aqueles na lista separada por vírgulas nesta propriedade) são classificados como domínios de e-mail externos. As contagens de e-mails de entrada desses domínios externos são exibidas na métrica E-mails de entrada externos na Central de segurança da instância.

- Tipo: cadeia de caracteres de seleção
- Valor padrão: Nenhum
- Outros valores possíveis: lista separada por vírgulas de todos os domínios de e-mail internos da organização.
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_acc_vis_content.set_assigned_to

Tradução automática

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

Determina se o atributo Atribuído a é substituído pelo ACC-V ou não.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: falso

sn_acc_vis_content.assigned_to_user_order

Define a origem do usuário Atribuído a e sua prioridade para o ACC-V. A ordem das origens de nome de usuário definidas é usada para definir a prioridade com base na qual o usuário Atribuído a é definido para um IC de computador. Por exemplo, computer_system_username, opened_in_users. Essas duas origens diferentes decidem qual nome de usuário derivado de qual origem tem preferência na decisão do atributo Atribuído a para um IC de computador.

computer_system_username: a origem é derivada do comando nativo para WMI computersystem da máquina Windows obter nome de usuário do usuário.

Logged_in_users: a origem é OsQuery, que obtém usuários conectados da tabela OsQuery.

- Tipo: cadeia de caracteres de seleção
- Valor padrão: computer_system_username, opened_in_users

sn_acc_vis_content.persist_os_user_type

Persiste o tipo de usuários nos quais você está interessado para o ACC-V.

- Tipo: parâmetro separado por vírgula
- Valor padrão: local, sistema

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

O número mínimo de minutos desde o último Aprimorado Descoberta em um determinado IP antes que uma redescoberta possa ser acionada. Isso ajuda a evitar o Aprimoramento Descoberta muito frequente nos casos em que uma rede tem uma interrupção intermitente ou um laptop é reinicializado repetidamente.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

Se verdadeiro, verifica se já existe IC descoberto com critérios correspondentes (discovery_source=ServiceNow) e, em vez de redescobrir, vincula o registro do agente ao IC existente.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

O número máximo de dias desde que um IC existente foi descoberto usando a Descoberta sem agente, em que o IC existente é vinculado em vez de redescobri-lo usando o agente. Isso entra em vigor quando disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco é verdadeiro e faz um longo período de tempo (mais de 14 dias, por padrão) desde que um discovery_source não ACC (como ServiceNow) descobriu o IC. Depois que este limite for excedido, o Avançado Descoberta terá permissão para executar e sobrecarregar um IC existente, independentemente de um IC ter sido descoberto anteriormente por um discovery_source não ACC. Isso permite que os dados descobertos mais recentes estejam presentes no CMDB.

Tradução automática

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

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

Se verdadeiro, quando ocorrer a coleta de dados do host e for descoberto que o Agent Client Collector está sendo executado em um contêiner, os dados de entrada não serão processados e o status da coleta de dados do host será definido como desabilitado.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

sn_acc_vis_content.persist_sam_usage_metrics

Habilite para aproveitar a funcionalidade de medição básica do SAM. Se este sinalizador estiver definido como verdadeiro, depois de buscar detalhes sobre todos os softwares instalados, incluindo a hora do último acesso via osquery, as informações vão para a tabela Uso de software [samp_sw_usage]. O plug-in do SAM também precisa ser habilitado para persistir nas informações.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

sn_app_insights.minutes_between_triggers

Quantos minutos esperar antes de enviar uma notificação para um gatilho de métrica idêntico.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

O fator de normalização de dados para a métrica de semáforos no modelo de previsão p1.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load

O fator de normalização de dados para a métrica sys_load no modelo de previsão p1.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

O número de minutos consecutivos "sem previsão de p1" necessários para sair do estado de alerta de p1.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 5

sn_app_insights.p1_predict_threshold

A confiança mínima necessária para o modelo de previsão p1 prever um estado de alerta p1.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 90

Tradução automática

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

sn_bm_client.dashboard_display_unit

Unidade de tempo a ser usada para valores de KPI no painel Benchmarks. As opções são **Horas** ou **Dias**.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Dias
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

Define o número de registros change_request a serem exibidos no carregamento da programação de mudança.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 40
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

Define o número de registros change_request a serem exibidos conforme a programação de mudança é rolada.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

Define o número total de registros change_request que podem ser exibidos em uma programação de mudança.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

Mostra uma mensagem para fixar ou desafixar uma programação de mudança.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.schedule_window_days

Especifica o número de dias a serem fatorados antes e após o respectivo início/término de um registro change_request ao exibir períodos de blackout e janela de manutenção na página Programação de mudança.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedade define o valor do tempo máximo de execução do trabalho agendado para Recursos de nuvem em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120

sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group

Esta propriedade é usada para definir o nome do Grupo de aprovação padrão para Gestão e inventário de certificações para processos de aprovação manual para solicitar novos, renovar ou revogar certificados somente para fluxos de trabalho automatizados. Você pode adicionar mais de um grupo de aprovação, separados por vírgulas. A tarefa escolhe o grupo de domínio atual primeiro e, em seguida, o grupo de domínio global. Se nenhum grupo for encontrado, a tarefa falhará.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

Esta propriedade é usada para definir o período de validade do pedido de certificação que está sendo feito em Gestão e inventário de certificações.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000 dias

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

Esta propriedade é usada para configurar as prioridades de tarefa Nova e Renovada em Gestão e inventário de certificações. Aceita os valores 1, 2, 3, 4, 5. Se qualquer valor inválido (<1 || >5 || outras cadeias de caracteres) for fornecido, o valor será revertido para P3.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (se a propriedade não existir)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

Esta propriedade é usada para configurar as prioridades da tarefa de revogação em Gestão e inventário de certificações. Aceita os valores 1, 2, 3, 4, 5. Se qualquer valor inválido (<1 || >5 || outras cadeias de caracteres) for fornecido, o valor será revertido para P1.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 (se a propriedade não existir)

sn_global_searchui.hide_results_count

Oculta (**verdadeiro**) ou exibe (**falso**) o número de registros correspondentes para grupos e tabelas de pesquisa na página Pesquisa global.

Para modificar esta propriedade, selecione **IU de pesquisa global aprimorada** no seletor de aplicações antes de abrir a tabela Propriedades do sistema.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Tradução automática

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

Nos resultados da Pesquisa com IA de descoberta de tópicos no MID, altere o valor para verdadeiro para mostrar os resultados do catálogo. Por padrão, esses resultados da Pesquisa com IA de tópico intermediário mostram somente resultados da base de conhecimento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled

Um brilho ✨ O ícone aparece enquanto a resposta do LLM é transmitida para o usuário final. O brilho animado ✨ O ícone muda para o ícone estático de marca Virtual Agent depois que a resposta é totalmente carregada. Se esta propriedade do sistema estiver definida como falsa, as ••• O ícone aparece após as mensagens de carregamento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_nowassist_va.syntheized_autostart_items

Quando a resposta sincronizada retornar apenas uma ação única, configure se a ação deve ser iniciada automaticamente. Por padrão, somente Virtual Agent tópicos são iniciados automaticamente. Você pode configurar isso para sempre que a resposta sincronizada retornar um único item do catálogo de conversa, um único tópico Virtual Agent junto com informações Base de conhecimento ou um único item do catálogo de conversa junto com informações Base de conhecimento.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: tópico
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled

Inclui uma mensagem de confirmação para encerrar a conversa sempre que a conversa superficial de fechamento for reconhecida.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

assinatura.custom_table.enforce_entitlement

Você pode habilitar proteções em torno de tabelas personalizadas ao usar determinadas aplicações, como o Mobile Studio, em um ambiente de produção ou de não produção.

Quando definida como **verdadeira**, a propriedade limita a lista de tabelas personalizadas disponíveis em aplicações como o Mobile Studio àquelas que você tem direito de usar, com base nas assinaturas ativas presentes em sua instância. Se você quiser remover essas proteções, definir a propriedade

Tradução automática

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

como **falsa** permitirá que você acesse todas as tabelas personalizadas, independentemente dos direitos de assinatura ativos.

- Tipo: booleano
- Valor padrão:
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Nota:
Definir esta propriedade como **falsa** permite que você use aplicações com tabelas personalizadas que podem não estar atribuídas. Consulte a descrição de serviço de suas assinaturas ativas para determinar quais tabelas personalizadas (se houver) você tem direito de usar com as aplicações selecionadas.

sys_par_insights_enabled

Habilita o recurso de análise proativa.

- Tipo: verdadeiro/falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: para alterar o valor, crie esta propriedade na tabela Propriedades do sistema.
- Mais informações: Adicionar uma propriedade do sistema

tablete.rodapé.texto

Texto que aparece no rodapé da IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Direitos autorais ServiceNow 2012
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

tablet.cabeçalho.texto

Texto que aparece no lado direito do cabeçalho da IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

Adicionar uma propriedade do sistema

Adicione ou crie uma propriedade para controlar o comportamento do sistema.

Adicionar uma propriedade do sistema

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Para obter mais informações sobre como criar propriedades do sistema para suas próprias aplicações, participe do treinamento sobre ServiceNow® Site do desenvolvedor .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Algumas propriedades no sistema não estão visíveis em uma instância por padrão e devem ser adicionadas à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Se um recurso exigir a adição da propriedade, você poderá adicionar uma propriedade do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
As propriedades do sistema armazenam informações de configuração que raramente ou nunca mudam. Cada vez que você altera ou adiciona uma propriedade do sistema, o sistema limpa o cache para manter todos os nós do cluster em sincronia. Essa limpeza de cache tem um custo de desempenho muito alto por um a 10 minutos, o que pode causar uma indisponibilidade se for feito em excesso. Para evitar essas indisponibilidades, não use uma propriedade do sistema para armazenar informações de configuração que mudam mais de uma ou duas vezes por mês. Em vez disso, use uma tabela personalizada para armazenar informações de configuração que mudam regularmente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando o nome da propriedade.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário de propriedade do sistema usando o nome do banco de dados da propriedade.

   Certifique-se de especificar o **tipo** de dados correto e adicionar o novo valor que você deseja que a propriedade use.

   As propriedades adicionadas já contêm valores padrão. Você adiciona propriedades para mudar este valor.

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade que você está criando.
Descrição	Insira um resumo, uma frase que descreva a função da propriedade.
Escolhas	Valores separados por vírgula para uma lista de seleção. Se você precisar de um valor e um rótulo de lista de seleção diferentes, use um sinal de igual (=) para separar o rótulo do valor. Por exemplo, `Azul = 0000FF, Vermelho = FF0000, Verde = 00FF00` exibe **Azul**, **Vermelho**e **Verde** na lista e salva o valor hexadecimal correspondente no campo de valor da propriedade.
Tipo	Selecione o tipo de dados apropriado na lista (por exemplo, **inteiro**, **cadeia de caracteres** ou **verdadeiro|falso)**.
Valor	Defina o valor desejado para a propriedade. Todos os valores de propriedade são armazenados como cadeias de caracteres. Ao recuperar propriedades por meio do método `gs.getProperty ()`, trate os resultados como cadeias de caracteres. Por exemplo, uma propriedade verdadeiro|falso retorna "verdadeiro" ou "falso" (cadeias de caracteres), não o equivalente booliano.
Ignorar cache	O sistema armazena valores de propriedade do sistema em caches do lado do servidor para evitar a consulta de definições de configuração no banco de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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. Quando você altera um valor de propriedade do sistema, o sistema sempre limpa o cache da tabela sys_properties. Use este campo para determinar se o valor desta propriedade deve ser liberado de todos os outros caches do lado do servidor. A caixa de seleção padrão desmarcada significa que o sistema limpará todos os caches do lado do servidor e recuperará o valor da propriedade atual do banco de dados. Deixe a caixa de seleção desmarcada quando quiser garantir que todos os caches tenham o valor da propriedade atual. Marque a caixa de seleção para ignorar a liberação de alguns caches do lado do servidor, liberando somente o cache da tabela sys_properties e preservando o valor da propriedade anterior em todos os outros caches. Esta opção evita o custo de desempenho da liberação de todos os caches e da recuperação de novos valores de propriedade. Normalmente, você só deve marcar a caixa de seleção e habilitar a ignorar o cache quando tiver uma propriedade do sistema que muda com mais frequência de uma vez por mês e o valor da propriedade só for armazenado na tabela sys_properties.
Privado	Defina esta propriedade como verdadeira para impedir que esta propriedade seja importada por meio de conjuntos de atualizações. Manter as propriedades do sistema privadas evita que as configurações em uma instância substituam os valores em outra instância. Por exemplo, talvez você não queira que uma propriedade do sistema em uma instância de desenvolvimento use o mesmo valor de uma instância de produção.
Funções de leitura	Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade.
Funções de gravação	Define as funções que têm acesso de gravação nesta propriedade.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Dependendo do nome da propriedade, um administrador pode ser capaz de mudar seu valor somente por meio de um novo módulo. Ele também pode aparecer em uma das páginas de Propriedades em Propriedades do Sistema.

Nota:
Se a caixa de seleção **Ignorar cache** estiver marcada, o sistema limpará o cache do servidor quando o parâmetro for alterado.

Criar um módulo de propriedades do sistema

Você pode adicionar um módulo no navegador de aplicações para acessar a lista de propriedades do sistema. Este módulo facilita a adição de propriedades à tabela Propriedades do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Pesquise a aplicação à qual você deseja adicionar a tabela de propriedades, por exemplo, **Propriedades do sistema**.
   Selecione uma aplicação que esteja restrita à função de administrador para que usuários não administradores não possam acessá-la.
3. Na lista relacionada Módulos, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos do formulário.

Campo	Descrição
Título	Nome do módulo. Por exemplo, **Todas as propriedades**.
Menu da aplicação	Especifica o nome do menu da aplicação em que o módulo aparece. Este campo deve ser preenchido automaticamente com o nome da aplicação da qual você acessou a lista relacionada de módulos.
Tipo de link	Especifica o tipo de link que estes módulos abrem. Para obter uma lista de propriedades do sistema, selecione **Lista de registros**.
Tabela	Especifica a tabela usada pelo módulo. Selecione **Propriedades do sistema [sys_properties]**.

5. Clique em **Enviar**.
6. Verifique se o módulo foi criado. Por exemplo, navegue até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

O que Fazer Depois
Se você quiser incluir parâmetros adicionais para a lista do módulo de propriedades do sistema, consulte Criação de um módulo .

Tradução automática

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

A plataforma usa um banco de dados relacional para armazenar dados. A recuperação de dados pode envolver várias junções para criar um único conjunto de resultados. Embora essas junções geralmente sejam simples, em determinados casos, o sistema pode emitir junções muito grandes para reunir um grande número (> 20) de tabelas.

Os mecanismos de banco de dados normalmente lidam muito bem com várias junções. O modelo relacional presume que as junções são acessíveis e eficientes, e isso geralmente é verdade. Raramente, no entanto, junções excessivamente grandes podem causar um problema de desempenho do banco de dados.

Para atenuar essa possível complexidade, use a seguinte propriedade para limitar a complexidade e o tamanho da associação.

Navegue até **Propriedades do sistema > Sistema** e localize a propriedade com esta descrição:

Número máximo de junções de banco de dados por consulta. Valores menores fazem com que o sistema emita um número maior de consultas menos complexas. Valores maiores reduzem o número de consultas ao custo de complexidade adicional por consulta. Na ausência de problemas de banco de dados conhecidos decorrentes de grandes contagens de junções, essa propriedade deve permanecer inalterada.

Esta propriedade especifica o número máximo de junções que o sistema prefere fazer. Em determinados casos de borda, consultas mais complexas podem precisar ser emitidas, mas geralmente não é emitido mais do que esse número de junções. Por exemplo, um valor de 10 resultará em não mais de 10 tabelas sendo unidas em uma determinada consulta.

O sistema deve compensar o menor número de junções emitindo mais consultas para recuperar os dados necessários. Portanto, ajustar esse número para baixo resultará no envio de mais consultas para o banco de dados. Na maioria dos casos, ajustar este parâmetro é contraproducente.

Nota:
Na ausência de problemas de banco de dados conhecidos decorrentes de grandes contagens de junções, este parâmetro deve permanecer inalterado.

Proxy da web

Várias propriedades oferecem suporte à configuração de proxy da Web.

Nota:
Defina essas propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades de configuração de proxy

Propriedade	Descrição	Exemplos
glide.http.proxy_host	Especifique o nome do host ou o endereço IP do servidor proxy. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	Especifique o número da porta do servidor proxy.	8080, 9100

Tradução automática

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

Propriedades de configuração de proxy

Propriedade	Descrição	Exemplos
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	
glide.http.proxy_username	Especifique o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	proxyusuário
glide.http.proxy_password	Especifique a senha usada para autenticar o servidor proxy. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	senha
glide.email.override.url	Defina a URL a ser usada em links enviados por e-mail no lugar da URL da instância. O URL deve terminar com `nav_to.do`. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: URL da instância	https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do

Autenticação NTLM

O NTLM é o mais complexo dos protocolos de autenticação compatíveis com um servidor Web básico.

O NTLM é o mais complexo dos protocolos de autenticação compatíveis com um servidor Web básico, como HttpClient. É um protocolo proprietário projetado por Microsoft sem especificação disponível publicamente. As primeiras versões do NTLM eram menos seguras do que a autenticação Digest devido a falhas no design. No entanto, eles foram corrigidos em um pacote de serviço para Windows NT 4 e o protocolo agora é considerado mais seguro do que a autenticação Digest.

A autenticação NTLM requer que uma instância de NTCredentials esteja disponível para o nome de domínio do servidor ou as credenciais padrão. Como o NTLM não usa a noção de realms, o HttpClient usa o nome do domínio do servidor como o nome do realm. Além disso, o nome de usuário fornecido para NTCredentials não deve ser prefixado com o domínio:

- Correto: adriano
- Incorreto: DOMÍNIO\adrian

Existem algumas diferenças significativas na forma como o NTLM funciona em comparação com a autenticação básica e Digest. Essas diferenças geralmente são tratadas por HttpClient. No entanto, entender essas diferenças pode ajudar a evitar problemas ao usar a autenticação NTLM.

- A autenticação NTLM funciona quase exatamente da mesma forma que qualquer outra forma de autenticação em termos da API HttpClient. A única diferença é que você precisa fornecer NTCredentials em vez de UsernamePasswordCredentials

Tradução automática

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

(NTCredentials na verdade estende UsernamePasswordCredentials para que você possa usar NTCredentials em toda a aplicação, se necessário).

- O domínio da autenticação NTLM é o nome do domínio do computador que está sendo conectado. Isso pode ser problemático porque os servidores geralmente têm vários nomes de domínio. Somente o nome de domínio ao qual o HttpClient se conecta, conforme especificado pelo HostConfiguration, é usado para pesquisar as credenciais. Ao testar inicialmente a autenticação NTLM, é melhor passar o domínio como nulo, que é usado como padrão.
- O NTLM autentica uma conexão e não uma solicitação. Portanto, você precisa autenticar sempre que uma nova conexão é feita e manter a conexão aberta durante a autenticação é vital. Por esse motivo, o NTLM não pode ser usado para autenticar com um servidor proxy e o servidor Web, nem com conexões HTTP 1.0 ou servidores Web que não oferecem suporte a manutenção de atividade HTTP.

Nota:
Defina essas propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Autenticação NTLM

Propriedade	Descrição	Exemplos
glide.http.proxy_ntusername	Especifique o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	nome do usuário
glide.http.proxy_ntpassword	Especifique a senha usada para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	senha
glide.http.proxy_nthost	Especifique o nome do host usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	Especifique o domínio usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	DOMÍNIO

Servidores proxy para clientes SOAP

Os administradores podem especificar configurações de proxy separadas para clientes SOAP, como o MID Server ou o ODBC Driver.

Para especificar um servidor proxy para um MID Server, consulte Configuração do MID Server

Tradução automática

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

Para especificar um servidor proxy para o ODBC Driver, consulte Configuração do ODBC para usar servidores proxy

Ignorar o servidor proxy

Os administradores podem configurar a instância para ignorar o servidor proxy para URLs ou padrões de URL específicos.

Normalmente, os endereços internos não precisam de um servidor proxy para comunicações SOAP.

Ignorar o servidor proxy

Propriedade	Descrição	Exemplos
glide.http.proxy_bypass_list	Especifique a lista separada por ponto e vírgula de endereços que ignoram o servidor proxy. Use um asterisco como caractere curinga para especificar todo ou parte de um endereço. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]	127.0.0.1;*.internal.com;localhost

Central de administração

Central de administração fornece um hub central para que proprietários e administradores de plataforma acessem recursos da plataforma, descubram novas aplicações e obtenham informações inteligentes e acionáveis.

Use a aplicação Central de administração para descobrir a capacidade das aplicações disponíveis e como elas podem ser implementadas para trabalhar para alcançar seu objetivo de negócio.

Tradução automática

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

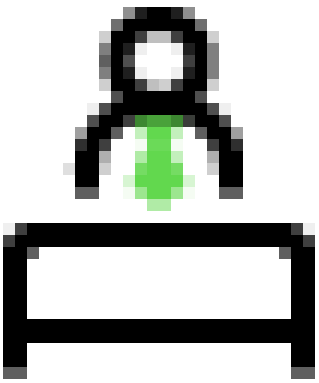
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre a Central de administração

Administrar



Aprenda a administrar os recursos da página inicial do administrador

Descoberta



Descubra blueprints de adoção, jornadas de adoção recomendadas organizadas por resultado de negócios

Configurar



Saiba mais sobre como configurar aplicações com o Hub de configuração

Referência



Saiba mais sobre informações diversas sobre o app

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas sobre Central de administração (LES) no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

Tradução automática

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

Explorando Central de administração

A Central de administração fornece um controle centralizado da instância para os administradores com fácil acesso aos recursos da plataforma, aplicações e painéis de administrador configuráveis.

Visão geral Central de administração

A Central de administração é uma solução abrangente de gerenciamento de plataforma que oferece acesso a recursos da plataforma, descoberta de aplicações e informações inteligentes para orientar a tomada de decisão fundamentada.

Central de administração usuários

Central de administração tem os seguintes usuários.

Usuários	Descrição
Administrador de sistema [admin]	A função de administrador é necessária para o acesso a todas as aplicações e recursos na instância.

Benefícios do Central de administração

Benefício	Recurso	Usuários
Explore todas as aplicações principais por meio do menu **do administrador**	Central de administração resumo	Administrador do sistema
Gerencie e rastreie todo o seu trabalho administrativo em uma única página	Página Inicial do Administrador	Administrador do sistema
Acesse todas as aplicações e recursos disponíveis para você atingir objetivos de negócios por meio de Blueprints de adoção	Blueprints de adoção	Administrador do sistema
Aumente o zoom em aplicações e informações relevantes em uma experiência de página única por meio do Hub de configuração	Hub de configurações	Administrador do sistema

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Central de administração, consulte:

- Página inicial do administrador de administração
- Descobrindo blueprints de adoção
- Hub de configurações
- Referência do Central de administração

Central de administração resumo

Se você é novo no Central de administração, leia este resumo para saber o que o produto pode fazer.

A primeira experiência de parada em Central de administração é a página inicial do administrador. Ele ajuda a gerenciar e rastrear todo o seu trabalho administrativo em uma experiência de página única. Você pode priorizar seu trabalho com base nos dados

Tradução automática

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

da instância. Consulte Página Inicial do Administrador para obter mais informações sobre os recursos da página inicial do administrador.

Central de administração O oferece acesso fácil a várias aplicações importantes de que os administradores precisam. Você pode acessar essas aplicações diretamente no menu **do administrador** na página inicial do administrador.

- Planos gráficos de adoção: os planos gráficos de adoção listam as aplicações e recursos disponíveis que são recomendados para atingir os objetivos de negócios. Você pode direcionar as melhorias de negócios estratégicos com um conjunto de apps e recursos. Para obter mais informações, consulte Blueprints de adoção.

  Nota:
  O recurso da plataforma Blueprints de adoção está disponível por padrão com o upgrade da instância para Tokyo e acima.

- Administrador do Now Assist: o console Administrador do Now Assist fornece acesso rápido e sem esforço às informações importantes necessárias para definir, configurar e monitorar Now Assist recursos e habilidades. Para obter mais informações, consulte Now Assist Admin console .
- Gerenciador de aplicações: como administrador, você tem a capacidade de instalar, atualizar e gerenciar aplicações e plug-ins licenciados em sua instância usando a aplicação Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

  Nota:
  A aplicação da Store do Gerenciador de aplicações está disponível por padrão com o upgrade de instância de Vancouver e superior.

- Central de segurança: use a aplicação Central de segurança para ajudar sua organização a manter a segurança de suas implantações ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Security Center .

  Nota:
  Central de segurança está disponível por padrão a partir da versão Vancouver e superior com o upgrade da instância. Para as versões anteriores, você pode instalá-lo a partir do armazenamento ServiceNow.

- Gestão de assinaturas: gerencie proativamente suas assinaturas e monitore o uso de assinaturas em suas instâncias usando a aplicação Gestão de assinaturas. Para obter mais informações, consulte Gestão de assinaturas.

  Nota:
  A versão legada Gestão de assinaturas está disponível por padrão com a versão Vancouver. Você pode instalar a nova versão de Gestão de assinaturas em sua instância Vancouver do ServiceNow® Store. Você também pode ter a versão legada e a nova em sua instância Vancouver.

- Hub de configuração: acesse e amplie todos os detalhes relevantes relacionados às aplicações selecionadas usando a aplicação Hub de configuração. Você também pode rastrear e exibir mudanças delta, licenças superalocadas e personalizações em uma única tela. Consulte Hub de configurações para obter mais detalhes.

  Nota:
  A aplicação da loja do Hub de configuração está disponível por padrão com o upgrade de instância do Vancouver patch 2 e superior.

Tradução automática

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

- Gestão de upgrades: aproveite a Gestão de upgrades da ServiceNow para ter uma experiência de upgrade abrangente e eficiente. Simplifique seu processo de upgrade acessando todas as ferramentas e informações necessárias em um só lugar. Para obter mais informações, consulte Gestão de upgrade.

Você também pode acessar o Hub de produto de experiência do administrador em Comunidade ServiceNow para obter recursos adicionais sobre a Central de administração e as aplicações.

Página inicial do administrador de administração

Assuma o controle de suas tarefas administrativas diárias com nosso painel intuitivo. Acesse e gerencie rapidamente tarefas e ferramentas essenciais para aumentar a produtividade.

Página Inicial do Administrador

Gerencie e rastreie seu trabalho administrativo diário e as ferramentas em sua instância acessando rapidamente os cartões no painel. Isso ajuda você a se manter atualizado sobre quaisquer incidentes ou problemas de alta prioridade na instância que possam precisar de atenção imediata.

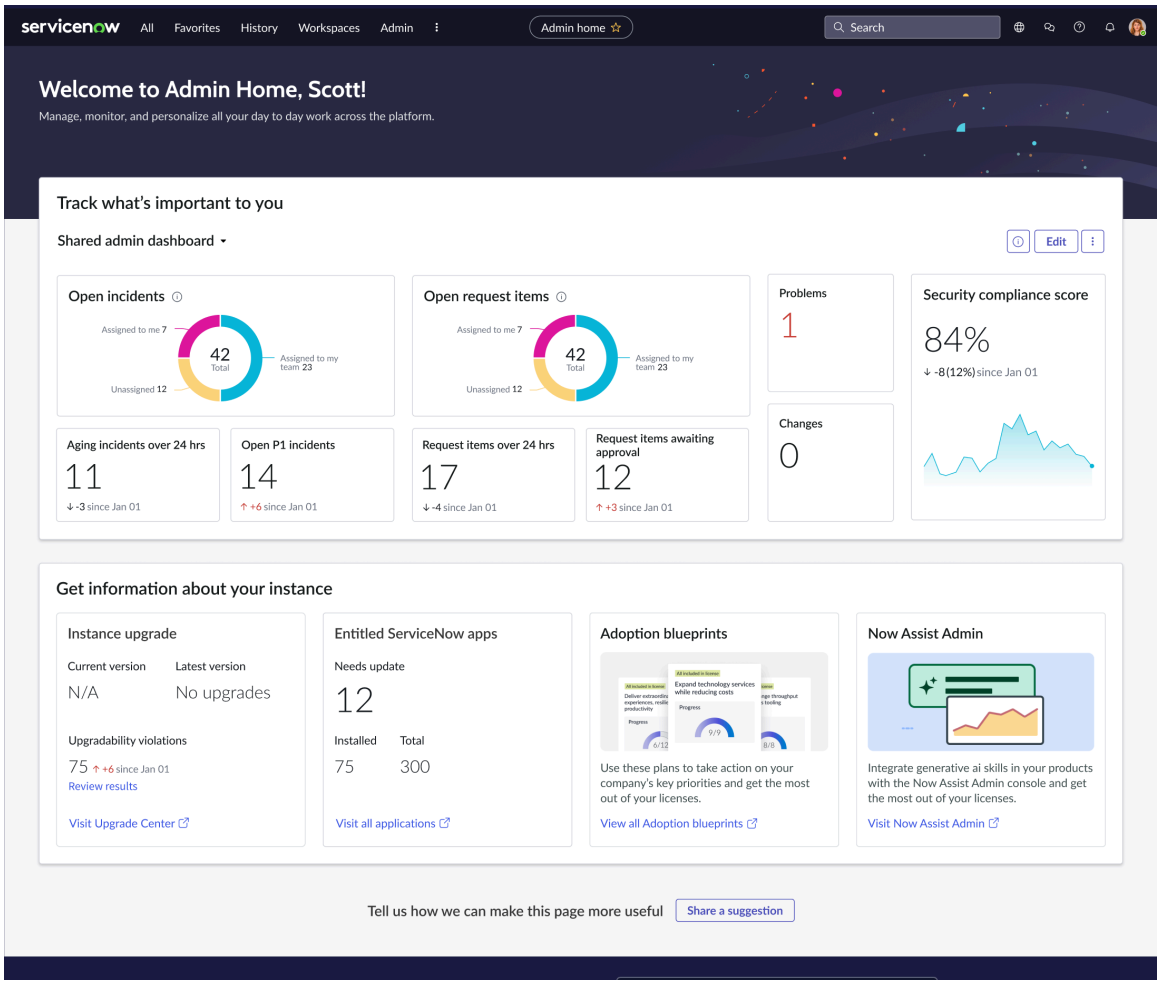
https://www.youtube.com/watch?v=CcawQzC4uuk

Use a página inicial do administrador avançado para realizar o seguinte:

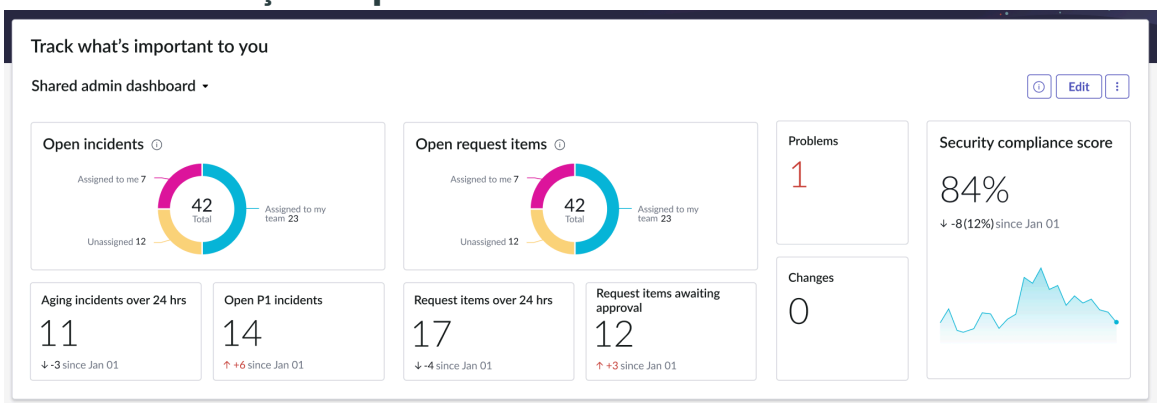
- Receber notificações sobre incidentes críticos e de alta prioridade
- Mantenha-se atualizado sobre os problemas e mudanças na instância
- Crie e alterne para seu painel personalizado com base no que é mais importante para você
- Mantenha-se atualizado sobre a versão atual, o upgrade programado e o status das aplicações licenciadas em sua instância
- Obtenha uma exibição abrangente de página única das mudanças delta na instância

Tradução automática

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



Rastrear informações importantes



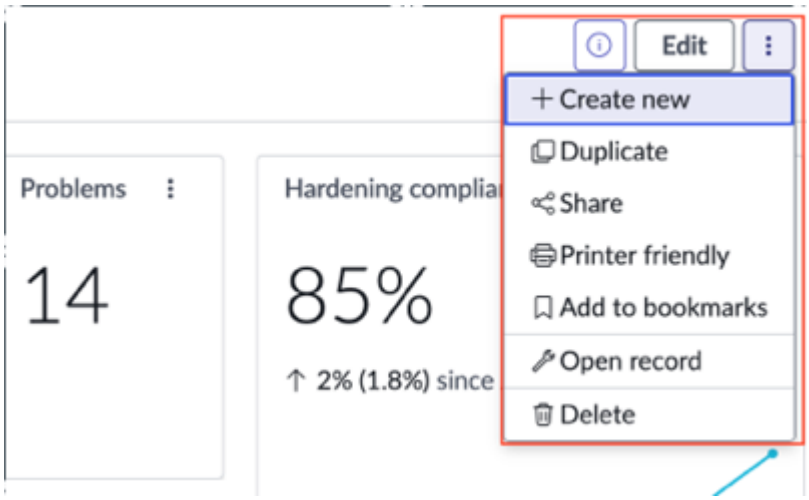
A seção **Rastrear o que é importante para você**da página inicial do administrador fornece informações importantes, como incidentes em aberto, solicitações em aberto etc. Essas informações estão disponíveis em um painel compartilhado padrão. Você pode clicar em cada cartão para exibir mais informações.

Nota:

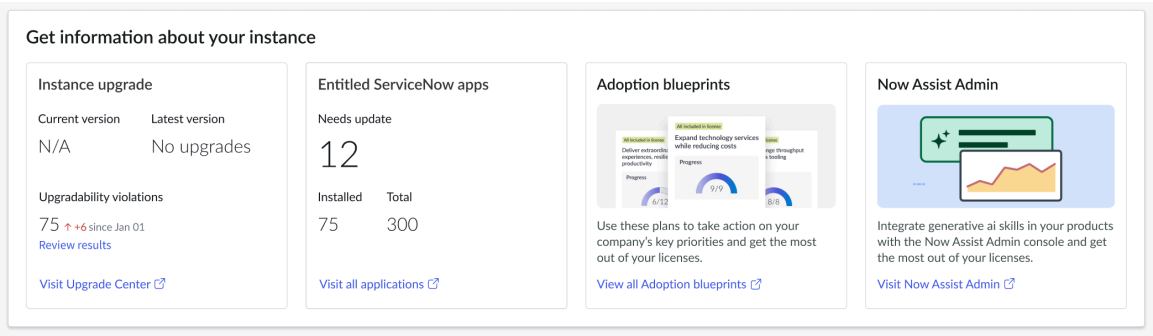
Você não pode adicionar ou remover cartões do painel do administrador compartilhado. Em vez disso, para modificar os cartões, você deve primeiro criar um novo painel selecionando **Criar novo** painel. Em seguida, modifique o novo painel conforme necessário e compartilhe-o com outros administradores usando a opção **Compartilhar**.

Tradução automática

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



Obter informações sobre sua instância

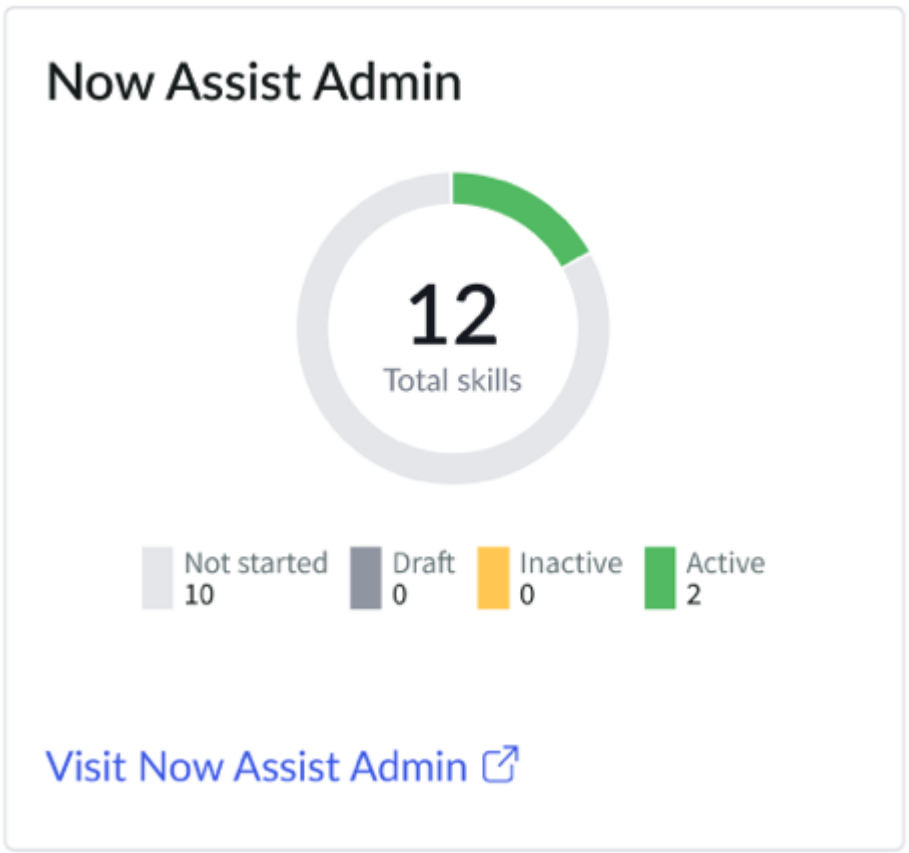


A seção **Obter informações sobre sua instância**da página inicial do administrador mostra informações sobre a versão atual da instância, violações e upgrade programado. Ele também mostra o status das aplicações licenciadas como uma lista de aplicações instaladas em sua instância e as aplicações que precisam ser atualizadas, bem como um cartão com fácil acesso a Blueprints de adoção.

Se sua instância tiver um ou mais plug-ins Now Assist instalados, será mostrado um cartão exibindo o status das habilidades Now Assist da sua instância.

Tradução automática

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



Descobrindo blueprints de adoção

Os planos gráficos de adoção fornecem um roadmap de aplicações e recursos, junto com soluções sugeridas para ajudar você a alcançar seus objetivos de negócios.

Explore o seguinte para saber mais sobre planos gráficos de adoção.

- Visão geral do blueprint de adoção: obtenha uma visão geral do blueprint de adoção e do roadmap sugerido para você atingir o objetivo de negócio.
- Selecione seu plano gráfico de adoção: você tem seis planos gráficos de adoção diferentes para selecionar que estão intimamente relacionados aos objetivos de negócios da sua organização.
- Instalar aplicações para o plano gráfico de adoção selecionado: Conheça todas as aplicações, plug-ins e recursos que precisam ser instalados, dependendo do plano gráfico de adoção selecionado.

Blueprints de adoção

Os planos gráficos de adoção exibem as aplicações e os recursos disponíveis e as soluções recomendadas para atingir os objetivos de negócios.

Visão geral dos blueprints de adoção

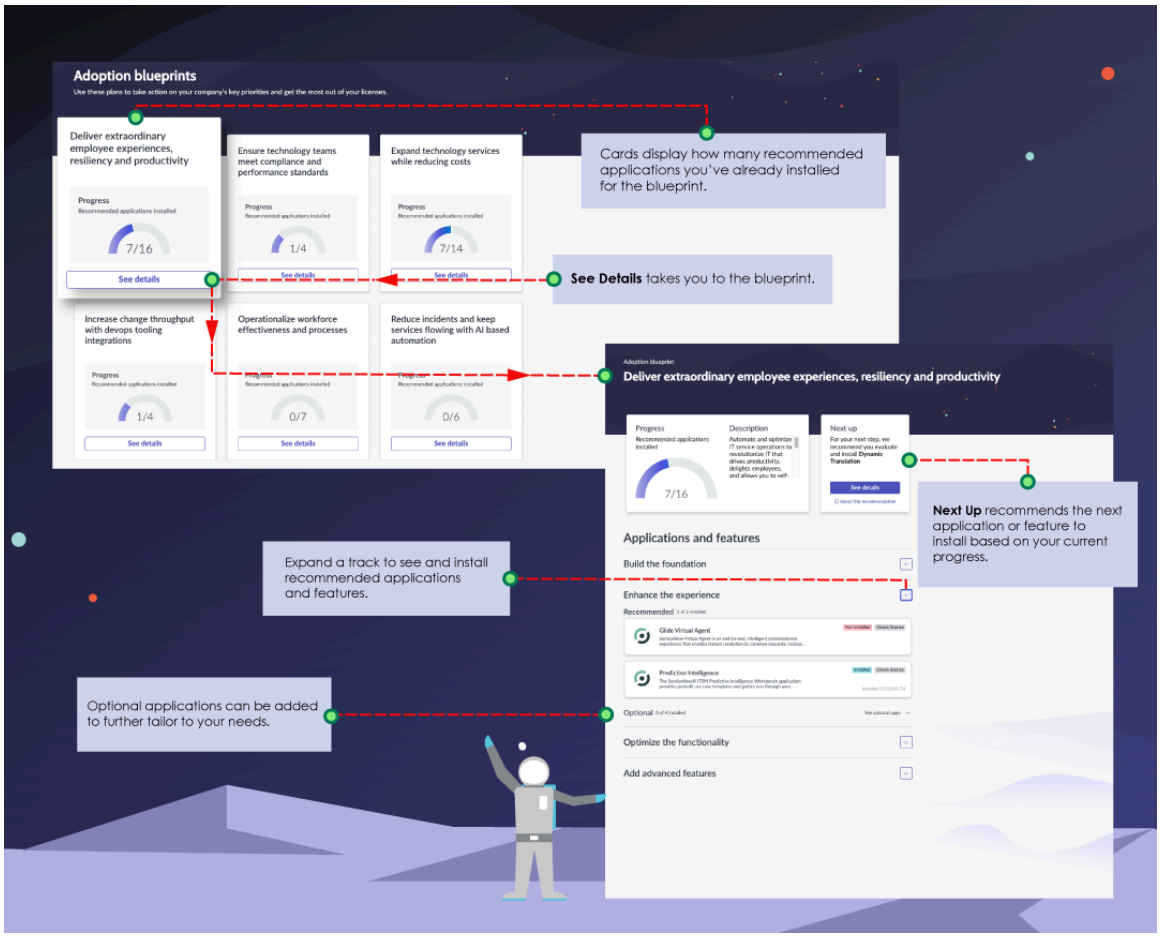
Os planos gráficos de adoção são os resultados específicos e mensuráveis de que uma organização precisa para realizar seu crescimento. Você pode direcionar as melhorias de negócios estratégicos com um conjunto de apps e recursos.

Alguns dos objetivos com base nos quais os blueprints de adoção são recomendados:

Tradução automática

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

- Otimizando a operação para atender com eficiência aos objetivos da sua organização
  - Custo de operações de serviço reduzido para serviços de qualidade premium
  - Focado em simplificar e automatizar transações
- Gestão de riscos com mais eficiência, melhorando a priorização, a eficiência e a emissão de relatórios operacionais
- Oferecer uma experiência perfeita aos funcionários para aumentar o engajamento e a produtividade com a utilização adequada dos recursos



Cada blueprint de adoção exibe o progresso que você fez ao trabalhar em direção ao seu objetivo estratégico. O número de aplicações que foram instaladas inclui somente as aplicações recomendadas.

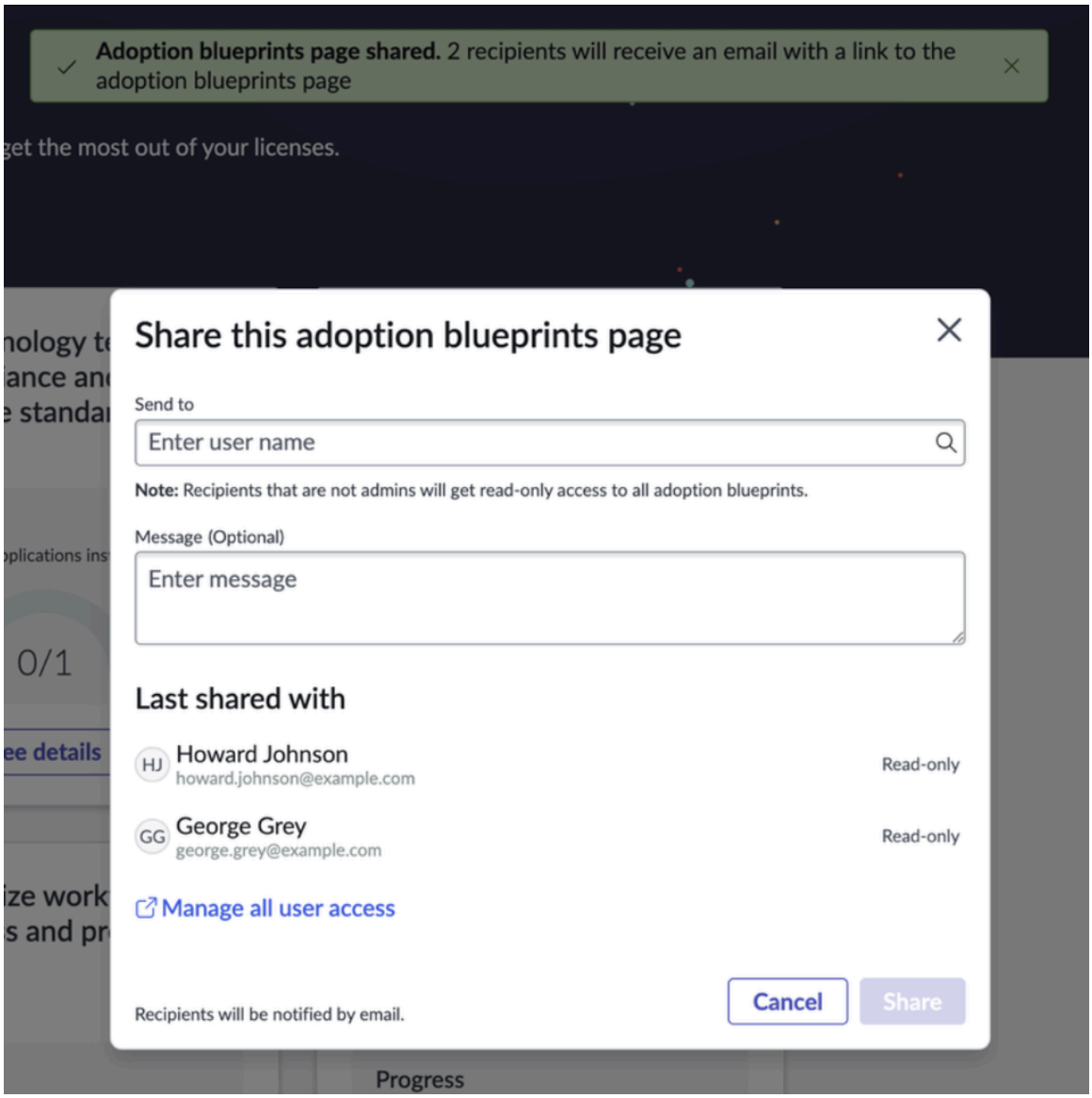
Para obter mais informações, consulte Selecione seu plano gráfico de adoção.

Selecione **Compartilhar** se quiser compartilhar informações sobre planos gráficos de adoção, aplicações e recursos recomendados. Você pode compartilhar as informações com mais de um destinatário. Os destinatários são notificados por e-mail. Você também pode exibir as pessoas com quem os detalhes foram compartilhados anteriormente.

Nota:
Se as informações forem compartilhadas com um usuário não administrador, a funcionalidade de compartilhamento fornecerá um acesso somente leitura para os usuários não administradores.

Tradução automática

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



Quando você seleciona o plano gráfico de adoção, são exibidas as seguintes faixas para as aplicações e recursos recomendados no plano gráfico de adoção selecionado.

- Criar uma base
- Aprimorar a experiência
- Otimizar a funcionalidade
- Adicionar recursos avançados

As aplicações e recursos recomendados foram organizados na ordem de impacto no processo de fornecer a você um resultado mensurável. Elas também podem ser chamadas de fases de engatinhar, andar, correr e voar, respectivamente.

Nota:
A instalação das aplicações e recursos mencionados em diferentes faixas só é recomendada. Algumas das aplicações e recursos recomendados em cada faixa podem já estar instalados em sua instância e não exigir nenhuma ação adicional.

Em cada uma das faixas, as aplicações são mencionadas na seguinte ordem:

Tradução automática

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

1. Aplicações recomendadas que ainda não estão instaladas
2. Aplicações recomendadas que já estão instaladas, mas precisam ser atualizadas
3. Aplicações recomendadas que já estão instaladas em sua instância.

Nota:
As aplicações recomendadas não precisam ser instaladas ou na ordem listada.

Selecione seu plano gráfico de adoção

Selecione um plano gráfico de adoção que corresponda a um dos objetivos estratégicos de suas organizações. Ele também fornece uma lista de aplicações recomendadas que podem ser instaladas na combinação certa para atingir seu objetivo de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse o blueprint de adoção de uma das maneiras a seguir.
2. Selecione um plano gráfico de adoção na página Plano gráfico de adoção.
3. Selecione **Ver detalhes** para exibir os detalhes do plano gráfico de adoção selecionado.
   A página de detalhes do blueprint de adoção mostra o andamento da instalação das aplicações recomendadas.
4. Role para baixo para ver todas as faixas do plano gráfico de adoção selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Blueprints de adoção.
5. **Opcional:** Expanda a lista Opcional para exibir a lista opcional de aplicações e recursos que podem ser úteis para você instalar.
   O número total de aplicações e recursos recomendados mencionados na seção de andamento não inclui as aplicações opcionais.

   Nota:
   A instalação de cada uma das aplicações e recursos recomendados e opcionais não é obrigatória para atingir o objetivo de negócio.

6. Revise o cartão Avançar para exibir a aplicação recomendada para instalar em seguida.

   Nota:
   Você pode ignorar esta etapa se não quiser instalar a aplicação mencionada no cartão Avançar. Você também deve considerar as necessidades atuais da sua organização junto com as aplicações sugeridas.

Expanda os serviços de tecnologia e reduza o blueprint de custos

Selecione este plano gráfico de adoção para criar planos acionáveis para atingir os objetivos de negócios da sua organização e automatizar os principais processos operacionais e de serviço.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Configuration Management	CMDB é uma origem centralizada que oferece visibilidade total do seu ambiente de TI. Ao armazenar informações sobre a infraestrutura da sua organização e como ela está configurada, este sistema permite que você monitore sua rede e garanta a estabilidade e o melhor desempenho.	cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor, rastreado_file_reader	• Playbooks de implantação do CMDB e da Descoberta • CMDB 101 - O que é um banco de dados de gestão de configuração e por que você precisa de um? (Comunidade ServiceNow) • Página de recursos do CMDB (KB0546686)
Aprimorar a experiência	Service Level Management	Gestão de nível de serviços (GNS) ajuda a coletar requisitos de serviço e monitora e relata informações em relação aos níveis de serviço acordados (ANSs).	Roles installed with Service Level Management	• Recursos de Gestão de nível de serviço (ANS) (KB0623502) • Como os SLAs realmente funcionam (KB0529411)
Aprimorar a experiência	CSDM e os painéis de dados principais do CMDB	CSDM e CMDB Data Foundations Dashboards fornecem informações sobre as principais métricas básicas de seu CMDB e Common Service Data Model (CSDM). Ele fornece recomendações para garantir que CMDB e CSDM estejam configurados corretamente para uso ideal e para reduzir possíveis riscos.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções básicas do sistema.	Painéis de fundações de dados para CSDM e CMDB (vídeo)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Aprimorar a experiência	Discovery	Descoberta encontra aplicações e dispositivos em sua rede e atualiza o CMDB 360 com as informações que encontra, contribuindo para a resolução automática de incidentes.	descoberta_admin	• Guia de boas-vindas à Descoberta (Comunidade) • Práticas recomendadas de descoberta (Comunidade ServiceNow) (Comunidade ServiceNow) • Descoberta e MID Server Recursos (KB0540193)
Otimizar a funcionalidade	Service Mapping	Mapeamento de serviços O descobre todos os serviços de aplicações em sua organização e cria um mapa abrangente de todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração usados nesses serviços de aplicações.	Funções instaladas com o Mapeamento de serviços	• O que é mapeamento de serviços? • Visão geral do Mapeamento de serviços (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Change Management	Gestão de mudanças fornece uma abordagem sistemática para controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, facilitando mudanças benéficas a serem feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções básicas do sistema.	• Playbook para automatizar a gestão de mudanças e incidentes • Gestão de mudanças (Comunidade ServiceNow) • Gestão de mudanças Visão geral (vídeo)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Otimizar a funcionalidade	Incident Management	Gestão de incidentes restaura a operação normal do serviço enquanto minimiza o impacto nas operações de negócios e mantém a qualidade.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções básicas do sistema.	• Limitações e suporte da Gestão de incidentes • Playbook para automatizar a gestão de mudanças e incidentes • Visão geral da Gestão de incidentes (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Knowledge Management	Gestão de conhecimento (KM) permite o compartilhamento de informações em bases de conhecimento. Essas bases de conhecimento contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.	Funções instaladas com a Gestão de conhecimento	• Limitações e suporte da Gestão de conhecimento • Gestão de conhecimento Guia de início rápido (Comunidade ServiceNow)
Otimizar a funcionalidade	Problem Management	Gestão de problemas ajuda a identificar a causa de um erro na infraestrutura de TI, relatado como ocorrências de incidentes relacionados.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções básicas do sistema.	Gestão de problemas e 10 etapas para torná-la bem-sucedida (Comunidade ServiceNow)
Otimizar a funcionalidade	Service Catalog	Catálogo de serviços O oferece oportunidades de autoatendimento para que os clientes solicitem itens do catálogo, como ofertas de serviços e produtos.	Funções instaladas com o Catálogo de serviços	Catálogo de serviços playbook de design

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Otimizar a funcionalidade	Service Operations Workspace for ITSM	Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho Gestão de serviços de TI e IT Operations Management. Configure sua experiência de agente usando a interface fácil de navegar do Espaço de operações de serviços for ITSM.	Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM	Atividades de configuração do Espaço de operações de serviços no ITSM e ITOM (Comunidade ServiceNow)
Otimizar a funcionalidade	Certificate Inventory and Management	Gestão e inventário de certificações descobre, faz o inventário e gerencia proativamente todos os seus certificados TLS. O IPv6 é compatível com Gestão e inventário de certificações.	Funções instaladas com o Certificate Inventory and Management	O que é gestão de certificados?
Otimizar a funcionalidade	Firewall Audits and Reporting	Relatórios e auditorias de firewall descobre e faz um inventário de suas políticas de segurança de firewall, dispositivos, grupos de dispositivos e informações do gerente.	Funções instaladas com Auditorias e Emissão de relatórios de firewall	O que é uma auditoria de firewall?
Adicionar recursos avançados	Digital Portfolio Management	Gestão de portfólios digitais (DPM) gerencia e mantém todos os seus serviços, aplicações e produtos em um único local.	Funções instaladas com a Gestão de portfólios digitais	• Recursos da Gestão de portfólios digitais (KB1123710) • Visão geral da Gestão de portfólios digitais (vídeo)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Adicionar recursos avançados	Health Log Analytics	Análise de logs de integridade ajuda a evitar problemas de TI antes que os usuários sejam afetados. Ele ajuda a identificar a causa raiz de um problema, permitindo que você faça a triagem de logs relacionados e analise os dados brutos.	Funções instaladas com a Análise de logs de integridade	• Análise de logs de integridade (KB1064762) • Sessão do ITOM Talks nº 3 - Análise de logs de integridade (vídeo)

Proporcione experiências aos funcionários, resiliência e blueprint de produtividade

Selecione este plano gráfico de adoção para aprimorar a experiência de TI de seus funcionários, automatizando e otimizando as operações de serviço de TI que permitem a resolução automática de incidentes, maior produtividade e recuperação de cenários de TI complexos.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Tradução dinâmica	Use a Tradução dinâmica para aprimorar sua experiência de traduzir dinamicamente o texto inserido em uma aplicação para uma experiência de localização perfeita.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções básicas do sistema.	• Limitações da Tradução dinâmica • Visão geral da Tradução dinâmica
Construir a base	ITSM Success Dashboard indicators	Use Painel de sucesso do ITSM para obter informações para a equipe de liderança de TI e os responsáveis pelo processo para medir o desempenho relacionado à TI de sua implementação.	Funções instaladas com indicadores do Painel de sucesso do ITSM	Medir o sucesso na implantação do ITSM e como os Painéis de sucesso podem ajudar (Comunidade ServiceNow)

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Employee Center	Use o portal Central do funcionário para experimentar um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviço e engajamento de funcionários.	Funções instaladas com a Central do funcionário	• Limitações e suporte da Central do funcionário • Central do funcionário (Comunidade ServiceNow • História de sucesso da Central do funcionário • História de sucesso de implementação da Central do funcionário
Construir a base	Configure Walk-up Experience for Customer Service Management	Use a aplicação Walk-up Experience para criar e gerenciar um local de balcão de serviços de TI no local, onde as solicitações e problemas são atendidos e resolvidos por técnicos de TI experientes pessoalmente e em tempo real.	Funções instaladas com o Walk-up Experience	Suporte e limitações do Walk-up Experience
Construir a base	Service Operations Workspace for ITSM	Use a interface Espaço de operações de serviços para unificar e configurar sua experiência de agente para vários fluxos de trabalho Gestão de serviços de TI e IT Operations Management.	Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM	• Limitações e suporte do Espaço de operações de serviços • Visão geral do Espaço de operações de serviços

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Gestão de enquetes	Use a aplicação Avaliações e pesquisas para criar, enviar e coletar respostas para pesquisas a fim de melhorar a produtividade e a eficiência de seus processos.	Funções instaladas com a Gestão de enquetes	• Limitações e suporte da Gestão de enquetes • Visão geral da Gestão de enquetes
Construir a base	Benchmarks	Use a aplicação Benchmarks para comparar o desempenho da sua organização com outros padrões reconhecidos do setor e implementar recomendações para melhorar o desempenho.	Funções instaladas com Benchmarks	Limitações e suporte de Benchmarks
Construir a base	Incident Management	Use a aplicação Gestão de incidentes para aprimorar a experiência de TI, restaurando a operação normal do serviço e trabalhando para minimizar o impacto nas operações de negócios e manter a qualidade.	incident_manager e Funções instaladas com a Gestão de incidentes	• Limitações e suporte da Gestão de incidentes • Playbook para automatizar a gestão de mudanças e incidentes • Visão geral da Gestão de incidentes (vídeo)
Construir a base	Knowledge Management	Use a aplicação Gestão de conhecimento para compartilhar informações em bases de conhecimento, contribuindo para a resolução automática de incidentes.	Funções instaladas com a Gestão de conhecimento	• Gestão de conhecimento (Comunidade ServiceNow) • Limitações e suporte da Gestão 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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Service Catalog	Use a aplicação Catálogo de serviços para criar catálogos de serviço que contribuam para a resolução automática de incidentes. Isso também ajudará você a solicitar um produto ou serviço automaticamente.	Funções instaladas com o Catálogo de serviços	• Limitações e suporte do Catálogo de serviços • História de sucesso do Catálogo de serviços
Construir a base	Pesquisa com IA	Use a aplicação Pesquisa com IA para um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para Portal de serviços, Now Mobilee Virtual Agent. Os recursos de consulta inteligente permitem que você encontre as respostas necessárias rapidamente.	Funções instaladas com a Pesquisa com IA	• Pesquisa com IA (Comunidade ServiceNow) • Limitações e suporte da Pesquisa com IA
Construir a base	Legacy: Performance Analytics ITSM Dashboards	Use o pacote de conteúdo Painéis do Performance Analytics ITSM para acessar os painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.	Funções instaladas com o Painel ITSM do Performance Analytics	Painel do Performance Analytics ITSM (Comunidade ServiceNow)
Construir a base	Service Portal	Use Portal de serviços para criar uma experiência de portal de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para seus funcionários ou clientes.	Funções instaladas com o Portal de serviços	• Limitações e suporte do Portal de serviços • Portal de serviços (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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Aprimorar a experiência	Virtual Agent	Desbloqueie a produtividade da sua empresa com ServiceNow® Virtual Agent. Forneça a seus funcionários e clientes uma interface de mensagens amigável, com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial.	Funções instaladas com o Virtual Agent	• Limitações e suporte do Virtual Agent • História de sucesso do Virtual Agent
Aprimorar a experiência	Conteúdo de ITSM para Workbench de inteligência preditiva	Use a interface Inteligência preditiva para treinar modelos de aprendizado de máquina e melhorar o desempenho, a eficiência e a flexibilidade dos sistemas em várias unidades de negócios.	Funções instaladas com conteúdo de ITSM do Workbench de inteligência preditiva	• Limitações e suporte da Inteligência preditiva • História de sucesso da Inteligência preditiva
Aprimorar a experiência	Legacy - Issue auto-resolution tab	Use a guia **Resolução automática de problemas** para entender como o seu chatbot Virtual Agent (VA) antecipa as necessidades do usuário. Ela exibe informações sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo serviço de resolução automática e resolvidos pelo VA. Ele contribui para a resolução automática de problemas de TI, aprimorando a experiência do	chat_analytics_admin e chat_analytics_viewer	Resolução automática de problemas (Comunidade ServiceNow)

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		funcionário e do cliente.		
Aprimorar a experiência	Conversas do ITSM Virtual Agent	Os usuários podem redefinir qualquer sessão de aplicação ou desktop Citrix usando fluxos de conversa do Virtual Agent. Os usuários também podem provisionar um desktop Citrix ou aplicativo.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções básicas do sistema.	Suporte a conversas do ITSM Virtual Agent
Otimizar a funcionalidade	Implement NLU in Virtual Agent	Crie e mantenha grupos de modelos e intenções NLU que mapeiam para seus tópicos de conversa em Virtual Agent. Crie e edite grupos de modelos em Workbench de NLU ou a partir de tópicos em Designer do Virtual Agent.	virtual_agent_admin	Suporte a NLU
Adicionar recursos avançados	Discovery	A Descoberta encontra aplicações e dispositivos em sua rede e atualiza CMDB 360 com as informações encontradas, contribuindo para a resolução automática de incidentes.	descoberta_admin	Limitações e suporte da Descoberta
Adicionar recursos avançados	Automation Discovery	Descoberta de automação O ajuda a identificar oportunidades de automação para seus fluxos de trabalho. Use os relatórios de descoberta para implementar ou melhorar soluções de automação como Virtual Agent (VA) e Assistência do agente. Isso ajuda você a melhorar a	Funções instaladas com a Descoberta de automação e nlu_admin	• Limitações e suporte da Descoberta de automação • Visão geral da Descoberta de automação

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		produtividade e a eficiência.		
Adicionar recursos avançados	Intent Discovery	Use a aplicação Descoberta de intenção para ajudar a identificar oportunidades de desvio de incidente. Por exemplo, você pode usá-lo para identificar quais Virtual Agent conversas serão ativadas em seguida.	nlu_admin	Visão geral da Descoberta de intenção

Modernize seu plano gráfico do processo de gestão de mudanças

Selecione este plano gráfico de adoção para ver como você pode adotar as capacidades necessárias para permitir que seu processo de mudança seja escalonado dinamicamente sem comprometer a estabilidade e a governança.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Change Management	Simplifique, automatize e acelere processos de mudança complexos usando IA integrada, com informações completas de risco e impacto. Minimize as falhas e reduza os custos.	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Configuring Change Management
Aprimorar a experiência	Change success score	Use as pontuações de sucesso na mudança para obter informações sobre a equipe de mudança e o desempenho histórico do modelo (como uma pontuação FICO) e como uma entrada nas políticas de aprovação para	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Components installed with Change Management - Change Success Score

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		permitir mais automação de mudança orientada por dados		
Otimizar a funcionalidade	Digital Product Release	Planeje e entregue novas versões de produtos em todas as equipes de produto enquanto "mudança para a esquerda" e automatiza a validação da prontidão da versão.	Components installed with Digital Product Release	• Fazer ou responder a perguntas no Versão digital do produto fórum da comunidade • Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente
Otimizar a funcionalidade	DevOps Change Velocity	Use Velocidade de mudança para DevOps para conectar dados da cadeia de ferramentas de DevOps à plataforma ServiceNow para entregar mudanças mais rapidamente sem prejudicar a conformidade.	Components installed with DevOps Change Velocity	• Suporte para DevOps Change Velocity • Visão geral da Velocidade de mudança para DevOps (vídeo)
Adicionar recursos avançados	Train the Risk Intelligence solution	Aproveite o ML para avaliação orientada por dados de dados históricos de mudança para prever o risco de mudança.	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Request Change Management - Risk Assessment

Reduza os incidentes e mantenha o fluxo de serviços com o blueprint de automação baseado em IA

Selecione este plano gráfico de adoção para aproveitar a automação baseada em IA e manter os negócios em execução, reduzindo e priorizando incidentes e problemas.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Criar uma base	Event Management	Use a aplicação Gestão de eventos como um único console de gestão para identificar problemas de integridade em todo o datacenter.	Funções instaladas com a Gestão de eventos	Visão geral da Gestão de eventos (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Health Log Analytics	Análise de logs de integridade ajuda a evitar problemas de TI antes que os usuários sejam afetados. Ele ajuda a identificar a causa raiz de um problema, permitindo que você faça a triagem de logs relacionados e analise os dados brutos.	Funções instaladas com a Análise de logs de integridade	• Análise de logs de integridade (KB1064762) • Sessão do ITOM Talks nº 3 - Análise de logs de integridade (vídeo)
Adicionar recursos avançados	Managing major incidents	Defina um incidente como um incidente grave para exigir uma resposta além do processo rotineiro de gestão de incidentes.	Funções instaladas com a Gestão de incidentes graves	Visão geral da Gestão de incidentes graves (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Service Mapping	Mapeamento de serviços O descobre todos os serviços de aplicações em sua organização e cria um mapa abrangente de todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração usados nesses serviços de aplicações.	Funções instaladas com o Mapeamento de serviços	• O que é mapeamento de serviços? • Visão geral do Mapeamento de serviços (vídeo)
Criar uma base	Service Operations Workspace for ITSM	Use a interface Espaço de operações de serviços para unificar e configurar sua experiência de agente para vários fluxos de	Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM	• Limitações e suporte do Espaço de operações de serviços

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		trabalho Gestão de serviços de TI e IT Operations Management.		• Visão geral do Espaço de operações de serviços
Aprimorar a experiência		Use Site Reliability Operations como parte integral do DevOps para serviços digitais confiáveis para oferecer experiências modernas ao cliente.	Funções instaladas com o Site Reliability Operations	• Suporte a Site Reliability Operations • Visão geral do Site Reliability Operations (vídeo)

Garantir que as equipes de tecnologia atendam ao plano gráfico de padrões de conformidade e desempenho

Selecione este plano gráfico de adoção para garantir que suas equipes de tecnologia atendam a todos os padrões de conformidade necessários para fornecedores, segurança e desempenho.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Aprimorar a experiência	Certificate Inventory and Management	Gestão e inventário de certificações descobre, faz o inventário e gerencia proativamente todos os seus certificados TLS. O IPv6 é compatível com Gestão e inventário de certificações.	Funções instaladas com o Certificate Inventory and Management	O que é gestão de certificados?
Adicionar recursos avançados	Cloud Provisioning and Governance	Use a aplicação Cloud Provisioning and Governance para fornecer uma interface única para acessar recursos de nuvem, publicar ofertas de nuvem em um catálogo	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções básicas do sistema.	Visão geral do Cloud Provisioning and Governance (comunidade da ServiceNow)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		e gerenciar o uso desses recursos.		
Aprimorar a experiência	Firewall Audits and Reporting	Relatórios e auditorias de firewall descobre e faz um inventário de suas políticas de segurança de firewall, dispositivos, grupos de dispositivos e informações do gerente.	Funções instaladas com Auditorias e Emissão de relatórios de firewall	O que é uma auditoria de firewall?
Criar uma base	Service Level Management	Gestão de nível de serviços (GNS) ajuda a coletar requisitos de serviço e monitora e relata informações em relação aos níveis de serviço acordados (ANSs).	Roles installed with Service Level Management	• Recursos de Gestão de nível de serviço (ANS) (KB0623502) • Como os SLAs realmente funcionam (KB0529411)
Otimizar a funcionalidade	Vendor Management Workspace	Use o Espaço de gestão de fornecedores para monitorar os fornecedores da sua empresa e gerenciar todas as informações relacionadas ao fornecedor.	pa_data_collector	Visão geral do Espaço de gestão de fornecedores (vídeo)

Operacionalizar plano gráfico de processos e eficácia da força de trabalho

Selecione este plano gráfico de adoção para aumentar a eficácia e a eficiência dos processos da força de trabalho.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Aprimorar a experiência	Advanced Work Assignment	Use Atribuição avançada de trabalho para atribuir automaticamente	Funções instaladas com o Advanced Work Assignment	Visão geral do Advanced Work Assignment (AWA) (vídeo)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		itens de trabalho a seus agentes qualificados, com base em sua disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades.		
Aprimorar a experiência	Previsão de agentes	Defina o número mínimo ou máximo de agentes necessários por hora para que você sempre tenha a cobertura de pessoal desejada.	sn_agent_forecast_admin	Visão geral da Previsão do agente (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Coaching	Use Coaching para monitorar o desempenho de sua equipe e treinar seus funcionários para melhorar seu conjunto de habilidades.	Funções instaladas com o Coaching	Suporte de coaching
Criar uma base	Continual Improvement Management	Use Gestão de melhoria contínua para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.	Funções instaladas com a Gestão de melhoria contínua (CIM)	Suporte para Gestão de melhorias contínuas (CIM)
Adicionar recursos avançados	Pacote de conteúdo de mineração de processos	Use o ITSM Mineração de processos para analisar e otimizar rapidamente seus processos de negócios.	sm_cim_requestor ou administrador	• História de sucesso de mineração de processos • Visão geral do pacote de conteúdo de mineração de processos para ITSM (vídeo)
Criar uma base	Determinação de habilidade	Defina condições para incidentes ou interações	skill_admin ou administrador	Visão geral da determinação 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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		e adicione as habilidades necessárias para essas condições usando regras de determinação de habilidade.		habilidade (vídeo)
Aprimorar a experiência	Skills Management	Use Gestão de habilidades para associar habilidades a usuários individuais ou grupos e atribuí-los a tarefas ou projetos. Também é possível avaliar as habilidades necessárias para a organização, identificar lacunas e implementar planos eficazes para contratação ou treinamento de equipes.	Funções instaladas com a Gestão de habilidades	Gestão de habilidades (Comunidade ServiceNow)
Adicionar recursos avançados	Getting started with Workforce Optimization for ITSM	Use Otimização da força de trabalho para ITSM para gerenciar e manter a produtividade de sua força de trabalho em um único local.	Funções instaladas com o Otimização da força de trabalho para ITSM	Visão geral da Otimização da força de trabalho para ITSM (vídeo)

Instalar aplicações para um plano gráfico de adoção

Instale aplicações do blueprint de adoção selecionado para trabalhar para alcançar um determinado objetivo de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

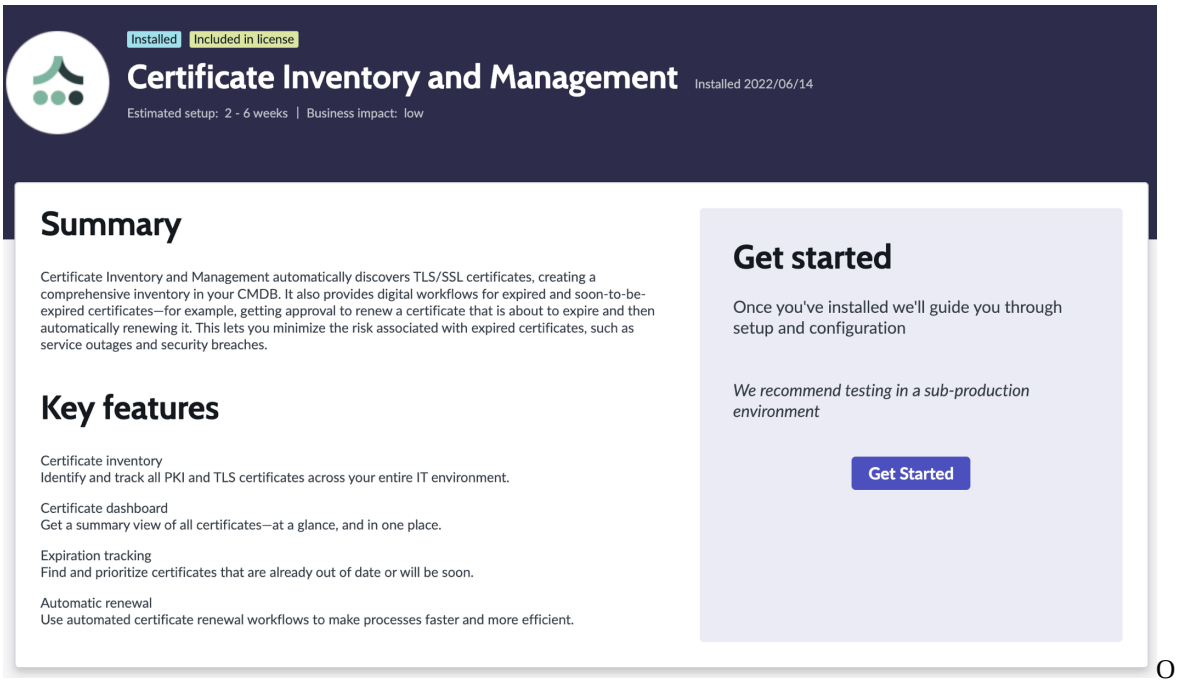
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a aplicação que você deseja instalar na página de detalhes de Blueprints de adoção.
   Uma página de detalhes da aplicação com os principais recursos sobre a aplicação selecionada é exibida.
2. Inicie a instalação da aplicação selecionada.

Tradução automática

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

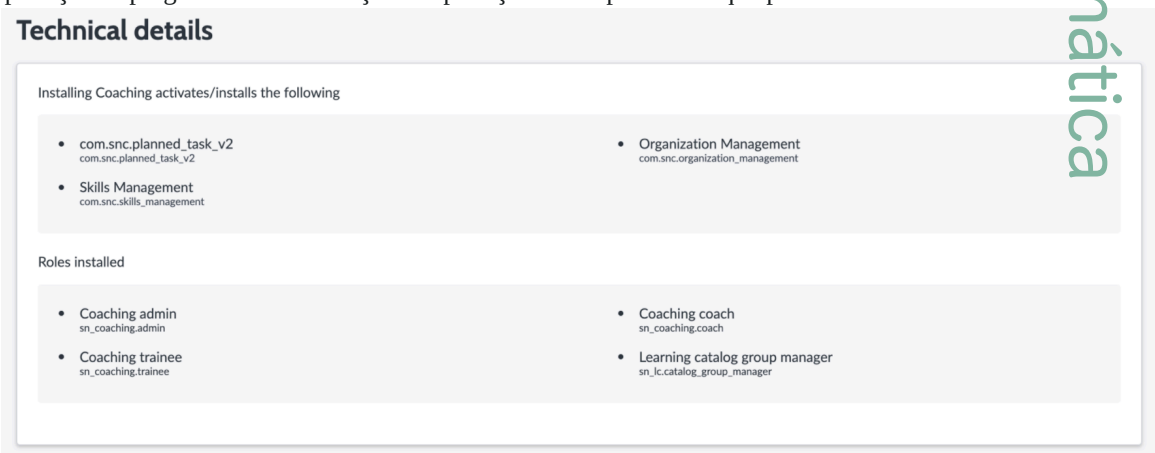


O botão para iniciar a instalação ou ativação pode variar dependendo da aplicação selecionada.

- **Ativar**: se você selecionou um plug-in
- **Instalar**: se você selecionou uma aplicação
- **Atualizar**: se a aplicação instalada precisar ser atualizada
- **Introdução**: se a aplicação ou o plug-in já estiver instalado

Nota:
Você pode exibir a página de configuração da aplicação clicando em **Introdução**.

Nota:
Algumas aplicações e plug-ins mostram funções e aplicações de dependência que precisam ser instaladas.



Hub de configurações

Experimente a capacidade de ampliar uma aplicação ou um grupo de aplicações e exibir todas as tabelas e registros relevantes em uma única página usando o Hub de configuração. Como administrador, você pode acessar todos os detalhes relevantes relacionados às aplicações selecionadas.

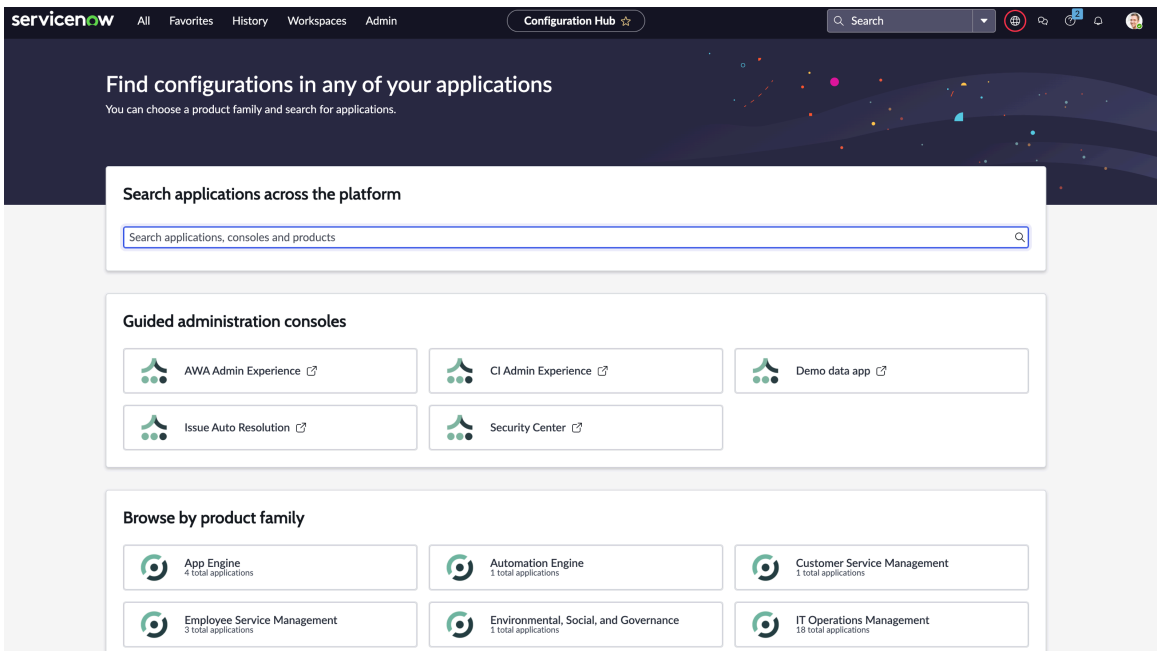
Você pode fazer o seguinte usando o Hub de configuração.

Tradução automática

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

- Experiência completa para acessar todas as informações relevantes
- Capacidade aprimorada de salvar suas preferências para todas as tabelas e registros
- Capacidade de rastrear e exibir mudanças delta, licenças superalocadas e personalizações em uma única tela
- Uso aprimorado de vários filtros simultaneamente para detalhar uma aplicação específica
- Capacidade de abrir e editar um registro no Hub de configuração. Você não precisa navegar até o registro usando as formas convencionais.

Nota:
A aplicação da loja do Hub de configuração está disponível por padrão com qualquer upgrade de instância do patch Vancouver 2 e superior. Você pode navegar até o Hub de configuração no menu **do administrador**.



Você pode pesquisar todas as aplicações, consoles ou nomes de produtos que foram instalados na instância dentro de um determinado escopo.

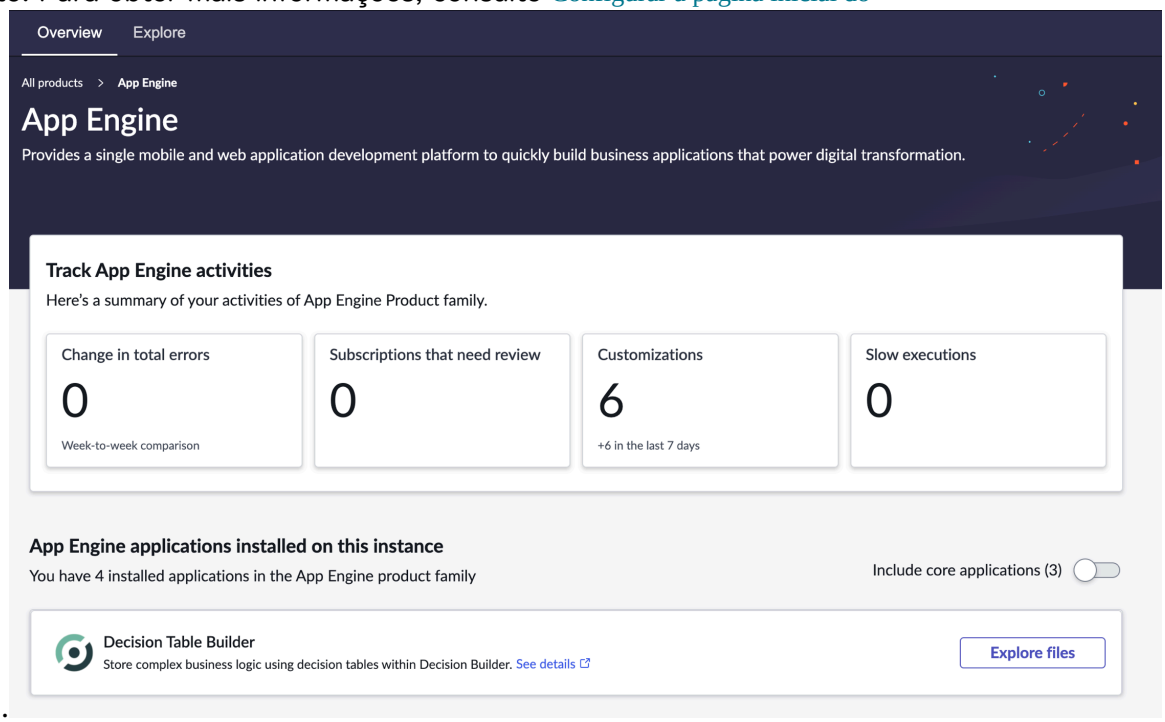
Nota:
O nome da aplicação não é preenchido na barra de pesquisa se ainda não estiver instalado na instância. O número sob o nome da família mostra o número de aplicações na família selecionada que foram instaladas na instância. Se houver uma família de produtos sem nenhum app instalado, ela não aparecerá na lista.

Ele também pode ajudá-lo a pesquisar aplicações que foram agrupadas por armazenamento SN, taxonomia ou famílias de produtos. Quando você seleciona uma família de produtos, ela é exibida na página inicial do

Tradução automática

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

produto. Para obter mais informações, consulte Configurar a página inicial do produto.



Configurar a página inicial do produto

Rastreie mudanças delta, assinaturas superalocadas, personalizações e execução lenta na página inicial do produto selecionando uma família de produtos

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

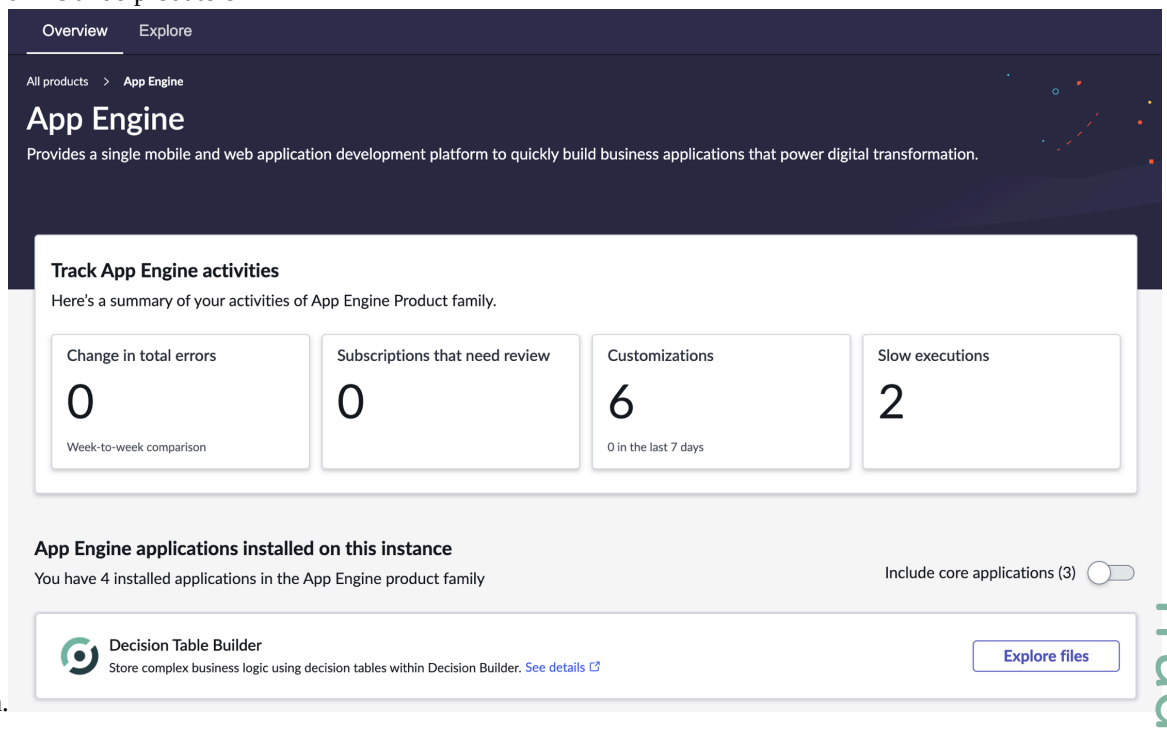
1. Acesse o Hub de configuração de uma das maneiras a seguir.

2. Selecione uma das famílias de produtos de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

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



3. Rastreie as seguintes atividades na guia Visão geral.
   - Mudança no total de erros: mudança delta semanal em erros
   - Assinaturas que precisam de revisão: número de licenças que foram alocadas em excesso
   - Personalizações: total de arquivos modificados relacionados às aplicações instaladas na família de produtos selecionada.

     Nota:
     O número mencionado no total de personalizações é o número de arquivos que foram modificados recentemente nos últimos 7 dias.

   - Execução lenta: o número de transações, eventos e scripts lentos na instância.

   Por padrão, as aplicações principais estão ocultas. As aplicações principais são instaladas por padrão conforme você faz upgrade da sua instância. Você não pode desinstalar as aplicações principais. Mas você pode usar a alternância para mostrar todas as aplicações, incluindo as aplicações principais.

   Nota:
   É recomendável não modificar as aplicações principais e sua funcionalidade para que, durante um upgrade, você não tenha muitos arquivos ignorados.

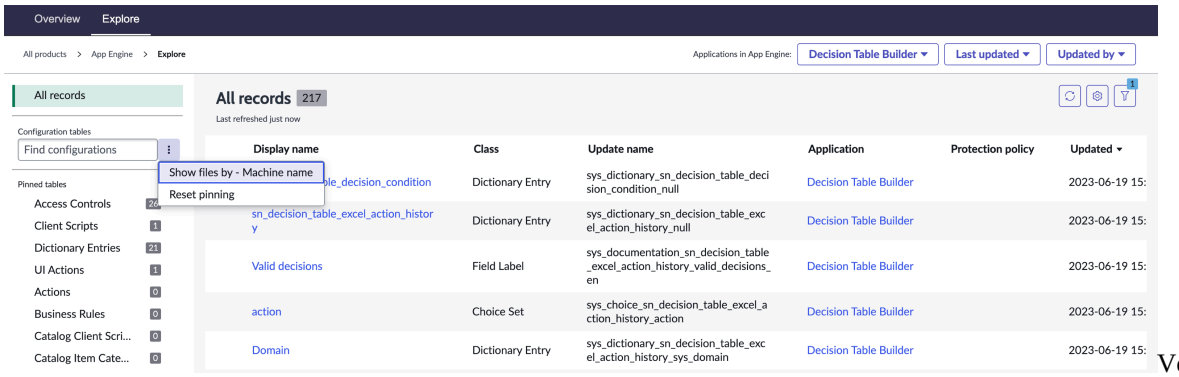
   Selecione **Ver detalhes** para ler mais sobre as aplicações da loja que foram instaladas. Selecione **Explorar arquivos** para listar os registros na aplicação selecionada do produto.

4. Faça o detalhamento ativo de uma aplicação específica selecionando a guia **Explorar**.

   Nota:
   Na primeira vez em que a opção **Explorar** é carregada, ela inclui todas as aplicações exibidas na seção **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.



Você pode fazer o seguinte na guia Explorar:

- Pesquise nomes de tabelas, sys_id ou registros relevantes na barra de pesquisa Tabelas de configuração.

  Nota:
  Você também pode exibir os arquivos de acordo com os nomes das máquinas.

- Selecione uma tabela específica na barra de navegação à esquerda e todos os registros nessa tabela serão exibidos.

  Nota:
  O número mencionado ao lado do nome da tabela é o número de registros nessa tabela. Os registros também atendem ao filtro Aplicações em. Você também pode salvar sua preferência de tabela fixando as tabelas necessárias.

- Você pode fazer edições nos registros diretamente no Hub de configuração. Você não precisa abrir os registros de maneira convencional para fazer edições neles.

Referência do Central de administração

Encontre todas as informações diversas sobre a Central de administração e suas aplicações na seção de referência.

Funções Central de administração

Central de administração está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do sistema [admin]

A função de administrador permite que você acesse recursos da página inicial do administrador, blueprints de adoção e hub de configuração. Você pode criar sua própria página inicial de administrador personalizada em sua instância com as informações mais importantes para você.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

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

Tradução automática

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

Nenhum.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Administração de aplicações

Você pode instalar, atualizar e remover aplicações sem sair da instância.

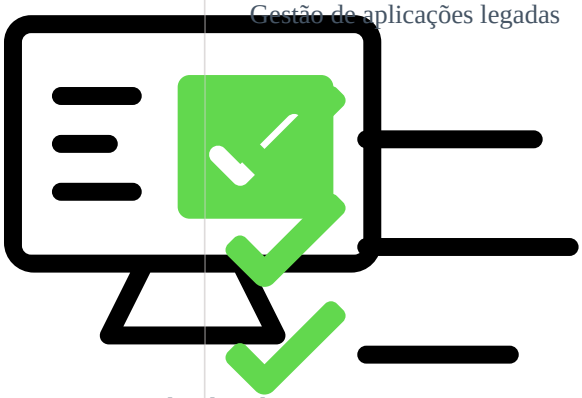
Iniciar

ServiceNow Store



A ServiceNow Store permite estender os recursos da Now Platform com centenas de apps, integrações e produtos certificados e prontos para uso.

Gerenciador de aplicações



O Gerenciador de aplicações, novo na versão Vancouver, simplifica o processo de gerenciamento de suas aplicações licenciadas, consolidando-as em um local conveniente.

Gestão de aplicações legadas

A experiência de gestão de aplicações legadas também oferece a capacidade de instalar, atualizar e remover aplicações.

Tradução automática

ServiceNow Store

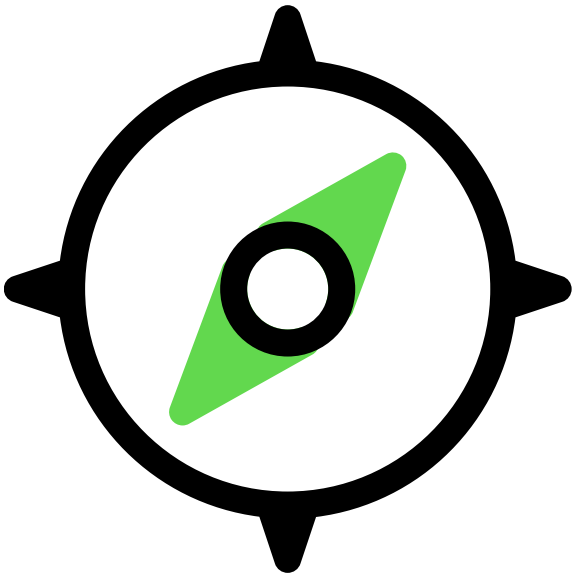
Expanda os recursos do Now Platform® com centenas de apps, integrações e produtos certificados e prontos para uso que estão disponíveis no ServiceNow® Store.

O ServiceNow Store permite que os departamentos em toda a empresa façam mais com o Now Platform usando soluções que complementam e estendem Now Platform instâncias. As ofertas disponíveis incluem soluções nativas ServiceNow, que são atualizadas fora das principais versões da plataforma e soluções criadas pelo crescente ecossistema de parceiros ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ServiceNow Store e como apps, produtos e integrações podem ajudar sua organização a aprimorar a experiência Now Platform do .

Obter apps e avaliações



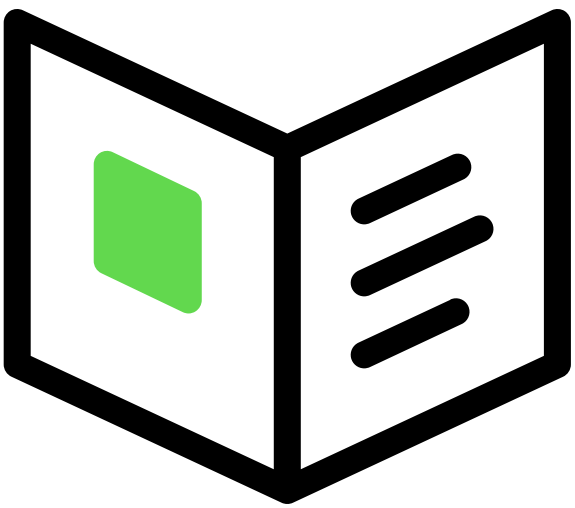
Adquira apps para instâncias de produção e não produção do Now Platformou solicite avaliações para instâncias de não produção.

Deixar feedback



Revise os aplicativos que sua organização usa para que os provedores saibam o que está funcionando bem e quais atualizações futuras você deseja ver.

Referência



Obtenha informações sobre campos de formulário de avaliação de convidados e tipos de ServiceNow Store listagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o ServiceNow Store no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o ServiceNow Store

Saiba mais sobre o fluxo de trabalho de compras ServiceNow Store e como apps, produtos e integrações podem ajudar sua organização a aprimorar a experiência Now Platform.

Visão geral ServiceNow Store

O ServiceNow Store permite que as organizações acelerem sua estratégia digital, fornecendo aplicações, produtos e integrações pré-criados e testados. Essas soluções funcionam com o Now Platform para que as organizações possam implantar software totalmente funcional em sua instância sem gastar recursos adicionais para desenvolver e testar código.

As soluções de negócios oferecidas por meio de ServiceNow Store são criadas e testadas pela ServiceNow e pelo crescente ecossistema de parceiros ServiceNow . As soluções são certificadas para funcionar com Now Platform.

O processo de certificação envolve testes rigorosos de estabilidade, desempenho e segurança de dados. Além disso, a listagem ServiceNow Store deve passar por uma revisão de conteúdo e marketing para confirmar que a listagem representa o software com precisão e contém todas as informações relevantes.

ServiceNow Store usuários

A tabela a seguir fornece exemplos dos diferentes tipos de usuários ServiceNow Store e como eles usam o ServiceNow Store:

Usuário	Descrição
Administradores e desenvolvedores	Encontre, avalie e compartilhe soluções. Eles também podem adquirir soluções com base em suas funções e responsabilidades organizacionais.
Proprietários de processo, responsáveis pelo negócio e funções semelhantes	Encontre e avalie soluções para necessidades departamentais. Eles também podem adquirir apps ou aprovar a aquisição de apps pagos, dependendo de suas responsabilidades específicas.
Arquitetos da plataforma	Avalie se as soluções se alinham com as diretrizes internas, avalie os requisitos e as dependências e entenda os possíveis impactos na estabilidade e no desempenho da instância.
Consultores de soluções	Mantenha-se atualizado sobre as soluções disponíveis. Eles ajudam a encontrar e avaliar opções que atendam às necessidades organizacionais ou departamentais.
Consultores técnicos	Entenda as aplicações em um nível técnico, prepare demonstrações detalhadas de quais soluções podem atender às necessidades organizacionais e possa obter avaliações do ServiceNow Store para usar em demonstrações.
Usuários da instância	Deixe feedback sobre apps, produtos e integrações na forma de revisões no ServiceNow Store. Usuários de instância incluem qualquer pessoa que use a instância Now Platform da organização.

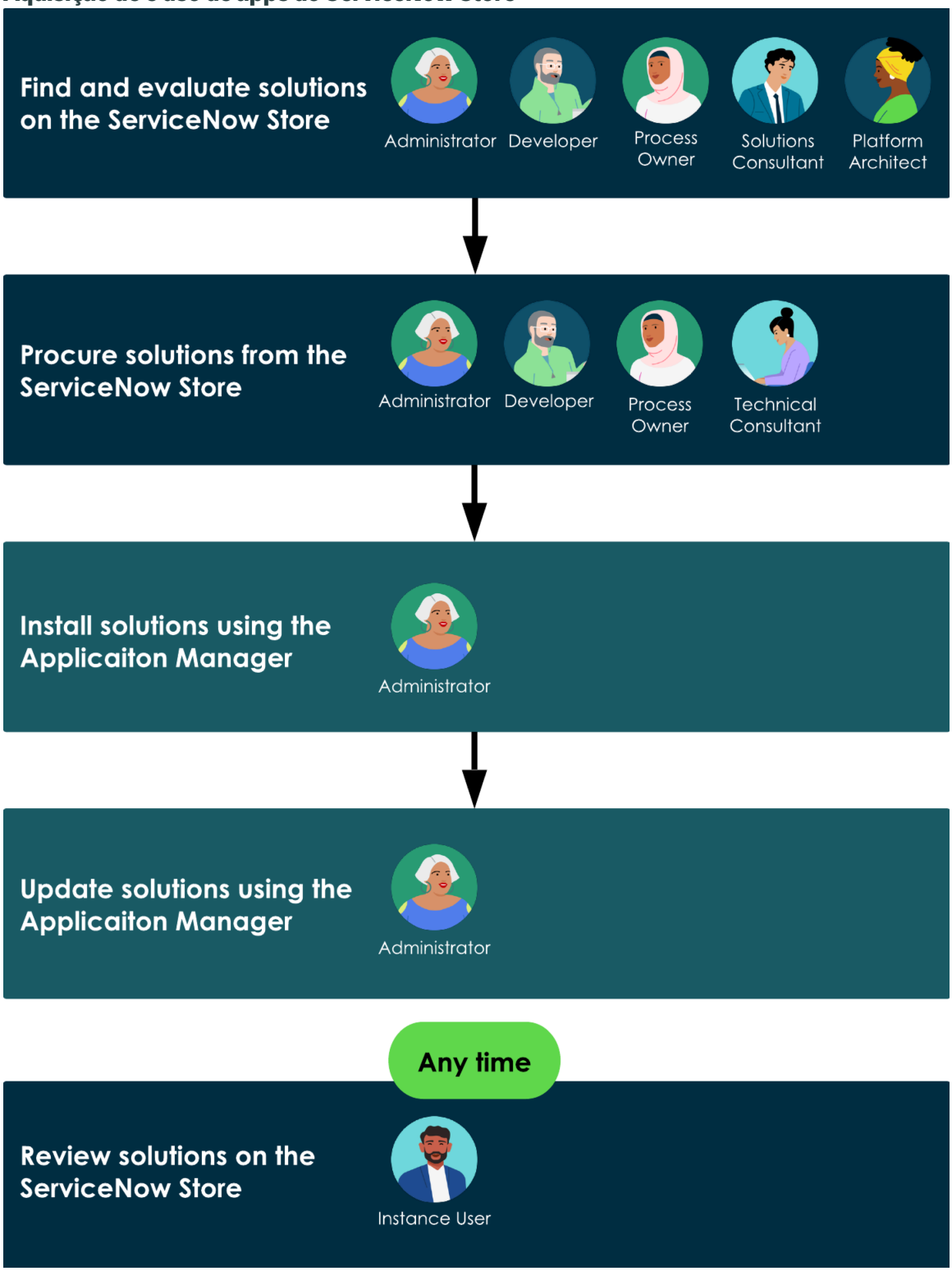
Tradução automática

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

Fluxo de trabalho do ServiceNow Store

Veja a seguir o fluxo de trabalho geral de localização, aquisição e instalação de soluções do ServiceNow Store.

Aquisição de e uso de apps do ServiceNow Store



Tradução automática

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

1. Encontre e avalie soluções no ServiceNow Store para determinar quais apps podem melhorar a experiência Now Platform da sua organização. Encontrar e avaliar soluções pode ser feito por administradores, desenvolvedores, proprietários de processo, consultores de soluções ou arquitetos de plataforma.
2. Adquira apps ou avaliações do ServiceNow Store para estender as capacidades da instância de produção ou de não produção. As compras podem ser feitas por administradores, proprietários de processo, desenvolvedores ou consultores técnicos.
3. Instale soluções adquiridas usando o Gerenciador de aplicações. A instalação deve ser realizada por um administrador. Para obter mais informações sobre Gerenciador de aplicações, consulte Gerenciador de aplicações.
4. Atualize as soluções instaladas usando Gerenciador de aplicações para aproveitar as melhorias mais recentes. Os upgrades devem ser realizados por um administrador. Para obter mais informações sobre Gerenciador de aplicações, consulte Gerenciador de aplicações.
5. Deixe um comentário na lista ServiceNow Store de qualquer app ou produto que você tenha usado. Qualquer pessoa com experiência no uso de uma solução pode deixar um comentário a qualquer momento.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar o ServiceNow Store, consulte:

- Acompanhando sua atividade ServiceNow Store
- Plug-ins, apps, integrações e produtos
- Obtendo apps e avaliações
- Revisando apps
- Referência do ServiceNow Store

Acompanhando sua atividade ServiceNow Store

A página Minha atividade na loja permite que você exiba informações importantes relacionadas a apps e produtos que você comprou, testou ou solicitou.

Minha página de atividade da Store

Você pode acessar a página Minha atividade na loja no menu de perfil de usuário após fazer login no ServiceNow Store. Na página Minha atividade da Store, você pode selecionar as guias **Em andamento**, **Aplicações da Store**ou **Produtos da ServiceNow** para exibir as seguintes informações:

Guias da página Atividade da minha loja

Aba	Informações disponíveis
Em andamento	• Compras pendentes • Solicitações que ainda estão sendo processadas • Solicitações que foram rejeitadas

Tradução automática

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

Guias da página Atividade da minha loja

Aba	Informações disponíveis
Aplicações da Store	Listas pesquisáveis que fornecem detalhes sobre o seguinte: • Apps que sua organização adquiriu • Pagamentos (disponível somente para clientes empresariais) • Solicitações de demonstração (disponível somente para clientes empresariais) Em **Pagamentos**, você pode exportar todas as faturas selecionando **Exportar como CSV**. Você também pode exibir uma fatura individual selecionando o ID da transação. Em **Solicitações de demonstração**, você pode exibir informações sobre todas as avaliações solicitadas, incluindo a quantidade de tempo restante para cada avaliação.
Produtos da ServiceNow	Uma lista pesquisável que fornece detalhes de todos os produtos que sua organização aceitou.

Para obter mais informações sobre apps e produtos, consulte Plug-ins, apps, integrações e produtos.

Plug-ins, apps, integrações e produtos

Aprenda a diferença entre plug-ins, apps, integrações e produtos e entenda a função que cada um desempenha no Now Platform.

Plug-ins

Um plug-in é um conjunto de personalizações que estende a funcionalidade do Now Platform e de todos os aplicativos já instalados em sua instância. Alguns plug-ins são pré-ativados em sua instância, enquanto outros podem precisar ser ativados manualmente por você ou pela equipe de ServiceNow.

Novos plug-ins são disponibilizados durante os upgrades da instância de acordo com o acordo de licenciamento ServiceNow da sua organização. Os plug-ins não podem ser adquiridos por meio de ServiceNow Store.

Para obter mais informações sobre plug-ins, consulte Plug-ins do ServiceNow.

Apps

Um app é um código autônomo que implementa uma coleção de recursos no Now Platform. Você pode testar, comprar ou obter apps de acordo com o seu ServiceNow acordo de licenciamento por meio do ServiceNow Store.

Depois de obter um app do ServiceNow Store, instale-o usando o Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Tradução automática

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

Você também pode criar seus próprios apps. Para obter mais informações sobre como criar aplicações para sua instância Now Platform, consulte Building applications .

Integrações

Uma integração é um tipo de app que conecta sua instância a vários sistemas fora do ecossistema ServiceNow, ajudando a simplificar o fluxo de dados em sua organização. As integrações podem ser adquiridas do ServiceNow Store, sozinhas ou como parte de um produto.

Produtos

Produtos são coleções de apps que funcionam juntos para adicionar recursos e capacidades adicionais à sua instância Now Platform.

Todos os apps e integrações incluídos em um produto podem ser adquiridos e acessados somente quando você aceita esse produto.

Obtendo apps e avaliações

Saiba mais sobre os diferentes fluxos de compras para aplicações do ServiceNow Store.

Visão geral da obtenção de aplicações e avaliações

Todos os apps devem ser adquiridos do ServiceNow Store antes que possam ser instalados em sua instância de produção. Apps e integrações no ServiceNow Store estão disponíveis para compra com base em assinatura ou disponíveis sem custo adicional.

Os apps que estão disponíveis sem custo adicional podem ser adquiridos seguindo as mesmas etapas, independentemente de serem publicados pela ServiceNow ou por um parceiro. Os apps pagos têm etapas de aquisição diferentes, dependendo se os provedores oferecem camadas de pagamento ou outras opções de preço.

Adquira apps para qualquer instância de produção ou de não produção de uma das seguintes maneiras:

- Obter uma aplicação gratuita

  Obtenha um app que está disponível sem custo adicional.

- Comprar um app de parceiro

  Compre um app de parceiro que exiba o preço do app.

- Solicitar um app pago ServiceNow ou de parceiro

  Solicite um app pago ServiceNow ou de parceiro que não exiba o preço do app.

Muitos apps oferecem uma avaliação de 30 dias sem custo adicional. A avaliação permite que você instale o aplicativo em suas instâncias de não produção para determinar se deseja continuar com as compras para instâncias de produção.

Se uma avaliação estiver disponível para um app, a listagem terá uma opção **Solicitar avaliação**. Para obter mais informações sobre como iniciar uma avaliação do app, consulte Iniciar uma 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.

Informação adicional

- Entre em contato com um vendedor

  Entre em contato com o provedor de um app por meio de ServiceNow Store para fazer perguntas sobre o app e sua aquisição.

- Avaliando requisitos e dependências de versão

  Saiba como a compatibilidade de versões e as dependências técnicas podem afetar sua capacidade de instalar e usar apps.

Iniciar uma avaliação

Solicite uma avaliação de 30 dias de um app para testar sua funcionalidade em uma instância de não produção.

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado ao ServiceNow Store.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar uma avaliação de 30 dias de qualquer app que inclua uma opção **Solicitar avaliação** em sua lista.

Procedimento

1. Na listagem ServiceNow Store do app ou integração, selecione **Solicitar avaliação**.
   As aprovações de avaliação são concedidas a critério do provedor do app.
2. Depois de receber um e-mail de confirmação de que sua avaliação foi aprovada, retorne à lista de apps ServiceNow Store e selecione **Experimentar agora**.
3. Revise e aceite os termos e condições.
4. Confirme sua avaliação selecionando **Experimentar**.
   O período de avaliação de 30 dias começa quando você confirma a avaliação.

O que Fazer Depois

Use o Gerenciador de aplicações para instalar o app em instâncias de não produção. Para mais informações sobre a Gerenciador de aplicações, confira Gerenciador de aplicações.

Você pode rastrear a data de vencimento da avaliação por meio da seção **Aplicações da loja** da página Minha atividade na loja. Para obter mais informações, consulte Acompanhando sua atividade ServiceNow Store.

Obter um app gratuito

Obtenha um app do ServiceNow Store que é oferecido sem custo adicional para aprimorar os recursos da sua instância.

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. Na página de listagem ServiceNow Store do app ou integração, inicie as compras selecionando **Obter**.
2. Revise e aceite os termos e condições.
3. Confirme que você deseja adquirir o app selecionando **Obter**.

Resultado
O app está autorizado e disponível para instalação.

O que Fazer Depois
Instale o aplicativo em instâncias de produção ou de não produção compatíveis usando o Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação no Gerenciador de aplicações, provavelmente há dependências ausentes que impedem a instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos e dependências de versão

Comprar um app de parceiro

Compre um app de parceiro que exiba o preço no título da lista ServiceNow Store para disponibilizar esse app para instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o preço de um app de parceiro for exibido no cabeçalho da listagem, você poderá comprar o app usando o procedimento a seguir. Se o app não exibir o preço, você deverá solicitar o app. Para obter mais informações, consulte Solicitar um app pago ServiceNow ou de parceiro.

Procedimento

1. Na página de listagem ServiceNow Store do app, inicie a compra selecionando **Comprar**.
2. Selecione **Cartão de crédito** ou **Ordem de compra** como seu tipo de pagamento.
3. Depois de receber um e-mail de confirmação de que sua compra foi aprovada, siga as instruções adicionais no e-mail para concluir a compra.

O que Fazer Depois
Instale o aplicativo em instâncias de produção ou de não produção compatíveis usando o Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação no Gerenciador de aplicações, provavelmente há dependências ausentes que impedem a instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos e dependências de versão

Solicitar um app pago ServiceNow ou de parceiro

Solicite a compra de um app pago que não exiba o preço na lista ServiceNow Store. O novo app está disponível para instalação depois que os termos da venda são acordados e a compra é concluída.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Apps pagos que não exibem o preço na lista de apps devem ser solicitados porque muitos desses apps oferecem modelos de preços personalizados com base nas necessidades organizacionais. Para solicitar um app pago fornecido por ServiceNow, solicite a licença e organize a compra com um agente de vendas ou com o administrador da sua conta.

Se o preço de um app de parceiro for exibido na listagem, siga o procedimento para comprar um app de parceiro. Para obter mais informações, consulte Comprar um app de parceiro.

Procedimento

Solicite a compra do app em sua listagem no ServiceNow Store de acordo com o fato de o app ser fornecido por ServiceNow ou por um parceiro.

O que Fazer Depois
Instale o aplicativo em instâncias de produção ou de não produção compatíveis usando o Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação no Gerenciador de aplicações, provavelmente há dependências ausentes que impedem a instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos e dependências de versão

Entre em contato com um vendedor

Entre em contato com o provedor de um app por meio de ServiceNow Store para fazer perguntas sobre o app e sua aquisição.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Se um app for fornecido por um parceiro de ServiceNow, você poderá entrar em contato com o provedor por meio de ServiceNow Store com ou sem fazer login.

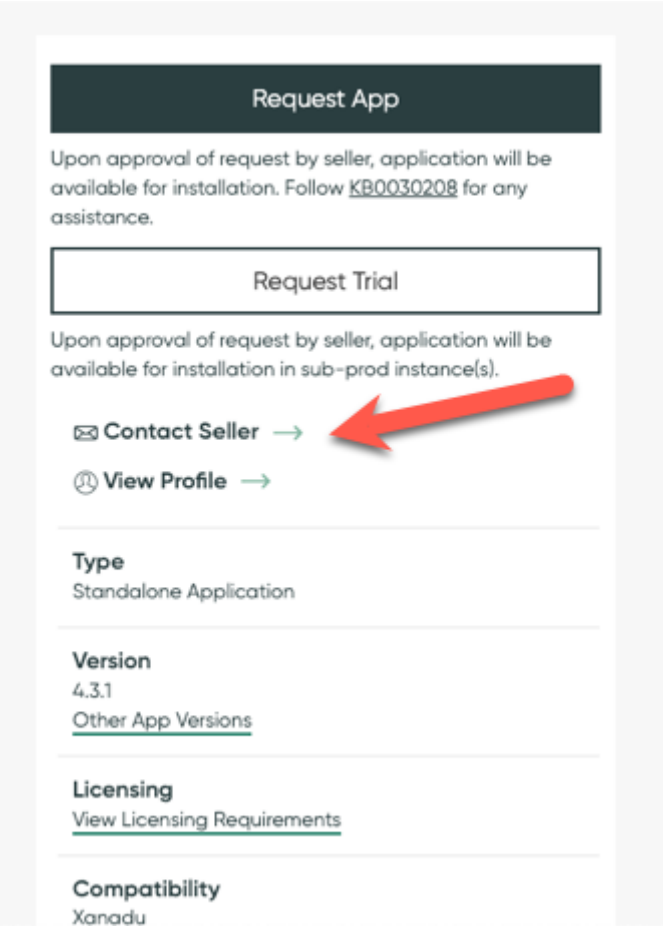
Se você tiver dúvidas sobre um app oferecido por ServiceNow, entre em contato com o gerente de contas ou um representante de vendas de ServiceNow.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Na lista de aplicações, selecione **Contatar vendedor**.



2. No formulário de contato, preencha os campos que dependem de você estar conectado com suas credenciais Now Support.

3. Envie o formulário.

Resultado

Se você contatou o fornecedor sobre uma compra, poderá receber uma notificação por e-mail do ServiceNow Store informando que o vendedor concordou com um pedido personalizado. Nesse caso, você pode adquirir o app do ServiceNow Store de acordo com os termos descritos no e-mail.

Caso contrário, o vendedor responderá diretamente a você usando as informações de contato fornecidas no formulário de contato ou associadas à sua conta Now Support.

Avaliando requisitos e dependências de versão

A revisão dos requisitos técnicos ao decidir implementar um novo app, produto ou integração é necessária para confirmar que o software pode funcionar corretamente em seu ambiente. Verifique a compatibilidade da versão com sua instância Now Platform e verifique as dependências para garantir que um app esteja pronto para ser instalado após a aquisição.

Tradução automática

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

Suporte de versão

O ServiceNow Store oferece suporte a até duas versões principais anteriores à versão principal atual. Por exemplo, se a versão principal atual for Yokohama, o ServiceNow Store manterá versões do app que são compatíveis com Yokohama, Xanadue Washington DC.

No entanto, não é possível garantir que os novos apps sejam compatíveis com as principais versões anteriores à mais atual. Os apps disponíveis podem, por exemplo, ser compatíveis somente com Yokohama ou somente com Yokohama e Xanadu.

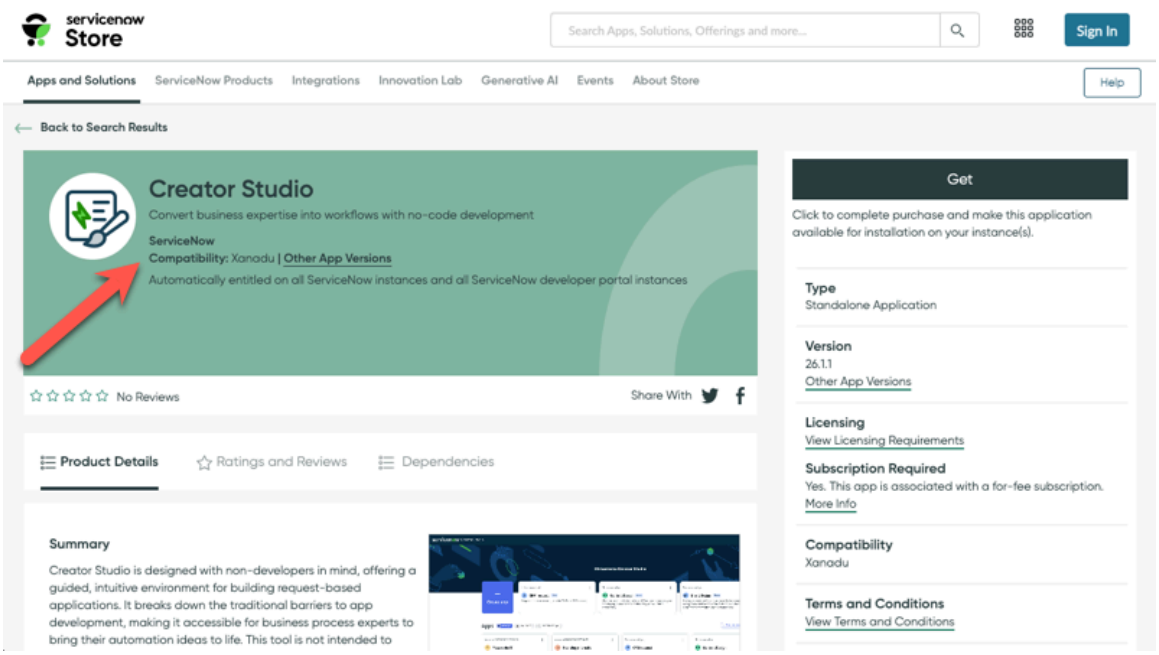
Se você descobrir que sua versão Now Platform não é mais compatível com ServiceNow Store, faça upgrade da sua instância para aproveitar os recursos e melhorias recentes. Para obter mais informações, consulte Como usar as ferramentas de upgrade da Now Platform.

Verificando a compatibilidade da versão

O app que você deseja adquirir deve ser compatível com a versão da sua instância. Se você não puder adquirir um app, verifique se ele é compatível com sua versão.

Apps no ServiceNow Store podem ser compatíveis com várias Now Platform versões principais. A compatibilidade da versão principal pode ser visualizada no cabeçalho da lista do app.

Compatibilidade de versão principal em uma lista de apps

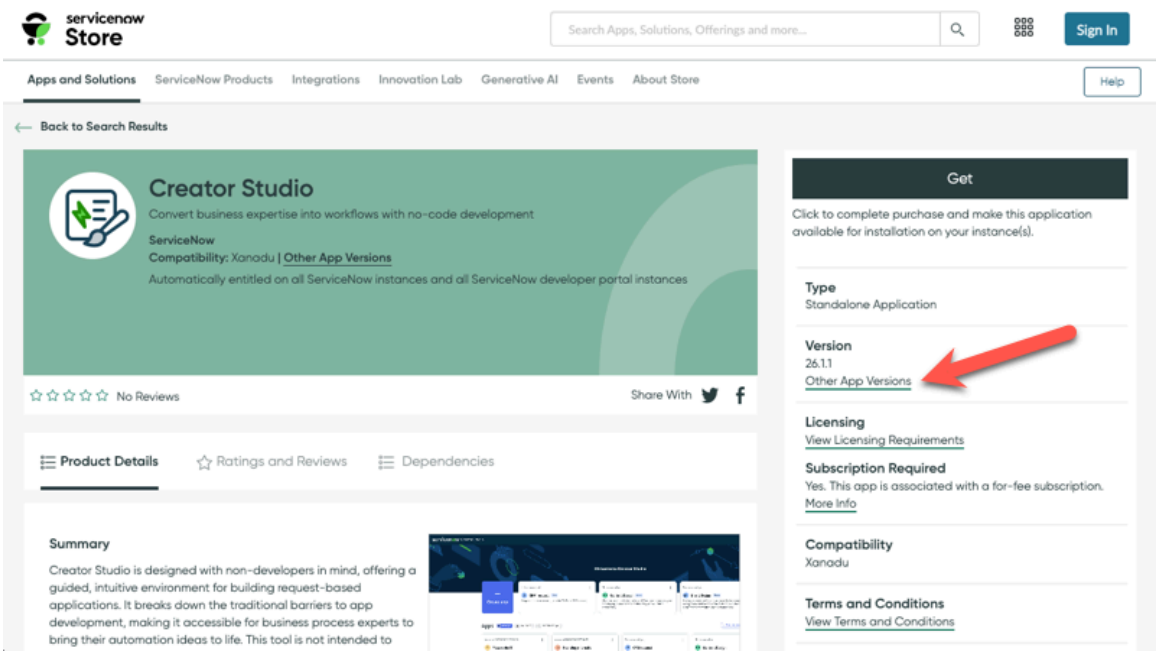


Alguns apps e integrações estão disponíveis em mais de uma versão. Cada uma dessas versões pode ser compatível com uma versão principal diferente. Para exibir mais informações e determinar qual versão do app é a certa para sua instância, selecione **Outras versões do app**.

Tradução automática

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

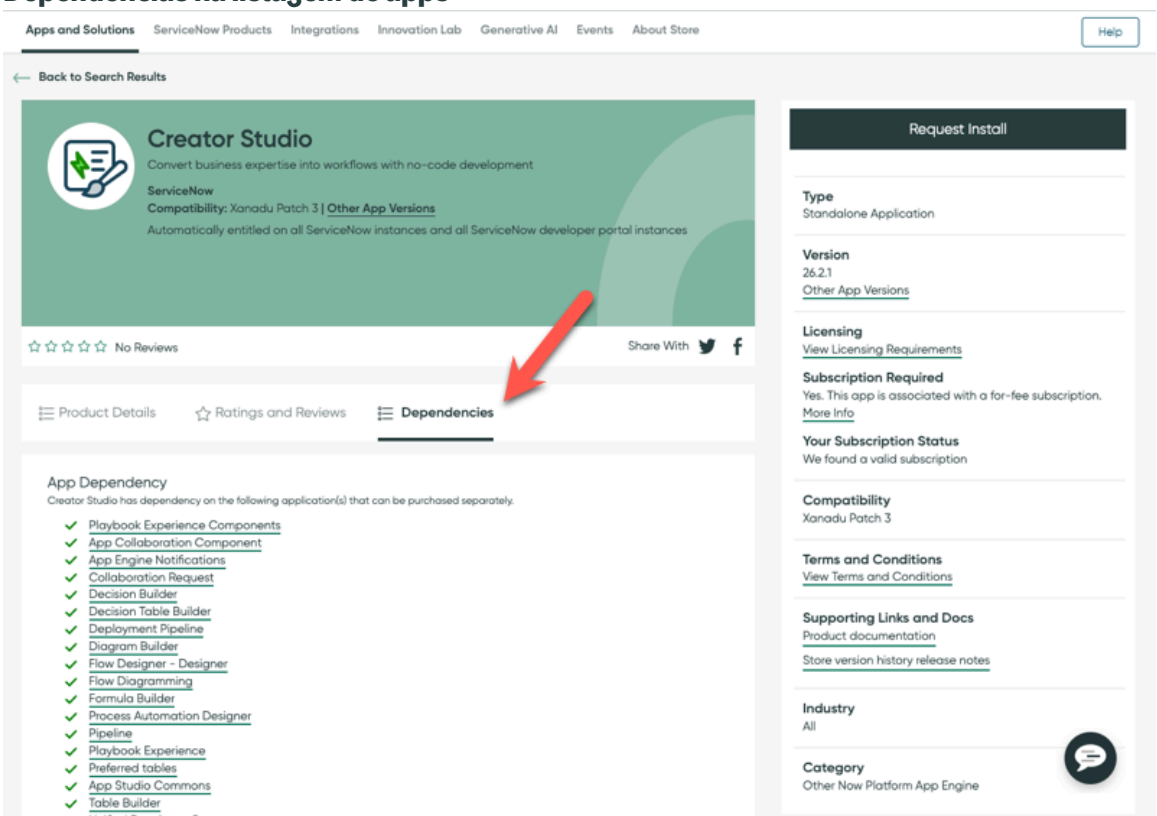
Como acessar outras versões do app



Sobre dependências

Dependências são os apps, integrações e plug-ins adicionais que um app pode exigir para funcionar corretamente. Você pode exibir todas as dependências do app na lista de apps ServiceNow Store, selecionando a guia **Dependências**.

Dependências na listagem de apps



Qualquer app no ServiceNow Store pode ter dependências de plug-in do sistema ou de app.

Dependências do plug-in 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.

Deve ser ativado em sua instância antes que um app possa ser instalado e não possa ser obtido do ServiceNow Store. Em vez disso, os plug-ins devem ser obtidos por meio de upgrades de licença e versão ServiceNow. Para obter mais informações sobre plug-ins, consulte Plug-ins do ServiceNow.

Dependências da aplicação

Inclua apps e integrações que são necessários para o app que você deseja adquirir. As dependências da aplicação que não exigem uma compra adicional são adquiridas automaticamente. As dependências da aplicação que não podem ser adquiridas automaticamente podem ser compradas por meio de ServiceNow Store.

Cada dependência é listada com um símbolo. O símbolo indica uma categoria que descreve se e como você pode adquirir a dependência do app. As dependências da aplicação usam as seguintes categorias.

Nota:
Você deve estar conectado ao ServiceNow Store para ver as categorias de dependência do app.

Símbolos de dependência da aplicação

Símbolo	Categoria	Descrição
✗	Indisponível para instalar a aplicação em produção	Sua licença de instância não inclui acesso a este app ou integração e deve ser obtida manualmente antes de você adquirir o app que a requer. Adquira esta dependência por meio da lista ServiceNow Store ou entre em contato com o gerente de contas ServiceNow para iniciar as compras.
+	A aplicação será incluída na sua compra	Essa dependência está disponível sem custo adicional com base nos termos do seu acordo de licenciamento e é obtida por meio de aquisição automática quando você adquire o app que a requer.
✓	A aplicação está disponível para instalação ou atualização	Essa dependência já está atribuída em sua instância e está disponível para instalação por meio de Gerenciador de aplicações quando você instala o aplicativo que a requer. Para mais informações sobre a Gerenciador de aplicações, confira Gerenciador de aplicações.

Nota:
Você deve estar conectado ao ServiceNow Store para ver em qual categoria cada dependência do app se encaixa.

Dependências não resolvidas em apps adquiridos

Se vocêadquiriu um app, mas ele ainda não pode ser instalado por meio de Gerenciador de aplicações, talvez você tenha dependências não resolvidas. Você pode verificar se há dependências não resolvidas retornando à lista de aplicações em ServiceNow Store e fazendo login. Se houver dependências não resolvidas que devem ser adquiridas manualmente, a listagem exibirá **Dependências não resolvidas** no lugar de **Comprar**, **Solicitar app**ou **Obter**. Se não houver dependências não resolvidas, a lista exibirá**Pronto para instalar** no mesmo local..

A guia **Dependências** em uma listagem de apps contém links que direcionam você para a listagem ServiceNow Store de cada dependência de app. Na listagem, você pode adquirir manualmente o app 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.

As dependências do plug-in não podem ser resolvidas a partir do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como gerenciar plug-ins, consulte Plug-ins do ServiceNow.

Revisando apps

A revisão de apps, produtos e integrações no ServiceNow Store permite que os provedores saibam o que está funcionando bem e quais atualizações futuras os clientes desejam ver.

Visão geral de apps de revisão

Você pode deixar um comentário sobre qualquer solução ServiceNow Store que tenha usado. Faça login no ServiceNow Store com suas Now Support credenciais para deixar uma crítica ou enviar uma crítica de convidado.

Você pode exibir as revisões publicadas selecionando **Classificações e Revisões** na lista de apps.

A capacidade de deixar comentários só está disponível para clientes comerciais no momento.

Revisar um app

Use suas Now Support credenciais para fazer login no ServiceNow Store e deixar um comentário sobre qualquer app ou integração que você usou.

Antes de Iniciar

- O app que você está revisando deve estar instalado em sua instância.
- Você deve estar conectado à sua conta Now Support.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar um app depois que sua organização o comprar ou testar. As revisões da aplicação fornecem um feedback valioso sobre o que você gosta e quais possíveis atualizações você deseja ver no futuro.

A capacidade de revisar apps não está disponível no momento para clientes federais.

Nota:
Seu nome e empresa ficam visíveis em todas as revisões que você sair enquanto estiver conectado ao ServiceNow Store. Se você quiser deixar uma crítica anônima, siga as etapas para enviar uma crítica de convidado. Para obter mais informações, consulte Enviar uma crítica de convidado.

Procedimento

1. Faça login no ServiceNow Store usando suas credenciais Now Support.
2. Encontre e selecione o app que você deseja revisar no ServiceNow Store.
3. Na lista de apps, selecione **Classificações e revisões**.
4. Selecione **Escrever uma crítica**.
5. Selecione um número de estrelas de cinco.
6. Insira seus comentários no campo **Revisão**.
7. Selecione **Publicar**.

Tradução automática

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

Resultado
Seu nome, empresa, comentário e classificação ficam visíveis na crítica publicada na lista do app após selecionar **Classificações e Revisões**

Enviar uma crítica de convidado

Envie uma avaliação de convidado para deixar feedback sobre um app ou integração caso você não tenha uma conta ServiceNow Store ou queira deixar uma avaliação anônima.

Antes de Iniciar
O app que você está revisando deve estar instalado em sua instância.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode revisar um app depois que sua organização o comprar ou testar. As revisões da aplicação fornecem um feedback valioso sobre o que você gosta e quais possíveis atualizações você deseja ver no futuro.

A capacidade de revisar apps não está disponível no momento para clientes federais.

Procedimento
1. Em ServiceNow Store, localize e selecione a listagem do app que você deseja revisar.
2. Selecione **Classificações e revisões**.
3. Selecione **Escrever uma crítica**.
4. Depois que você for solicitado a fazer login, selecione **Continuar como convidado**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de verificação

Campo	Descrição
E-mail corporativo	Endereço de e-mail associado à conta que você usa para acessar a instância. **Nota:** O endereço de e-mail que você usa deve estar associado a um usuário na instância que tem o aplicativo instalado.
Nome da instância	Nome da instância que tem o app instalado.

As informações fornecidas no formulário de verificação são usadas somente para verificar seu acesso ao app e não estão associadas à sua revisão.

6. Selecione **Verificar e-mail**.
7. No formulário de Revisão de convidado, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário de revisão de convidados.
8. Selecione **Publicar**.
   Você receberá um e-mail de verificação.
9. No e-mail de verificação, selecione o link exclusivo para publicar 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.

Resultado
O nome, a empresa, o comentário e a classificação que você inseriu no formulário de avaliação do convidado ficam visíveis na avaliação publicada na listagem do app.

Referência do ServiceNow Store

Os tópicos de referência apresentam mais informações sobre os campos do formulário de avaliação de convidados e os tipos de ServiceNow Store listagens.

Campos do formulário de contato do convidado

Uma descrição dos campos no formulário de contato de Convidado no ServiceNow Store.

Formulário de contato do convidado

Campo	Descrição
Nome	Nome completo.
E-mail Corporativo	Endereço de e-mail usado na sua organização.
Empresa	Nome da sua empresa ou organização.
País	País onde você está localizado.
Estado ou Província	Estado ou província onde você está localizado.
Telefone	Número de telefone onde você pode ser encontrado.
Anotação para o vendedor	Pergunta ou solicitação.

Campos do formulário de revisão de convidados

Uma descrição dos campos no formulário de Revisão de convidado no ServiceNow Store, bem como quais campos ficam publicamente visíveis após a publicação da revisão.

Formulário de revisão de convidados

Campo	Descrição	Visibilidade
Versão	Número da versão do app que você está revisando.	Não visível publicamente.
Nome	Nome próprio.	Visível publicamente. **Dica:** Se você quiser deixar uma revisão anônima, insira Anônimo.
Sobrenome	Sobrenome ou sobrenome.	Visível publicamente. **Dica:** Se você quiser deixar uma revisão anônima, insira Usuário.
E-mail	Endereço de e-mail associado à conta que você usa para acessar a instância.	Não visível publicamente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Visibilidade
	Nota: Este endereço de e-mail deve ser o mesmo endereço que você usou no campo **E-mail comercial** no formulário de Verificação.	
Empresa	Nome da sua empresa ou organização.	Visível publicamente.
Revisar	Feedback sobre o app. Seu feedback pode incluir se você recomenda o aplicativo, como ele é amigável, recursos que você gostaria de ver adicionados no futuro e assim por diante.	Visível publicamente.
Classificação	Número de estrelas em cinco, em que uma classificação de cinco estrelas é a mais alta e uma de uma estrela é a mais baixa.	Visível publicamente.

ServiceNow Store tipos de listagem

Revise os diferentes tipos de listagens de loja para determinar qual atenderia às necessidades da sua organização.

software auxiliar

Integrações e outros complementos que conectam serviços de terceiros ao Now Platform, bem como recursos que aprimoram as ServiceNow ofertas.

aplicação

Um código autônomo que implementa uma coleção de recursos no Now Platform. Você pode adquirir apps do ServiceNow Store para instalar em uma instância.

app

criado em ServiceNow soluções

Aplicações e integrações que ajudam a personalizar o Now Platform para necessidades específicas do setor e do mercado. Aplicações e integrações criadas em ServiceNow soluções foram aprovadas no ServiceNow processo do Centro de excelência de soluções de parceiros. Este processo verifica o alinhamento com ServiceNow padrões de qualidade relacionados ao ciclo de vida de desenvolvimento de software e resultados de negócios.

criado com ServiceNow ofertas

Serviços, painéis e guias de implementação oferecidos por ServiceNow parceiros e personalizados para as necessidades da sua organização. As ofertas built com ServiceNow foram aprovadas no processo de Aceleração de parceiros ServiceNow para verificar o alinhamento com os padrões de qualidade ServiceNow relacionados ao ciclo de vida de desenvolvimento de software e aos resultados de negócios.

conteúdo

Recursos e componentes que fornecem soluções de low-code para aprimorar a funcionalidade e a experiência do usuário do Now Platform. O conteúdo pode incluir painéis de visualização de dados e componentes de IU interativos.

IA generativa

Aplicações e soluções que incorporam Now Assist, uma experiência de IA generativa criada especificamente para 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.

laboratório de inovação

Projetos experimentais em fase inicial que as equipes ServiceNow estão desenvolvendo para introduzir novas funcionalidades no Now Platform. Os laboratórios de inovação estão disponíveis no ServiceNow Store.

integração

Conecta sua instância a outros serviços, licenças e aplicativos fora do ecossistema ServiceNow para simplificar o fluxo de dados em sua organização.

Soluções de OEM

Serviços e soluções baseados em nuvem que são disponibilizados para clientes fora e dentro do ServiceNow ecossistema. Para solicitar uma solução de OEM do ServiceNow Store, entre em contato com o parceiro na lista de OEM.

parceiro beta

Projetos experimentais em fase inicial que os parceiros ServiceNow estão desenvolvendo para introduzir novas funcionalidades no Now Platform. Os parceiros podem convidar você para experimentar um app ou integração que está na versão Beta.

plug-in

Uma extensão para uma plataforma existente que é ativada para adicionar funcionalidade à plataforma. Muitos plug-ins podem ser ativados pelo administrador, mas alguns exigem assistência do Suporte ao cliente da ServiceNow. Os plug-ins não podem ser desinstalados.

Produto

Uma coleção de apps que se coordenam para adicionar recursos e capacidades a uma instância Now Platform. Os produtos podem ser obtidos por meio de ServiceNow Store.

modelo

Modelos de aplicação pré-configurados e low-code que fornecem um ponto de partida estruturado e podem ser personalizados para atender a necessidades de negócio específicas.

Gerenciador de aplicações

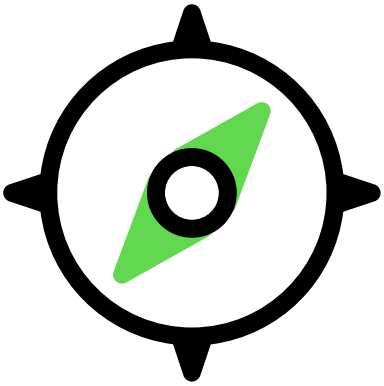
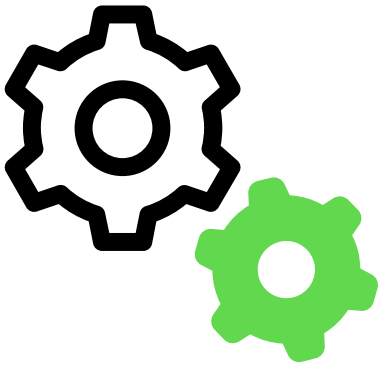
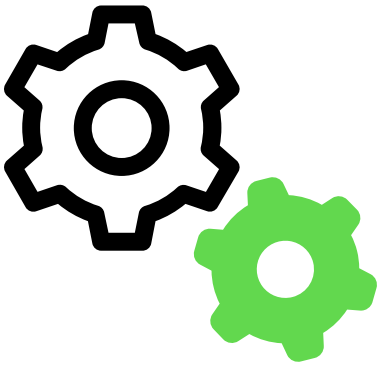
Gerenciador de aplicações O fornece aos administradores a capacidade de instalar, atualizar e gerenciar aplicações e plug-ins licenciados para sua instância.

Visão geral do gerenciador de aplicações

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar	Uso	Configurar
		
Explore como o Gerenciador de aplicações pode ajudá-lo a gerenciar suas aplicações licenciadas em um local conveniente.	Use o Gerenciador de aplicações para localizar, instalar e atualizar aplicações em sua instância.	Repare ou desinstale aplicações no Gerenciador de aplicações.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Revise as informações de introdução no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gerenciador de aplicações

Gerenciador de aplicações fornece aos administradores a capacidade de instalar, atualizar e gerenciar aplicações e plug-ins licenciados para sua instância.

Visão geral Gerenciador de aplicações

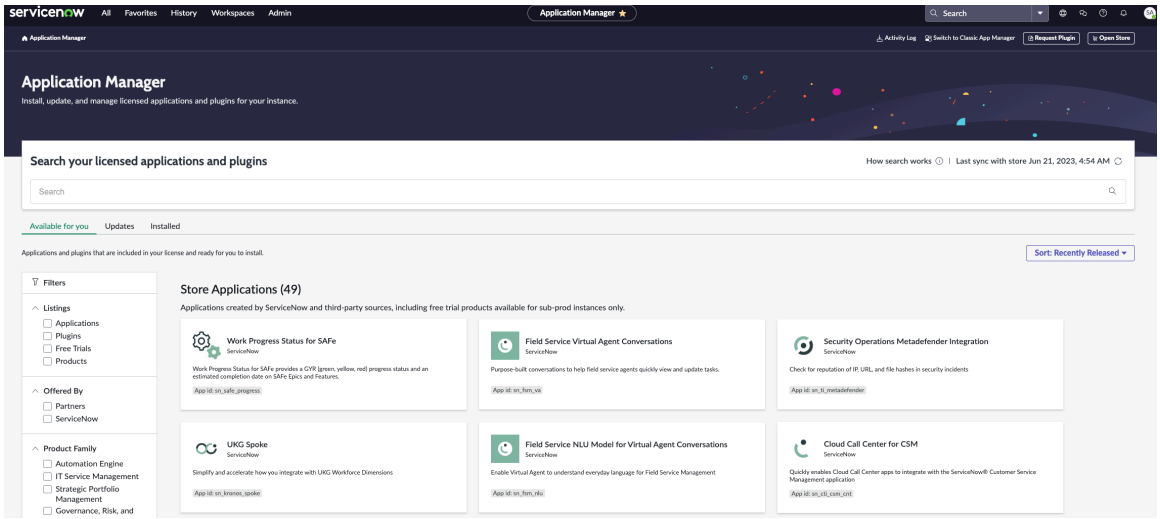
A página principal Gerenciador de aplicações inclui três guias principais: **Disponível para você**, **Atualizações**e **Instalado**.

Disponível para você

A guia **Disponível para você** exibe aplicações e plug-ins que estão incluídos em sua licença e prontos para instalação. Você pode pesquisar aplicações ou plug-ins para instalar usando a barra de pesquisa. Você também pode aplicar filtros para restringir a pesquisa ou usar a opção de classificação para exibir por ordem alfabética ou com base em lançados recentemente.

Tradução automática

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

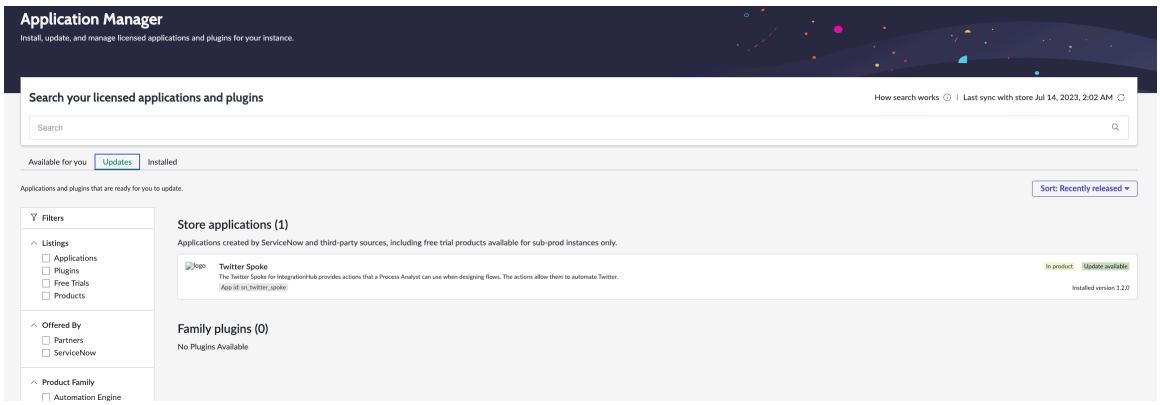


Uma sincronização automática com o armazenamento acontece a cada 24 horas. Se um app autorizado não estiver sendo exibido em Gerenciador de aplicações, você poderá sincronizar manualmente usando o botão de sincronização.



Atualizações

A guia **Atualizações** exibe aplicações e plug-ins que estão prontos para você atualizar. Se houver atualizações disponíveis, elas serão exibidas e uma mensagem verde **de atualização disponível** será exibida no bloco. Você também pode aplicar filtros para restringir a pesquisa ou usar a opção de classificação para exibir por ordem alfabética ou com base em lançados recentemente.

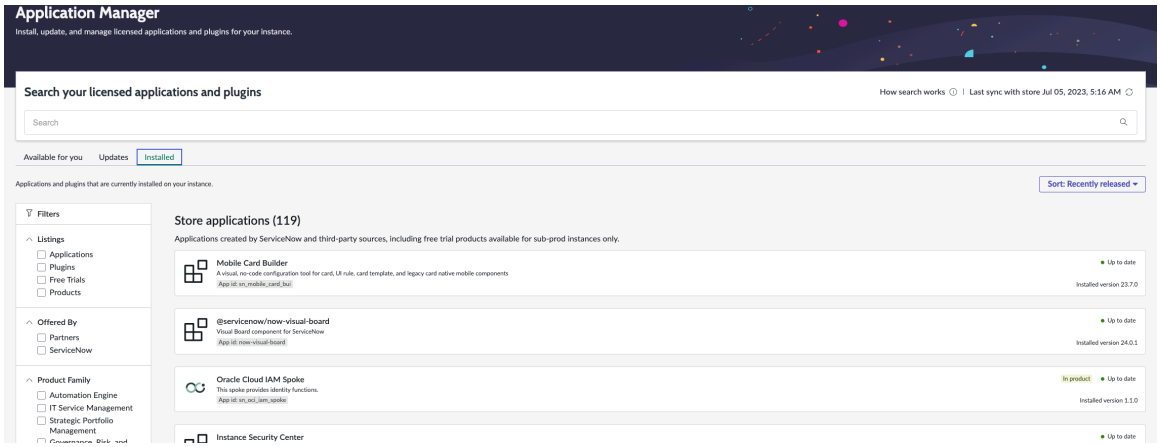


Instalado

A guia **Instalado** exibe as aplicações e plug-ins que estão instalados na sua instância. As aplicações e plug-ins instalados exibem sua versão atual, além de notificá-lo de que sua versão está atualizada. Você também pode aplicar filtros para restringir a pesquisa ou usar a opção de classificação para exibir por ordem alfabética ou com base em lançados recentemente.

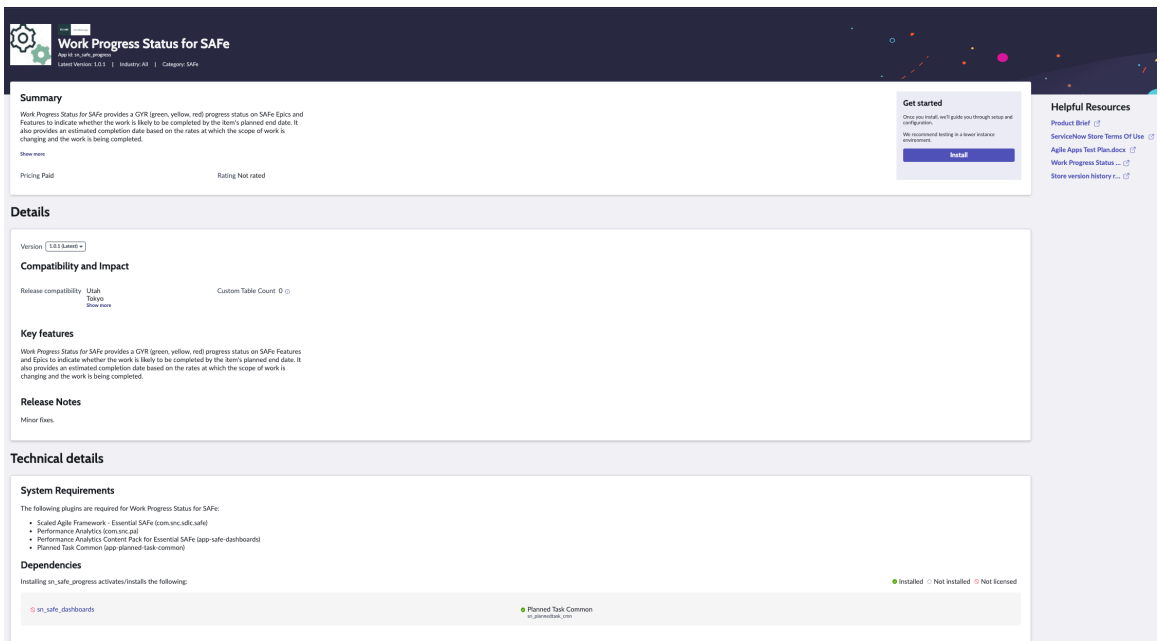
Tradução automática

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

Quando você seleciona uma aplicação ou plug-in, a página de detalhes é exibida. Esta página inclui um resumo que explica a aplicação, bem como informações detalhadas, como compatibilidades, principais recursos, notas de versão, seu estado atual e detalhes técnicos, como requisitos e dependências do sistema.



Usando o Gerenciador de aplicações

Use a aplicação ServiceNow® Gerenciador de aplicações para gerenciar aplicações em sua instância.

Instalando aplicações

Instale aplicações, atualize aplicações ou programe várias instalações de aplicações em sua instância usando o Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações,, consulte Instalação de aplicações no Gerenciador de aplicações.

Configurando aplicações

Configure aplicações para sua instância usando o Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Configurar aplicações usando o Gerenciador de aplicações.

Tradução automática

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

Revisando o status da candidatura no log de atividades

Revise o status de uma aplicação no Log de atividades. Para obter mais informações, consulte Revisando o status da candidatura no log de atividades.

Autorizar uma aplicação no Gerenciador de aplicações

Autorize uma aplicação da sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações**.
2. Nas opções de filtro, selecione o indicador **Instância não atribuída**.

> **Nota:**
> O filtro **Instância não atribuída** só será exibido se a sua instância tiver uma aplicação que tenha sido comprada e não atribuída.

3. Selecione o ícone de menu no bloco da aplicação e selecione **Conceder esta instância**.
4. Na caixa de diálogo Direito da aplicação, selecione **OK**.

Instalação de aplicações no Gerenciador de aplicações

Instale, atualize ou programe várias instalações de aplicações em sua instância usando o Gerenciador de aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações**.
2. Selecione uma aplicação no painel para instalar.
3. Selecione o botão **Instalar** na página de detalhes da aplicação.
4. Selecione o botão **Instalar**.
   a. Selecione a opção **Instalar mais tarde** e escolha uma data e hora de início para programar a instalação da aplicação.

> **Nota:**
> Várias instalações podem ser programadas ao mesmo tempo com o suporte de instalação em fila.

5. Para atualizar uma aplicação instalada, faça o seguinte:
   a. Selecione a seção **Atualizações** na página inicial.
   b. Selecione uma aplicação com uma atualização disponível.
   c. Na página de detalhes, selecione **Prosseguir para atualizar**.
   d. Selecione **Instalar** para atualizar a aplicação.
   e. Para programar a atualização para um momento posterior, selecione **Instalar mais tarde**, escolha uma data e hora para a atualização e selecione **Programar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para atualizar as dependências, se disponíveis, selecione **Atualizar dependências**.

g. Selecione as aplicações e versões de dependência a serem atualizadas e clique em **Prosseguir**.

h. Revise os detalhes da instalação e selecione **Instalar**.

Revisando o status da candidatura no log de atividades

Revise o status de uma aplicação no log de atividades do Gerenciador de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O log de atividades exibe um histórico de suas aplicações atualizadas e instaladas e seus status. Você pode ver as aplicações programadas para serem instaladas, ver o andamento de uma aplicação que está sendo instalada e exibir detalhes de uma aplicação instalada com sucesso ou de um erro de instalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações**.
2. Selecione o botão **Log de atividades** na barra de ferramentas superior.
3. Selecione o menu suspenso **Filtro** para filtrar por atividade.
   - Adicionado recentemente
   - Em andamento
   - Agendado
   - Concluído negativo
   - Concluído(a)

Configurar aplicações usando o Gerenciador de aplicações

Configure aplicações para sua instância usando o Gerenciador de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações**.
2. Selecione uma aplicação para configurar.
3. Selecione uma opção na seção **Ações rápidas** da página de detalhes.

Campo	Descrição
Reparar	Repare uma aplicação em sua instância.
Desinstalar	Desinstale uma aplicação da sua instância.

Gerenciador de aplicações legado

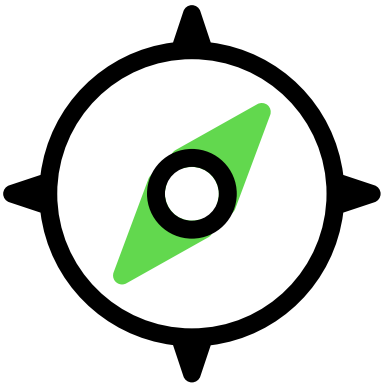
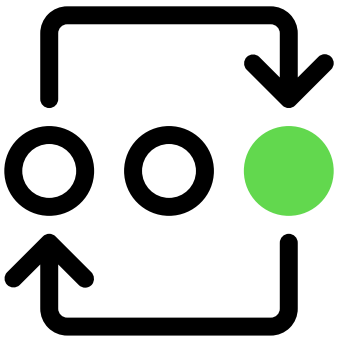
As informações nesta seção descrevem o uso da experiência clássica ou legada do gerenciador de aplicações. Uma nova experiência do Gerenciador de aplicações agora está disponível. A nova experiência simplifica o processo de gerenciamento de suas aplicações licenciadas, consolidando-as em um local conveniente, exibindo todas as suas aplicações

Tradução automática

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

licenciadas, plug-ins, aplicações instaladas e atualizações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Iniciar

Explorar	Usando	
		
Explorar o Gerenciador de aplicações legadas	Como usar o Gerenciador de aplicações legado	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gerenciador de aplicações legadas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando o Gerenciador de aplicações legado

As informações nesta seção descrevem o uso da experiência clássica ou legada do gerenciador de aplicações. Uma nova experiência do Gerenciador de aplicações agora está disponível. A nova experiência simplifica o processo de gerenciamento de suas aplicações licenciadas, consolidando-as em um local conveniente, exibindo todas as suas aplicações licenciadas, plug-ins, aplicações instaladas e atualizações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Visão geraldo Gerenciador de aplicações legado

Antes de poder usar qualquer aplicação da ServiceNow, você deve verificar se tem direito a ela, o que significa que você tem licenças válidas para usá-la. Em seguida, você pode instalar a aplicação e seus plug-ins na ServiceNow Store.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar o Gerenciador de aplicações legado, consulte Como usar o Gerenciador de aplicações 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.

Gerenciador de aplicações legado

Antes de poder usar qualquer aplicação ServiceNow, você deve verificar se tem direito a ela, o que significa que você tem licenças válidas para usá-la. Em seguida, você pode instalar a aplicação e seus plug-ins na ServiceNow Store.

Nota:
As informações nesta seção descrevem o uso da experiência clássica ou legada do gerenciador de aplicações.

Uma nova experiência Gerenciador de aplicações agora está disponível. A nova experiência simplifica o processo de gerenciamento de suas aplicações licenciadas, consolidando-as em um local conveniente, exibindo todas as suas aplicações licenciadas, plug-ins, aplicações instaladas e atualizações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Ações do gerenciador de aplicações

Ação	Opções	Caso de uso
Instalar uma aplicação	• Instalar nova aplicação • Instalar atualizações	Teste da aplicação.
Selecione a aplicação atual	• Selecione uma aplicação na lista de aplicações • Selecione uma aplicação no seletor de aplicações	Editar uma aplicação.
Atualizar o registro da aplicação	• Adicionar tabelas • Adicionar funções • Adicionar menus • Adicionar dependências • Adicionar conjuntos de atualizações	Adicionar lógica da aplicação.
Definir o estado da aplicação	• Desativar uma aplicação • Ativar uma aplicação • Excluir uma aplicação	Descontinue uma aplicação legada.
Compartilhar uma aplicação	• Tornar disponível em outra instância • Carregar para o ServiceNow Store	Mova uma aplicação de desenvolvimento para 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.

Ações do gerenciador de aplicações

Ação	Opções	Caso de uso
Remover uma aplicação	• Desativar • Excluir • Desinstalar	Descontinue uma aplicação obsoleta ou legada.
Mover arquivos de aplicações de uma aplicação global para outra	Nenhum(a)	Edite uma aplicação legada.

Como usar o Gerenciador de aplicações legado

Use o gerenciador de aplicações legado para solicitar aplicações ou gerenciar direitos de sua instância da ServiceNow.

- Considerações de instalação
- Gerenciar direitos da sua instância ServiceNow
- Acessando apps recomendados não comprados em ServiceNow Store
- Solicitar e instalar a avaliação gratuita da aplicação
- Solicitar uma aplicação gratuita ou paga
- Concluir a transação de compra da aplicação off-line
- Selecione uma aplicação no seletor de aplicações
- Aceitar os ServiceNow Store produtos
- Recusar os produtos ServiceNow Store
- Reparar uma aplicação ServiceNow
- Programar instalação
- Instalar ou atualizar todas as aplicações em um produto ServiceNow
- Instalar ou atualizar todas as aplicações em um produto ServiceNow
- Instalar várias aplicações em um lote
- Instalar uma aplicação ServiceNow Store
- Instalar uma atualização em uma aplicação ServiceNow Store

Aceitar os ServiceNow Store produtos

Aceite o produto necessário disponível em ServiceNow Store navegando até o módulo Produtos da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Produtos da ServiceNow**.
   ServiceNow produtos que estão disponíveis em ServiceNow Store são exibidos. Os produtos são organizados com base na família de produtos da qual fazem 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.

2. Para aceitar os produtos ServiceNow :

   a. No bloco do produto necessário, clique em **Aceitar**.

   b. Insira suas Now Support credenciais.

   c. Clique em **Aceitar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida e o rótulo **Aceito** é exibido no bloco do produto.

   d. Para exibir as aplicações que fazem parte do produto, clique no bloco do produto.
   Todas as aplicações que fazem parte do produto são exibidas nas guias **Licenciado** e **Não licenciado**.

   Nota:

   - Se a aplicação já estiver disponível (ou seja, instalada ou disponível para atualização) em sua instância ServiceNow, clique em **Gerenciar aplicação** para navegar até a página da aplicação e instalar, desinstalar ou reparar a aplicação.
   - Se a aplicação não estiver disponível em sua instância ServiceNow, clique em **Exibir detalhes** para navegar até a página de listagem de aplicações, exibir os detalhes e as dependências da aplicação e navegar até ServiceNow Store.

3. Para aceitar a família de produtos ServiceNow :

   a. Clique em **Aceitação da família de produtos**.

   b. Insira suas Now Support credenciais.

   c. Clique em **Aceitar**.
   Você aceitou todos os produtos da família necessária.

Gerenciar direitos da sua instância ServiceNow

Gerencie o direito de aplicações e produtos comprados na instância ServiceNow Store da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Atribuir título a uma aplicação da sua instância ServiceNow

Gerencie o direito de aplicações da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Compre a aplicação em ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Procedimento

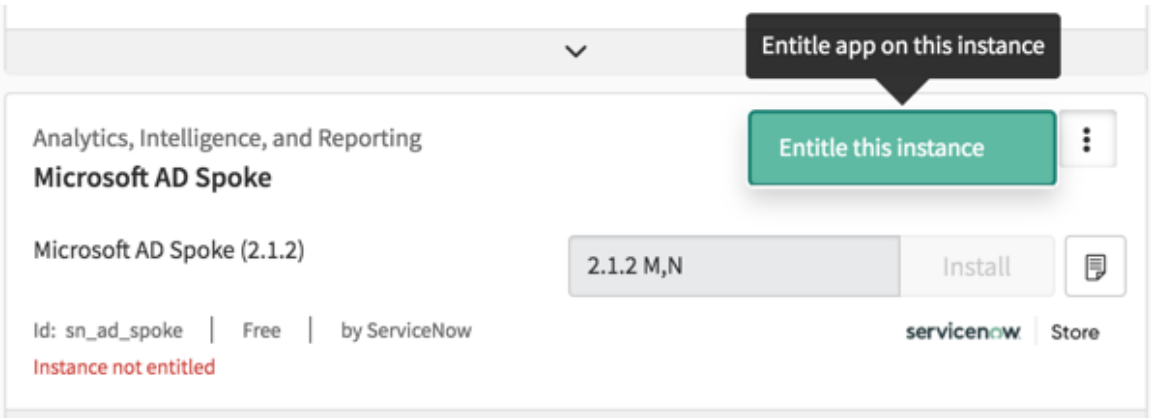
1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Nas opções de filtro, selecione o indicador **Instância não atribuída**.
   Todos os apps não qualificados comprados são exibidos.

Tradução automática

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

Nota:
O filtro **Instância não atribuída** só será exibido se a sua instância tiver uma aplicação que tenha sido comprada e não atribuída.

3. Selecione o ícone de menu (⋮) no bloco da aplicação e selecione **Conceder esta instância**.



4. Na caixa de diálogo Direito da aplicação, selecione **OK**.

Resultado
O direito da aplicação foi fornecido para sua instância ServiceNow.

O que Fazer Depois
Instale a aplicação se ela for compatível com a versão da sua instância ServiceNow.

Atribua um título a um produto da sua instância ServiceNow

Gerencie o direito de produtos da sua instância ServiceNow.

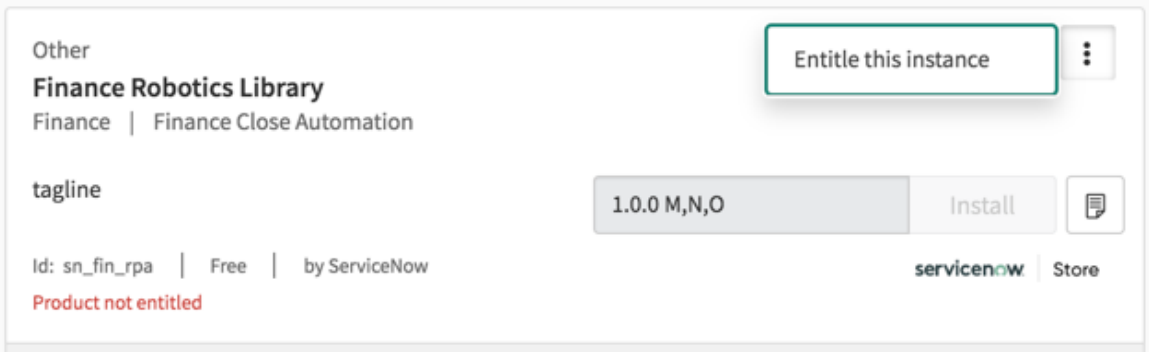
Antes de Iniciar
Compre o produto em ServiceNow Store e aceite em sua instância ServiceNow.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Nas opções de filtro, selecione o indicador **Produto não autorizado**.
   Todos os produtos não qualificados comprados são exibidos.
3. Selecione o ícone de menu (⋮) no bloco do produto e selecione **Conceder esta instância**.

Tradução automática

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



4. Na caixa de diálogo Direito da aplicação, selecione **OK**.

Resultado
O direito do produto foi fornecido para sua instância ServiceNow.

O que Fazer Depois
Instale o produto se ele for compatível com a versão da sua instância ServiceNow.

Acessando apps recomendados não comprados em ServiceNow Store

Os administradores podem acessar a lista de ServiceNow Store apps não comprados, exibir apps recomendados e exibir detalhes do app necessário sem navegar até ServiceNow Store.

Para acessar a lista de ServiceNow Store apps não comprados, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**. As aplicações recomendadas têm o indicador **Recomendado** no bloco da aplicação. Você também pode usar as opções de filtro disponíveis em **Filtros adicionais** para preencher os apps necessários. As opções de filtro incluem:

Opção de filtro	Descrição
Avaliação gratuita	O app está disponível para uma avaliação gratuita.
Conector do Service Graph	O tipo de aplicação é Conector do Service Graph.
Compra em andamento	A solicitação de compra do app está em andamento e o app ainda não foi comprado em ServiceNow Store.
Solicitação rejeitada	A solicitação de avaliação ou compra do app foi rejeitada.
Solicitação em andamento	A solicitação de avaliação ou compra do app foi iniciada e a resposta do fornecedor é aguardada.

- Para exibir os detalhes do app que estão disponíveis em ServiceNow Store, clique em **Exibir detalhes**.
- Para comprar ou experimentar o app necessário, na página de detalhes do app, clique em:
  - **Obtenha** para aplicativos gratuitos.
  - **Compre** para apps pagos.
  - **Solicitar app** para apps gratuitos ou pagos que exigem aprovação do fornecedor para comprar o app.

Tradução automática

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

- **Solicite a avaliação** de apps gratuitos ou pagos que exigem aprovação do fornecedor para testar o app.
- **Tente** antes de adquirir a aplicação diretamente do gerenciador de aplicações. Vocêserá redirecionado para ServiceNow Store, onde poderá comprar o app.

Solicitar e instalar a avaliação gratuita da aplicação

Solicite e instale uma avaliação gratuita de uma aplicação antes de adquirir a aplicação diretamente da sua instância ServiceNow, sem navegar até ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Opcional:** Obtenha a aprovação do fornecedor para testar a aplicação.

   Nota:
   Algumas aplicações exigem aprovação do fornecedor para testar a aplicação.

   a. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.

   b. Pesquise a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.

   c. Clique em **Solicitar avaliação**.

   d. Insira suas Now Support credenciais.

   e. Clique em **Entrar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que a solicitação de avaliação foi enviada ao fornecedor. Depois que o fornecedor aprovar a solicitação, você será notificado por e-mail.

2. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.

   Nota:
   Se a aplicação exigir aprovação do fornecedor, execute essas etapas depois de ser notificado por e-mail de que sua solicitação foi aprovada.

3. Pesquise a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.
4. Clique em **Testar**.
5. Na janela pop-up, revise as informações dessas guias e clique em **Continuar**:
   - **Análise de uso e contato**
   - **Licenças de Plataforma**
   - **Termos e condições**

     Nota:
     Marque a caixa de seleção **Li e aceito os termos de uso acima**.

     Você pode baixar os documentos de termos e condições.

   Na guia **Confirmação**, uma mensagem de confirmação é exibida informando que a aplicação pode ser instalada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 avaliação da aplicação está disponível por 30 dias. Um indicador verde indica a data de vencimento da avaliação. Depois que o período de avaliação expirar, um indicador vermelho será exibido para indicar que o período de avaliação expirou.

6. Clique em **Ir para instalar o**.

Solicitar uma aplicação gratuita ou paga

Solicite uma aplicação gratuita ou paga que exija aprovação do fornecedor para comprar a aplicação diretamente da instância ServiceNow, sem navegar até ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. Pesquise a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.
3. Clique em **Solicitar app**.
   É exibida uma mensagem de confirmação de que a solicitação foi enviada ao fornecedor. Depois que o fornecedor aprovar a solicitação, você será notificado por e-mail.

Obter uma aplicação gratuita

Obtenha uma aplicação gratuita da sua instância ServiceNow, sem navegar até o ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. Pesquise a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.
3. Clique em **Obter**.
4. Na janela pop-up, revise as informações dessas guias e clique em **Continuar**:
   - **Análise de uso e contato**
   - **Licenças de Plataforma**
   - **Termos e condições**

     Nota:
     Marque a caixa de seleção **Li e aceito os termos de uso acima**.

     Você pode baixar os documentos de termos e condições.

   Na guia **Confirmação**, uma mensagem de confirmação é exibida informando que a aplicação pode ser instalada.
5. Clique em **Ir para instalar 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.

Comprar uma aplicação paga

Solicite uma cotação e compre uma aplicação paga da sua instância ServiceNow, sem navegar até o ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. Pesquise a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.
3. Clique em **Comprar**.
4. Na janela pop-up, revise as informações dessas guias e clique em **Continuar**:
   - **Análise de uso e contato**
   - **Licenças de Plataforma**
   - **Termos e condições**

     Nota:
     Se **o tipo de pagamento** for **Ordem de compra**, será solicitada uma cotação com os detalhes de pagamento exibidos. Você pode cancelar ou reenviar a cotação.
     - Revise os detalhes de pagamento e imposto.
     - Marque a caixa de seleção **Li e aceito os termos de uso acima**.

     Você pode baixar os documentos de termos e condições.
   - Na guia **Confirmação**, é exibida uma mensagem de confirmação de que a solicitação de cotação foi enviada. Uma notificação por e-mail é enviada quando a solicitação é processada.
   - Quando você fecha a janela pop-up, estes botões são exibidos na página da aplicação:
     - Reenviar Cotação
     - Cancelar Cotação
     - Comprar com OC
5. **Opcional:** Se você quiser reenviar a cotação, clique em **Reenviar cotação**.
6. **Opcional:** Se você quiser cancelar a cotação:
   a. Clique no botão **Cancelar cotação**.
   b. Forneça o motivo do cancelamento.
   c. Clique em **Cancelar cotação**.
7. Clique em **Comprar com OC** para comprar a aplicação.
   - Se aplicável, marque a caixa de seleção **Autorizo a ServiceNow a faturar minha empresa sem ter recebido uma ordem de compra e represento que tenho autoridade para representar minha empresa para fornecer essa autorização**.
   - Do contrário, insira **o Número da OC** e escolha o arquivo para **Carregar documento da OC**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Fazer um pedido**.
   Uma notificação por e-mail é enviada quando a solicitação de OC é revisada e aprovada. Em seguida, você pode instalar a aplicação.

Concluir a transação de compra da aplicação off-line

Conclua a transação de compra da aplicação na sua instância ServiceNow depois de comprar a aplicação off-line, sem navegar até ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise a aplicação necessária, clique no registro da aplicação e clique em **Instalar**.

   Nota:
   A opção para instalar a aplicação está disponível depois que a aplicação é comprada off-line. Além disso, o indicador **Clique em instalar para concluir a compra** é exibido no bloco da aplicação.

3. Insira suas Now Support credenciais.
4. Clique em **Entrar**.
5. Marque a caixa de seleção **Li e aceito os termos de uso acima**.
   Você pode baixar os documentos de termos e condições.
6. Clique em **"Continuar"**.
   A aplicação foi comprada e está pronta para ser instalada.

   Nota:
   Se a aplicação não for compatível com a versão da sua instância ServiceNow, uma mensagem de erro será exibida informando o mesmo.

7. Clique em **Instalar**.

Programar instalação

Programe a instalação de um plug-in, aplicação ou produto no momento necessário da sua instância ServiceNow. Você pode programar simultaneamente várias instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in, a aplicação ou o produto necessário.
3. Clique no ícone de instalação programada ().

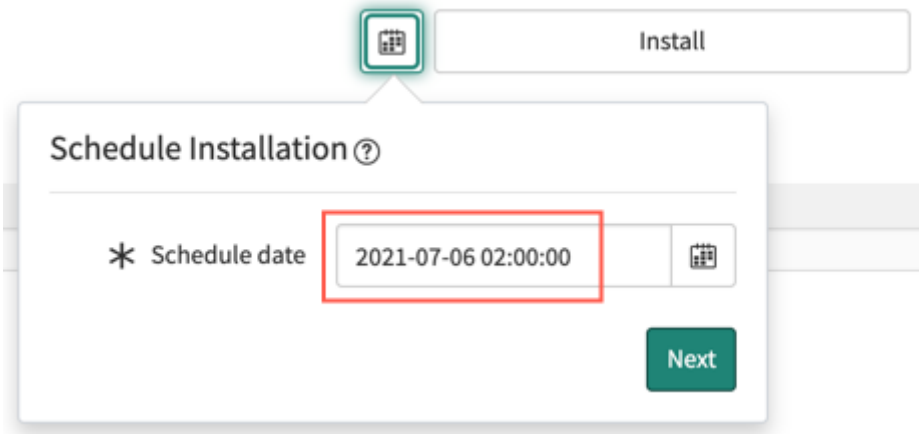
   Nota:

   - Se a instalação do app estiver bloqueada, os ícones de instalação e programação de instalação serão desabilitados.
   - Você não pode programar a instalação de um plug-in em desenvolvimento.

Tradução automática

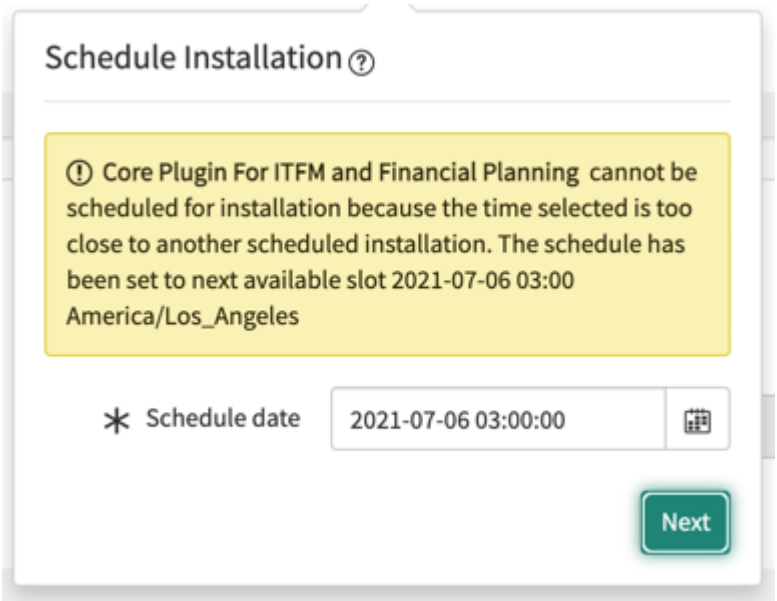
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Especifique a hora em que você deseja programar a instalação.



5. Clique em **Avançar**.

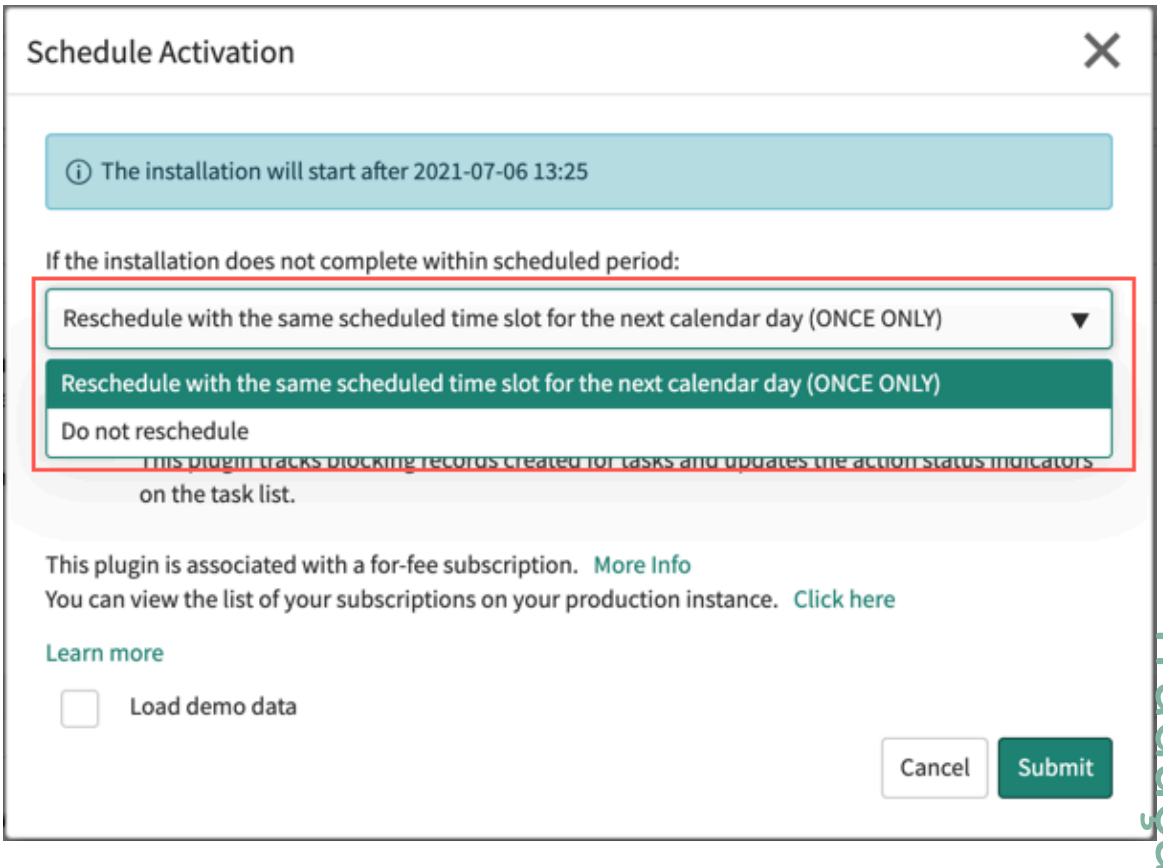
Nota:
Se outra instalação estiver programada ao mesmo tempo, será exibida uma mensagem informando que a instalação não pode ser programada no horário mencionado e preencherá automaticamente o próximo slot disponível.



6. Na janela Programar ativação, escolha a opção para reprogramar se a instalação programada não for concluída.
O administrador pode optar por tentar novamente a instalação uma vez ou sair da instalação.

Tradução automática

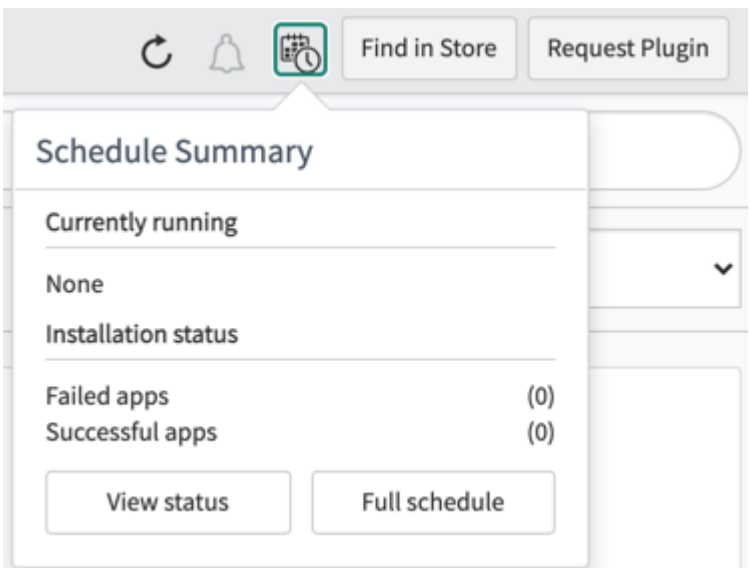
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



A instalação é programada e uma mensagem de confirmação é exibida.

O que Fazer Depois

Clique no ícone de resumo da programação ( ) para exibir o status da instalação e o calendário de programação.

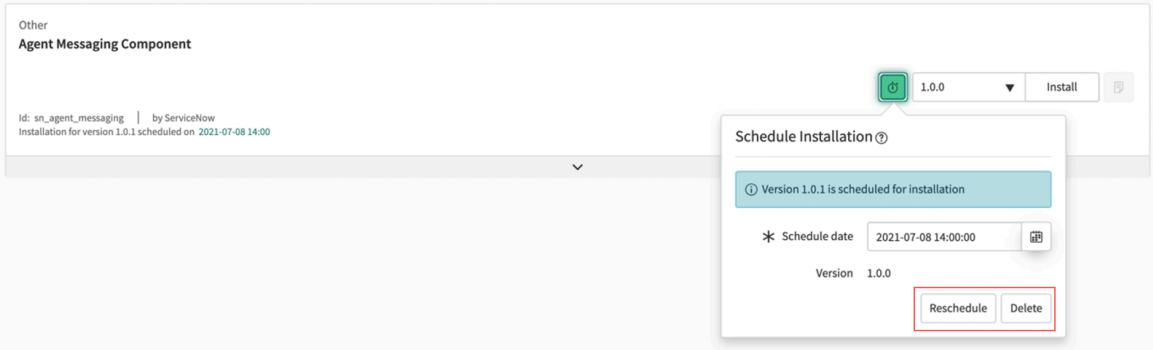


- Para exibir o status da instalação, clique em **Exibir status**.
  - Se a instalação for bem-sucedida, os detalhes do plug-in, aplicação ou produto serão exibidos.
  - Se a instalação falhar, o motivo da falha será exibido junto com outros detalhes.

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.

- Para reprogramar ou excluir a instalação programada, clique em **Reprogramar** ou **Excluir** no bloco do app.



Nota:
Se você programou a instalação de um produto, todos os apps no produto também serão programados para instalação. No entanto, você não pode modificar ou excluir a programação de um app individual. Você só pode modificar ou excluir a programação do produto.

- Para exibir a programação de instalações, clique em **Programação completa**. Um calendário exibe os detalhes das instalações programadas.

Instalar ou atualizar todas as aplicações em um produto ServiceNow

Instale ou atualize todas as aplicações que fazem parte de um produto ServiceNow da sua instância ServiceNow de cada vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Selecione a opção **Produtos da ServiceNow** nas opções de filtro **Tipo de listagem**.
   A lista dos ServiceNow produtos é exibida.
3. Pesquise o produto ServiceNow necessário e abra o registro.
   Use as guias **Licenciado** e **Não licenciado** para exibir detalhes sobre aplicações no produto.
4. Clique em **Instalar/atualizar tudo**.

Nota:
Por padrão, a aplicação da versão mais recente está instalada. Se você quiser instalar a aplicação de outra versão, selecione a versão necessária e marque a caixa de seleção da aplicação.

5. **Opcional:** Marque a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração** para carregar dados de demonstração de todas as aplicações exibidas na janela pop-up Instalar.
6. Clique em **Instalar**.
   - Se houver erros ou conflitos, os detalhes serão exibidos na janela pop-up Instalar. Para prosseguir com a instalação, você deve corrigir os erros e resolver os conflitos.
   - Se não houver erros ou conflitos, as aplicações serão instaladas ou atualizadas e uma mensagem de confirmação será 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.

7. **Opcional:** Enquanto a instalação está em andamento, você pode ter a aplicação instalada em segundo plano clicando em **Continuar em segundo plano**.
   Depois de atualizar a página, esta mensagem é exibida: Instalação do produto em andamento, clique aqui para exibir detalhes. Clique no link para ver o andamento da instalação.

Resultado

Uma mensagem de confirmação será exibida se todas as aplicações estiverem instaladas. Caso contrário, o número de instalações bem-sucedidas e malsucedidas será exibido.

Instalar várias aplicações em um lote

O recurso de instalação em lote ajuda a instalar vários aplicativos, plug-ins ou personalizações de aplicativo juntos, em vez de precisar instalá-los em série, um de cada vez. Você pode acessar este recurso nas APIs Integração e entrega contínuas (IC/CD) por meio de três novos endpoints ou por meio do Spoke de IC/CD em Integration Hub usando Workflow Studio subfluxos e ações.

Visão geral

Ao gerenciar muitos tipos de aplicações, pode ser um desafio ter pipelines separados para cada aplicação e aguardar a implantação em série no mesmo ambiente. Com o recurso de instalação em lote, você pode instalar vários aplicativos juntos, agrupando-os em um único arquivo de manifesto JSON. Essas aplicações incluem aplicações com escopo ou globais, plug-ins e personalizações de aplicação.

Um lote pode conter qualquer combinação dos seguintes tipos:

- Um plug-in ServiceNow
- Aplicação: aplicações com escopo no ServiceNow Store que sua empresa não possui, aplicações com escopo ou globais no Repositório de aplicações de propriedade de sua empresa e suas personalizações de aplicação para aplicações da Store armazenadas no Repositório de aplicações.

Métodos de instalação em lote

Para obter detalhes sobre como instalar aplicações em um lote por meio da REST API, consulte API de integração contínua/entrega contínua (CI/CD) .

Para obter detalhes sobre como instalar aplicações em lote com a aplicação Flow Designer , consulte Spoke de Integração Contínua e Entrega Contínua (CICD) .

Instalar uma aplicação ServiceNow Store

Instale uma aplicação que você comprou do ServiceNow Store para disponibilizá-la em sua instância.

Antes de Iniciar

- Compre uma aplicação do ServiceNow Store.
- 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 .

Função necessária: administrador, sn_appclient.app_client_company_installer (só pode instalar aplicações que correspondam à empresa da instância) ou sn_appclient.app_client_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.

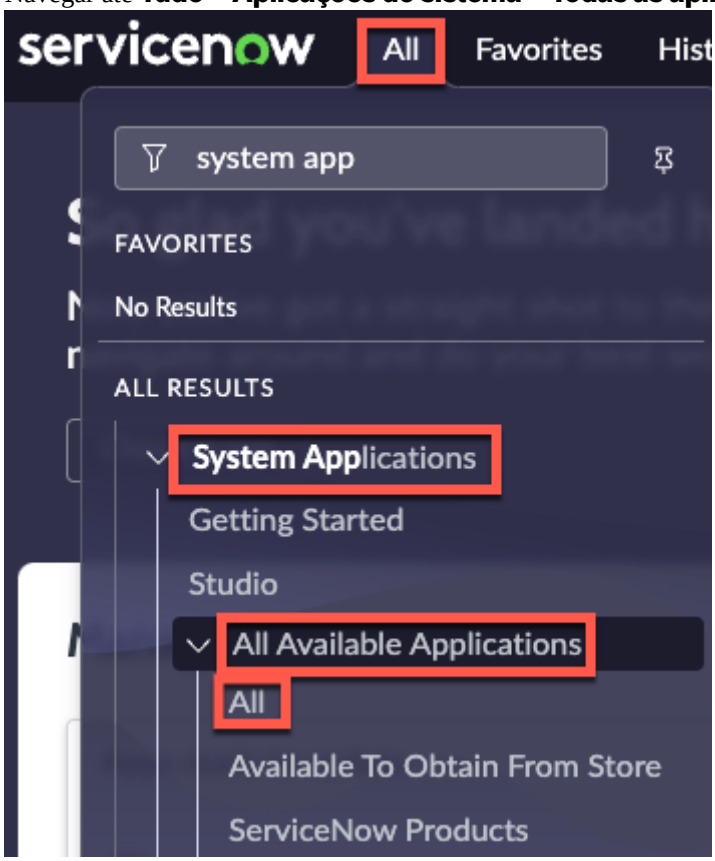
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As aplicações que você compra do ServiceNow Store são adicionadas ao Gerenciador de aplicações automaticamente. Você deve instalar a aplicação do Gerenciador de aplicações para ativá-la em uma instância.

Para instalar uma aplicação que você publicou no repositório de aplicações ServiceNow, siga as etapas em Install an application from the application repository .

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na 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. 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**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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**.
7. **Opcional:** Clique em **Ir para Gestão de assinaturas** para mapear a aplicação instalada para uma assinatura.

Tópicos relacionados

Install customizations from an application repository

Funções de desenvolvedor e implantação gerenciadas pelo sistema

Instalar uma atualização em uma aplicação ServiceNow Store

Instale uma atualização em uma aplicação que você comprou na ServiceNow Store.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação com os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Se eles estiverem disponíveis, você poderá selecionar versões personalizadas a serem instaladas.
3. Ao lado da lista de aplicações, selecione a versão a ser instalada.
4. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Quando os clientes fizerem upgrade para esta nova versão da sua aplicação, as Exclusões na pasta autor_elective_update serão gravadas como Ignoradas na entrada Histórico de upgrades para este upgrade da aplicação. Seus usuários podem navegar na lista Ignorar e aplicar as mudanças caso a caso. Seus clientes têm a opção de definir com.glide.apps.include_my_deletes como falso, o que também ignorará a gravação de Ignorar registros.

Tópicos relacionados

Permissões de desenvolvedor e implantação

Funções de desenvolvedor e implantação gerenciadas pelo sistema

Selecione uma aplicação no seletor de aplicações

Use o seletor de aplicações para selecionar o escopo da aplicação ao qual todos os novos registros e atualizações se aplicam.

Antes de Iniciar
Função necessária: delegado_developer ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os desenvolvedores de aplicações devem selecionar uma aplicação como seu contexto de escopo atual. Todos os novos registros se tornam parte desta aplicação. O Now Platform também usa o escopo da aplicação atual para determinar se o desenvolvedor pode exibir ou fazer mudanças nos registros em outros contextos de escopo.

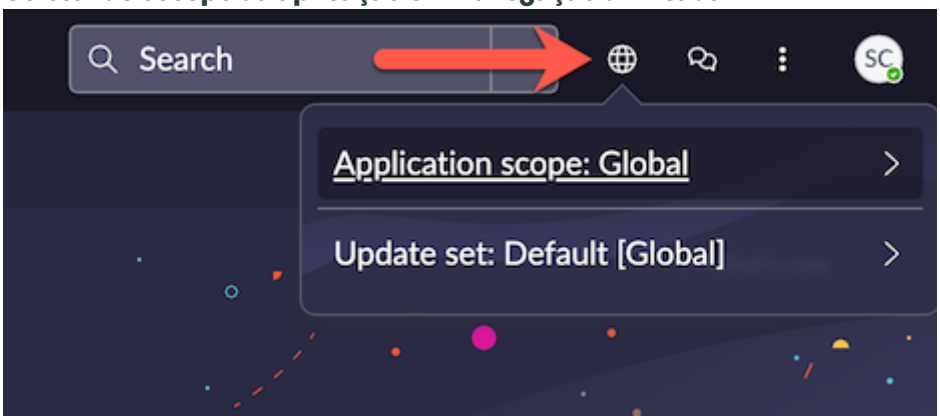
Tradução automática

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

Procedimento

1. No menu Navegação unificada, selecione o ícone do seletor ( ).
   Quando o escopo da aplicação é definido como um escopo não global, o ícone do seletor é exibido com um anel vermelho ( ).
2. Selecione **Escopo da aplicação** para abrir uma lista de escopos disponíveis para você.

Seletor de escopo da aplicação em Navegação unificada



3. **Opcional:** Quando os administradores mudam o escopo da aplicação, o sistema alterna automaticamente o conjunto de atualizações atual para ser o conjunto de atualizações padrão da aplicação.
   Os administradores podem modificar isso selecionando **Conjunto de atualizações** e escolhendo um diferente na lista.

O que Fazer Depois

O seletor de aplicações faz parte do seletor Next Experience. Para obter mais informações, consulte Exploring Next Experience pickers .

Para obter mais informações sobre o escopo da aplicação, consulte Application scope .

Para obter mais informações sobre como selecionar conjuntos de atualizações, consulte Select the current update set in Unified Navigation .

Reparar uma aplicação ServiceNow

Repare uma aplicação ServiceNow reinstalando-a.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Selecione a opção **Instalado**.
   Todos os apps instalados são exibidos.
3. Selecione um bloco de aplicação para navegar até a página de detalhes da aplicação.
4. Na lista **Ações rápidas**, selecione **Reparar**.

Resultado

A aplicação e suas dependências são reinstaladas.

Tradução automática

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

Nota:

- Ao reparar uma aplicação com uma personalização, a personalização também é reparada, a menos que esteja vinculada a um repositório de controle de código-fonte.
- Presume-se que o conjunto completo de personalizações de uma aplicação esteja dentro da personalização da aplicação. Ao reparar, instalar ou atualizar a aplicação ou plug-in subjacente que tem uma personalização de aplicação associada, as mudanças feitas fora dessa personalização de aplicação são substituídas.

  Com um reparo, todos os arquivos com registros sys_update_xml são adicionados ao conjunto de atualizações remoto. O conjunto de atualizações remoto é nomeado com o formato: "App de reparo/upgrade<app scope name> em<timestamp> ".

Recusar os produtos ServiceNow Store

Recuse o produto necessário disponível em ServiceNow Store navegando até o módulo Produtos da ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Produto aceito
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Produtos da ServiceNow**.
   ServiceNow produtos que estão disponíveis em ServiceNow Store são exibidos. Os produtos são organizados com base na família de produtos da qual fazem parte.
2. Para recusar os produtos ServiceNow :
   a. Clique no título do produto necessário.
   b. Clique **em Recusar**.
   c. Insira suas Now Support credenciais.
   d. Clique **em Recusar**.

Considerações de instalação

Ao instalar aplicações, considere as opções apresentadas aqui.

Registros ignorados que ocorrem durante a instalação da aplicação

Alguns registros podem ser ignorados quando você faz atualizações locais em aplicações globais ou com escopo. Registros ignorados podem ocorrer quando você modifica os registros de metadados na instância na qual está implantando ou quando aplica um conjunto de atualizações. Dependendo do modelo de implantação usado e do estado das propriedades aplicáveis, você pode arriscar "registros ignorados", que são gerados em sys_upgrade_history_log. Saiba o que esperar da sua instância ao fazer upgrade de uma aplicação usando vários métodos diferentes.

Casos de uso gerais

Na maioria das circunstâncias, esses casos de uso gerais ocorrem durante a instalação da aplicação:

Tradução automática

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

Tipo de implantação	Tipo de aplicação	Resultado esperado
Controle de código-fonte	Com escopo	Sem pulos, a aplicação carrega do controle de código-fonte. Se o xml de atualização local existir, você será solicitado a armazenar essas mudanças.
Controle de código-fonte	Global	Sem pulos, a aplicação carrega do controle de código-fonte. Se o xml de atualização local existir, você será solicitado a armazenar essas mudanças.
Repositório de aplicações	Com escopo	Registros ignorados são gerados e as personalizações são preservadas.
Repositório de aplicações	Global	Mudanças de aplicação aplicadas e registros ignorados são gerados somente quando uma declaração superior é encontrada. Consulte a lista relacionada Resultados do sinistro a revisar para obter mais detalhes.
Armazenamento	Com escopo	Registros ignorados são gerados, mudanças de personalização aplicadas.
Controle de código-fonte	Personalização	Sem pulos, a personalização carrega do Controle de código-fonte. Se o xml de atualização local existir, você será solicitado a armazenar essas mudanças.
Repositório de aplicações	Personalização	Nenhum registro ignorado é gerado, mudanças de personalização aplicadas.
Repositório de Store/App	Com escopo e Personalização	Nenhum registro ignorado é gerado, a menos que a personalização atualize o registro da aplicação base. Nesse caso, uma entrada de log de uma atualização ignorada para a aplicação base é criada.

Atualizações eletivas do autor

É importante entender a finalidade da **pastaauthor_elective_update**.

Quando ServiceNow empacota sua aplicação para o repositório ou para confirmação no Controle de código-fonte, elementos adicionais (que podem ter sido ignorados anteriormente) são descarregados para a pasta **autor_elective_update**. (Esses elementos excluídos geralmente são chamados simplesmente de "exclusões".) Quando a aplicação é instalada em sua própria instância, os arquivos excluídos são carregados automaticamente da **pastaauthor_elective_update**.

Tradução automática

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

Por exemplo, se você alterou o esquema da sua aplicação excluindo uma tabela ou uma coluna, esses arquivos serão rastreados na pasta, mas não serão aplicados por padrão. Existem regras específicas que se aplicam às atualizações eletivas do autor que você pode mudar, com base nas propriedades que pode definir. Esta pasta contém arquivos excluídos de metadados, incluindo mudanças de esquema e descarregamentos de conjunto de seleção que você pode aplicar ou ignorar. Se você os aplica ou ignora e se os registros ignorados correspondentes são gerados, depende do estado das seguintes propriedades e do fluxo de processamento:

Nome da propriedade	Comportamento	Padrão	Usado no controle de código-fonte
com.glide.apps.include_only_sys_	Carrega somente elementos excluídos e atualizações para campos sys_choice de Author_elective_update	Falso	Não
com.glide.apps.include_my_schema	Carrega somente elementos excluídos para arquivos de esquema deauthor_elective_update. Aplica-se a instalações de aplicações do cliente e não a aplicações de terceiros.	Falso	Não
com.glide.apps.force_skips	Cria registros ignorados para todos os autores_elective_update	Falso	Não
com.glide.apps.include_my_	Processo autor_elective_update	Falso	Sim
com.glide.apps.include_global_	Para cada autor_eletivo_update para aplicações globais	Falso	Sim

Nota:

Quando não há propriedade para com.glide.apps.include_my_schema, o padrão é falso. No entanto, desde a versão Orlando, as novas instâncias têm uma entrada padrão na tabela para defini-la como Verdadeira.

Tradução automática

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



Sinistros

As declarações se aplicam a aplicações globais e personalizações de aplicações. Em aplicações globais, as declarações permitem que o sistema escolha um registro de forma determinada caso o mesmo arquivo seja incluído em várias aplicações. Se você vir uma declaração superior, um log de histórico de upgrades para o registro ignorado será criado para identificar um status de declaração conflitante. Consulte a lista relacionada Resultados do sinistro para revisar para obter detalhes.

Revertendo e removendo aplicações

Como administrador, você pode reverter e remover aplicações indesejadas.

Reverter uma aplicação

Como administrador, você pode reverter a última instalação de uma aplicação selecionada. Ao reverter uma aplicação, você remove todas as atualizações de código, tabela e arquivo da instalação inicial.

Antes de Iniciar

- Publique uma ou mais aplicações no repositório de aplicações.
- A aplicação selecionada deve ter sido instalada no repositório de aplicações ou na loja de aplicações. Consulte Instalar uma aplicação ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode reverter a última instalação ou upgrade de todas as aplicações instaladas da loja de aplicações ou repositório. A reversão de uma instalação permite que você faça as mudanças necessárias nos artefatos associados a uma aplicação antes de publicá-la e instalá-la novamente.

Nota:
Esta reversão não afeta o registro da aplicação global. Para remover o registro da aplicação global, você deve executar uma desinstalação da aplicação. Consulte Desinstalar uma aplicação.

Procedimento

1. Faça login na instância na qual você deseja reverter a aplicação instalada.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Aplicações da minha empresa**.
3. Clique no nome ou no ícone da aplicação que você deseja reverter.
4. No registro da aplicação personalizada, clique no link relacionado **a Reversão**.

Tópicos relacionados

Desinstalar uma aplicação

Excluir uma aplicação

Como administrador, você pode excluir aplicações personalizadas que não são mais necessárias. Geralmente, você exclui somente aplicações que nunca foram compartilhadas com outras instâncias.

Antes de Iniciar

- Para garantir que você possa reinstalar a aplicação mais tarde, primeiro publique um backup da sua aplicação no ServiceNow repositório de aplicações, ServiceNow Storeou em um conjunto de atualizações. Consulte Application sharing .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esse processo garante que o sistema possa oferecer suporte a quaisquer aplicações publicadas. Quando você exclui uma aplicação, todos os registros associados à aplicação, como tabelas, regras de negócio e menus, também são excluídos.

Procedimento

1. Faça login na instância da qual você deseja excluir a aplicação instalada.
2. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Aplicações da minha empresa**.
3. Selecione a aplicação que você deseja excluir.
4. No registro da aplicação, selecione **Excluir**.
   Uma mensagem de confirmação indica se há arquivos de aplicações associados à aplicação que você está excluindo.
5. Selecione a opção apropriada.
6. Na caixa de mensagem de confirmação, insira `excluir` e selecione **OK**.
   Se algum arquivo de metadados restante estiver associado ao registro da aplicação, o sistema impedirá sua exclusão até que todos os arquivos associados sejam removidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 menos que a aplicação estenda outras aplicações ou os arquivos ainda estejam associados à aplicação, o sistema excluirá a aplicação.

Nota:
Se uma aplicação estiver vinculada ao Controle de código-fonte (ou seja, o repositório Git), você também deverá excluir o registro de configuração Git de uma aplicação na tabela Configurações do repositório (sys_repo_config). Sem excluir este registro, a aplicação não pode ser reimportada do controle de código-fonte nesta instância.

Desinstalar uma aplicação

Como administrador, você pode desinstalar aplicações que não são mais necessárias. Normalmente, você desinstala aplicações que foram compartilhadas com outras instâncias e deseja removê-las.

Antes de Iniciar

Nota:
Para aplicações com escopo global, você deve primeiro remover os arquivos associados da aplicação antes de excluir o registro da aplicação. Essas ações ajudam a proteger a integridade da instância, evitando a exclusão acidental de arquivos no escopo global. Consulte Legacy - Remove a file from a global application e Legacy - Move an application file between global applications .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você desinstala uma aplicação, todos os arquivos de aplicações associados à aplicação também são removidos.

Procedimento

1. Faça login na instância na qual você deseja desinstalar uma aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Clique no nome ou no ícone da aplicação que você deseja desinstalar.

   Nota:
   Você não pode desinstalar aplicações na guia **Em desenvolvimento**, mas pode excluí-las. Para saber mais sobre o que acontece quando você executa uma exclusão de aplicação, consulte Excluir uma aplicação. Você também não pode desinstalar aplicações do sistema de base.

4. No registro da aplicação personalizada, clique no link relacionado **Desinstalar**.
   As seguintes informações são exibidas na janela pop-up:
   - Lista de aplicações dependentes.
   - Lista de aplicações em desenvolvimento.
   - Tabelas e registros na aplicação necessária.
   - Opção para reter as tabelas e os dados da aplicação.

     Nota:
     Se uma das aplicações dependentes for desinstalada após a retenção das tabelas e dos dados, a lista **Aplicações desinstaladas com tabelas retidas** também será exibida. Nesse caso, a caixa de seleção **Manter tabelas e dados** está marcada por padrão e não pode ser desmarcada.

     Quando os clientes fizerem upgrade para esta nova versão da sua aplicação, as Exclusões na pasta autor_elective_update serão gravadas como Ignoradas na 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.

Histórico de upgrades para este upgrade da aplicação. Seus usuários podem navegar na lista Ignorar e aplicar as mudanças caso a caso. Seus clientes têm a opção de definir com.glide.apps.include_my_deletes como falso, o que também ignorará a gravação de Ignorar registros.

5. Na caixa de diálogo Confirmação de desinstalação, revise as tabelas e os registros associados à aplicação antes de desinstalar essa aplicação.
6. Para excluir todos os dados associados a esta aplicação, desmarque a caixa de seleção **Reter tabelas e dados**.
   Deixe esta caixa de seleção marcada para remover somente arquivos de aplicações.
7. Clique em **OK**.
8. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `desinstalar` e clique em **OK**.
9. Clique em **Concluído**.

Exibir o histórico de upgrades de uma aplicação ServiceNow Store

Exiba o histórico de upgrades de uma aplicação que você comprou e instalou do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_appclient.app_client_company_installer (só pode instalar aplicações que correspondam à empresa da instância), sn_appclient.app_client_user, unified_plugin_read_only

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
3. Clique no ícone de menu (⋮) no bloco da aplicação e clique em **Exibir histórico de upgrades**.

Nota:
Quando os clientes fizerem upgrade para esta nova versão da sua aplicação, as Exclusões na pasta autor_elective_update serão gravadas como Ignoradas na entrada Histórico de upgrades para este upgrade da aplicação. Seus usuários podem navegar na lista Ignorar e aplicar as mudanças caso a caso. Seus clientes têm a opção de definir com.glide.apps.include_my_deletes como falso, o que também ignorará a gravação de Ignorar registros.

Gestão de várias instâncias

A Gestão de várias instâncias oferece ferramentas e visibilidade para controlar como as instâncias compartilham informações para aplicações habilitadas. Este recurso pode ser utilizado para aplicações da ServiceNow quando elas precisam comunicar dados em várias instâncias na conta de um cliente.

- Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados: determinadas aplicações da ServiceNow têm a capacidade de fornecer visibilidade de dados em instâncias dentro da conta de um cliente.

Nota:
Essa capacidade pode ser aproveitada somente se você tiver a Central de segurança e a Gestão de assinaturas instaladas em sua instância. Para obter mais informações, consulte Security Center e 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.

- Configuração de confiança da aplicação entre instâncias: a gestão de várias instâncias fornece um mecanismo para simplificar a gestão de configurações de confiança em todo o ambiente de várias instâncias.

Nota:
A gestão de várias instâncias tem novos recursos da plataforma Yokohama que as aplicações da ServiceNow podem aproveitar para trocar informações entre instâncias. Para experimentar isso e obter mais informações, consulte a aplicação Impact Platform Health .

Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados

Certas aplicações da ServiceNow têm a capacidade de fornecer visibilidade de dados em instâncias dentro da conta de um cliente.

A visibilidade dos dados é protegida por uma configuração de confiança por instância, por aplicação. Você pode configurar o compartilhamento de dados para instâncias de produção e não produção das aplicações aplicáveis navegando até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Configuração de confiança**.

Nota:

Por padrão, as instâncias de não produção permitem o compartilhamento de dados de aplicações somente com produção. As instâncias de produção não permitem o compartilhamento de dados de aplicações com nenhuma outra instância. No entanto, eles podem ser atualizados pelo administrador de cada instância com base nas necessidades de negócio.

Se você rebaixar uma instância de produção para não produção ou promover uma instância de não produção para produção, todas as personalizações anteriores das configurações de compartilhamento de dados serão redefinidas para a configuração padrão.

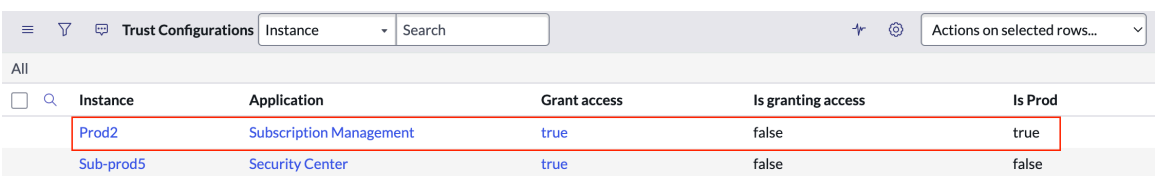
A coluna **Conceder acesso** indica a permissão concedida pela instância à qual você está conectado no momento para a instância nomeada na coluna de instância da mesma linha. A coluna **Está concedendo acesso** exibe se a instância mencionada na coluna Instância concedeu ou não acesso à instância na qual você está conectado no momento; não pode ser editado.

A seguir estão alguns exemplos de restrições de compartilhamento de dados entre instâncias.

Example: Conectado ao Prod1

No exemplo a seguir, você está conectado ao Prod1. Prod1 concedeu acesso à instância Prod2 para a aplicação Gestão de assinaturas, conforme indicado pelo valor Verdadeiro na coluna **Conceder acesso**.

Prod2 não concedeu acesso a Prod1, conforme indicado pelo valor Falso na coluna **Está concedendo acesso**.



Para revogar o acesso do app Gestão de assinaturas de Prod1 para Prod2, atualize o valor na coluna **Conceder acesso** para Falso enquanto estiver conectado a Prod1.

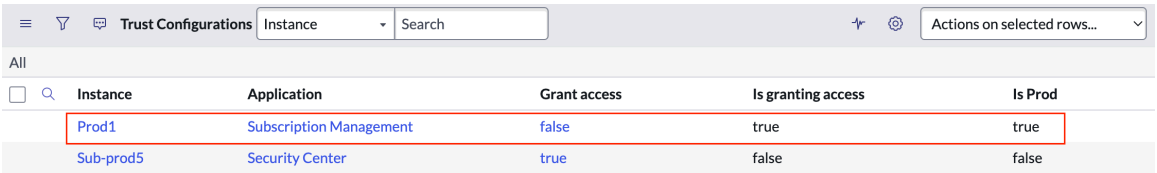
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Conectado ao Prod2

No exemplo a seguir, você está conectado ao Prod2. O Prod1 concedeu acesso à instância Prod2 para a aplicação Gestão de assinaturas, conforme indicado pelo valor Verdadeiro na coluna **Está concedendo acesso**.

Prod2 não concedeu acesso a Prod1, conforme indicado pelo valor falso na coluna **Conceder acesso**.



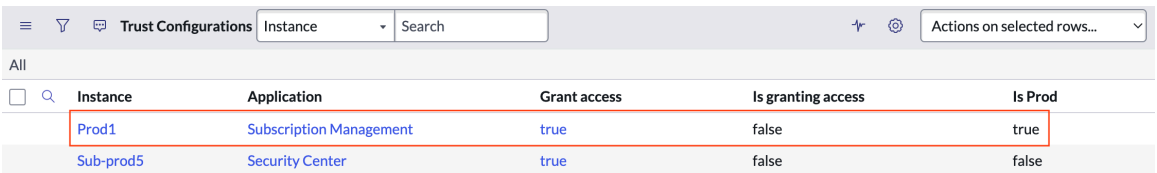
Instance	Application	Grant access	Is granting access	Is Prod
Prod1	Subscription Management	false	true	true
Sub-prod5	Security Center	true	false	false

Para conceder acesso de Prod2 a Prod1 para a aplicação Gestão de assinaturas, atualize o valor na coluna **Conceder acesso** para Verdadeiro enquanto estiver conectado a Prod2.

Example: Conectado a Sub-prod2

No exemplo a seguir, você está conectado ao Sub-prod2. Prod1 não concedeu acesso à instância Sub-prod2 para a aplicação Gestão de assinaturas, conforme indicado pelo valor Falso na coluna **Está concedendo acesso**.

Sub-prod2 concedeu acesso a Prod1, conforme indicado pelo valor Verdadeiro na coluna **Conceder acesso**.

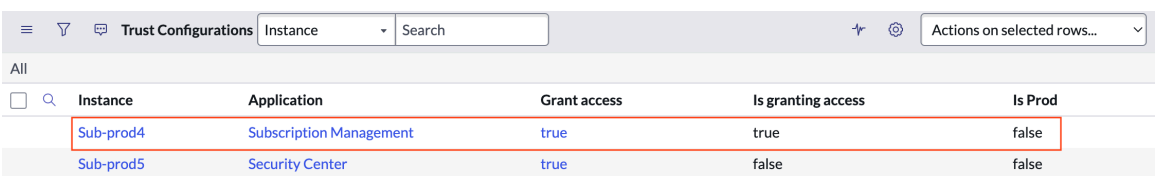


Instance	Application	Grant access	Is granting access	Is Prod
Prod1	Subscription Management	true	false	true
Sub-prod5	Security Center	true	false	false

Para revogar o acesso de Sub-prod2 a Prod1 para a aplicação Gestão de assinaturas, atualize o valor na coluna **Conceder acesso** para Verdadeiro enquanto estiver conectado a Sub-prod2.

Example: Conectado a Sub-prod3

No exemplo a seguir, você está conectado ao Sub-prod3. Sub-prod4 concedeu acesso à instância Sub-prod3 para a aplicação Gestão de assinaturas, conforme indicado pelo valor Verdadeiro na coluna **Está concedendo acesso**. Sub-prod3 também concedeu acesso a Sub-prod4, conforme indicado pelo valor Verdadeiro na coluna **Conceder acesso**.



Instance	Application	Grant access	Is granting access	Is Prod
Sub-prod4	Subscription Management	true	true	false
Sub-prod5	Security Center	true	false	false

Configuração de confiança da aplicação entre instâncias

A gestão de várias instâncias fornece um mecanismo para simplificar a gestão de configurações de confiança em todo o ambiente de várias instâncias.

A capacidade de várias instâncias apresenta novos conceitos, descrevendo como a comunicação é compatível entre instâncias para aplicações habilitadas e seus 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.

Para fazer isso com segurança, você precisa definir como essas instâncias confiam umas nas outras. Isso pode ser definido como um perfil de confiança. O perfil de confiança define como um conjunto de instâncias se comunica para uma determinada aplicação. Para que este perfil seja aplicado a cada instância, esse perfil precisa ser propagado para as instâncias que participarão de uma determinada aplicação.

A gestão de várias instâncias oferece um mecanismo centralizado para configurar e manter configurações de confiança em sua implantação de várias instâncias. Isso simplifica o processo de propagação de configurações de confiança para todas as instâncias sob seu controle, designando uma instância de produção para gerenciar as configurações de confiança em todas as instâncias que ela deve gerenciar remotamente.

Conceitos de confiança

Perfil de confiança

O perfil de confiança define a configuração de confiança ideal de todas as instâncias que participam de uma aplicação específica. O perfil de confiança é específico para uma aplicação habilitada. Ele define como as instâncias aproveitam os recursos da aplicação para se comunicarem entre si. Depois que o perfil de confiança da aplicação com a configuração de confiança para cada instância for definido, ele poderá ser compartilhado com as instâncias gerenciadas. Isso acionará o preenchimento automático de tabelas de confiança nessas instâncias. Essa automação depende se há um gerenciador de perfis de confiança definido. Caso contrário, a configuração de confiança precisará ser criada manualmente em cada instância.

Por exemplo, se você estiver conectado à subprodução 2 e a produção 1 tiver privilégios de gerenciamento sobre a subprodução 2, poderá usar o botão **Sincronizar perfil de confiança** na produção 1 para distribuir perfis de confiança para todas as instâncias sob gestão da produção 1. O perfil de confiança atualizado será refletido no Produto 2.

Capacidades e operações

Capacidades são recursos da aplicação que seriam aproveitados para comunicação entre instâncias. É um grupo de operações granulares que estão disponíveis como parte da aplicação.

As aplicações habilitadas em uma instância possuem um perfil de confiança, que é estabelecido para cada capacidade que ela expõe. Para garantir uma comunicação perfeita entre instâncias desses recursos, uma configuração de confiança deve ser definida. Este perfil de confiança engloba todas as configurações de confiança necessárias entre instâncias para uma aplicação específica e seus recursos.

Fiduciário e Fiduciário

O confiável pode ser definido como a instância que está confiando nas outras instâncias com a exibição de seus dados e/ou o recebimento de mensagens da instância confiável.

Por exemplo, você está conectado ao Produto 1. Há 2 outros subprodutos: subproduto 1 e subproduto 2. Se o Produto 1 confiar no subproduto 1 e no subproduto 2, o Produto 1 será o Trustor e o subproduto - a produção 1 e a subprodução 2 são fiduciárias.

Nota:
O conceito de confiança funciona na instância de uma determinada aplicação no nível da capacidade. A tabela que lista as instâncias confiáveis pela sua instância tem 3 colunas: aplicação, capacidade e instância de fiduciário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as instâncias precisam se comunicar, elas consideram a configuração de confiança da aplicação antes de se comunicarem entre si.

Por exemplo, se uma aplicação habilitada na Produção 1 precisar enviar uma mensagem para a Subprodução 1 e a Subprodução 2, esses subprodutos deverão confiar na Produção 1 para receber a mensagem e agir sobre ela. Neste cenário, os subprodutos são os fiduciários e o Produto 1 é o fiduciário.

Se a produção 1 não confiar na subprodução 1 e na subprodução 2, as mensagens das subproduções para a produção 1 não serão processadas.

Você pode acessar a tabela de confiança e criar um novo registro de confiança. Para obter mais informações, consulte .

Gestão de configuração de confiança

Como gerenciar instâncias

A tabela mostra a instância designada como a instância do gerenciador da instância à qual você está conectado. Se você estiver conectado à instância de gerenciamento, a tabela ficará em branco.

Por exemplo, você está conectado ao Prod 1. As instâncias mostradas na tabela Gerenciando instâncias são as instâncias que estão sendo gerenciadas pelo Prod 1 para aplicações específicas.

Para obter mais informações, consulte Configurar instâncias do gerenciador.

Instâncias gerenciadas

A tabela mostra as instâncias que você está gerenciando.

Por exemplo, você está conectado ao Prod 1. As instâncias mostradas na tabela Instâncias gerenciadas são as instâncias que o Prod 1 está gerenciando para as aplicações especificadas.

As instâncias gerenciadas devem conceder permissão para gerenciar instâncias para distribuir automaticamente os perfis de confiança.

Nota:
Uma instância não pode ser gerenciada e gerenciada ao mesmo tempo. Uma instância pode gerenciar várias instâncias simultaneamente. Uma aplicação em uma instância pode ser gerenciada por apenas uma instância de cada vez.

Configurar instâncias do gerenciador

Implemente as etapas a seguir para configurar as instâncias do gerenciador na Gestão de várias instâncias.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na instância que será gerenciada.
2. Ir para **Gerenciamento de várias instâncias** > **Instâncias gerenciadoras**.
   A lista Instâncias do gerenciador é exibida.

Nota:
sn_mif_managed_by_instance é a tabela para definir as instâncias do gerenciador.

Tradução automática

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

A tabela de instâncias do gerenciador fornece uma lista de aplicações de várias instâncias e as instâncias do gerenciador associadas a cada uma para configuração de confiança, por exemplo, Impact Health.

3. Selecione **Novo** para designar um gerente.
   O formulário Instâncias do gerenciador é exibido.
4. No formulário Instâncias do gerente, preencha o seguinte.
5. Selecione **Enviar**.

Gestão de assinaturas

O Gestão de assinaturas permite gerenciar proativamente suas assinaturas e monitorar o uso de assinaturas em suas instâncias.

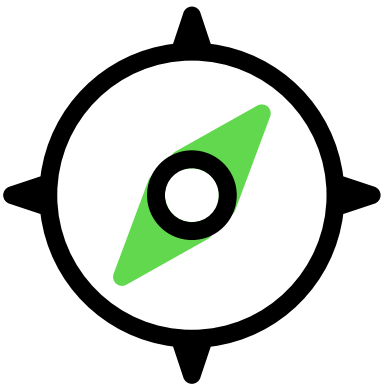
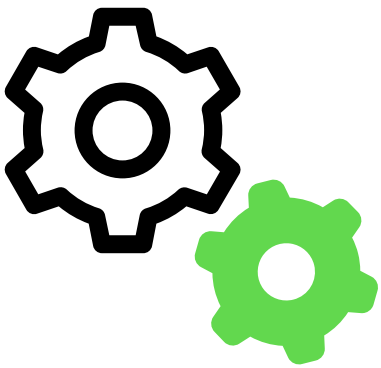
https://player.vimeo.com/video/1018055648?h=5c896ae137&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Assista a este breve vídeo para ter uma visão geral de Gestão de assinaturas.

Solicitar aplicativos na Store

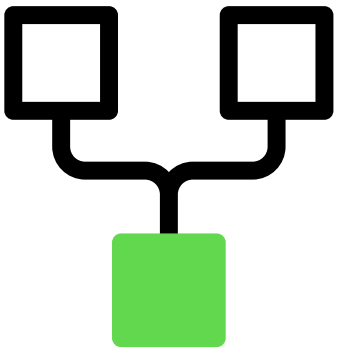
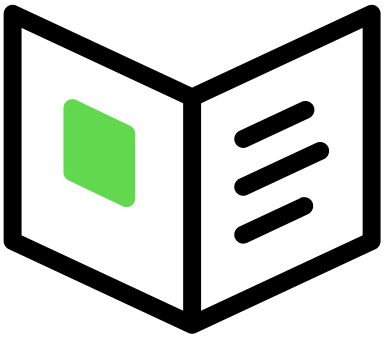
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Explorar	Configurar	Gerenciar assinaturas por usuário
		
Saiba mais sobre Gestão de assinaturas benefícios e recursos.	Definir configurações Gestão de assinaturas.	Aloque assinaturas por usuário usando grupos recomendados.

Tradução automática

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

Mapear tabelas e aplicações personalizadas	Monitorar assinaturas de capacidade	Referência
		
Mantenha a conformidade mapeando tabelas e aplicações personalizadas para assinaturas.	Saiba como as assinaturas de capacidade são calculadas em sua instância.	Veja detalhes sobre tipos de assinaturas, medidores e separação de domínio.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão de assinaturas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de assinaturas

Saiba como Gestão de assinaturas ajuda a rastrear e gerenciar suas assinaturas de produto e suas aplicações.

Gestão de assinaturas Visão geral

Gestão de assinaturas O oferece uma exibição precisa e consolidada de seus direitos, na qual você pode gerenciar proativamente suas assinaturas.

- Obtenha visibilidade e controle de suas assinaturas de produto e suas aplicações.
- Acesse uma exibição em tempo real dos dados de direito.
- Maximize o uso de assinaturas e tome decisões fundamentadas sobre compras exibindo informações.
- Mantenha a conformidade e evite custos inesperados rastreando o uso e as alocações de assinaturas ao longo do tempo.

Gestão de assinaturas usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de instância	O administrador da instância aloca assinaturas por usuário adicionando grupos a uma assinatura de produto. O administrador da instância mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas 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.

Usuários

Usuário	Descrição
	assinaturas com direitos disponíveis para maximizar o uso da assinatura e permanecer em conformidade.

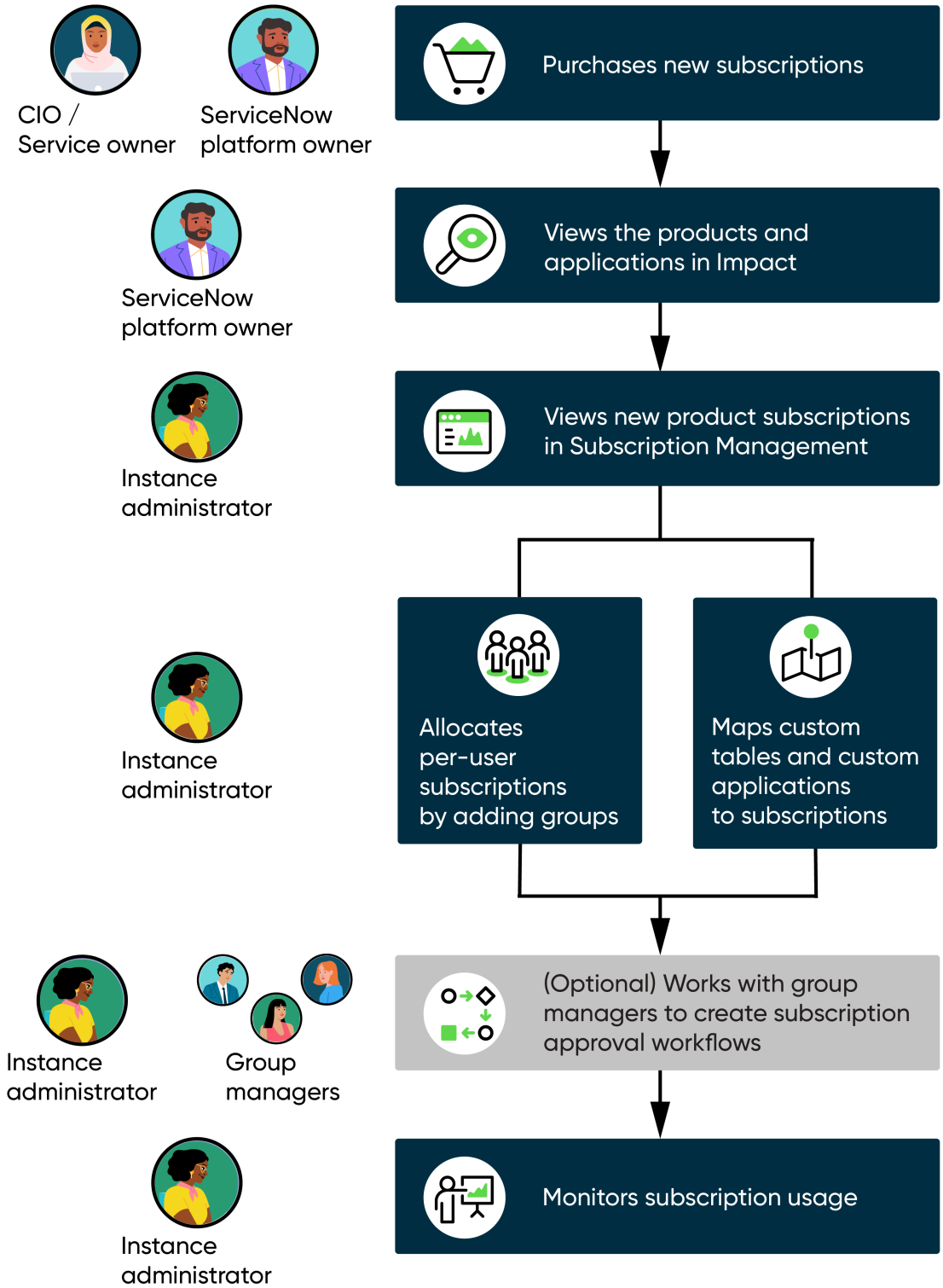
Fluxo de trabalho do Gestão de assinaturas

Este infográfico mostra um exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta de como diferentes usuários de uma organização trabalham juntos para comprar, alocar e gerenciar assinaturas.

Tradução automática

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

Gerenciamento de assinaturas



Neste fluxo de trabalho:

1. O diretor de informações ou responsável pelo serviço trabalha com o proprietário da plataforma ServiceNow para comprar novas assinaturas.
2. Depois que a compra é concluída, o proprietário da plataforma exibe os produtos e aplicações em Impact.

Tradução automática

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

3. O administrador da instância exibe as novas assinaturas de produto em Gestão de assinaturas na instância de produção. Para obter mais informações, consulte Visão geral de assinaturas de produto.
4. O administrador da instância executa as seguintes tarefas em Gestão de assinaturas:
   - Aloca assinaturas por usuário adicionando grupos a uma assinatura de produto, o que concede direitos a todos os membros do grupo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas.
   - Mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas com direitos disponíveis para maximizar o uso da assinatura e manter a conformidade. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas no Gestão de assinaturas.
5. Se a organização exigir aprovações de segurança antes de adicionar usuários a grupos ou aprovações financeiras antes que as assinaturas sejam alocadas aos usuários, o administrador da instância trabalhará com os gerentes de grupo para criar fluxos de trabalho de aprovação de assinatura que determinam quem obtém uma assinatura quando novos usuários são adicionados aos grupos.
6. O administrador da instância monitora o uso da assinatura para manter a conformidade e tomar decisões informadas sobre compras futuras, monitorando consistentemente os seguintes dados:
   - Excesso de assinaturas alocadas
   - Aplicações e tabelas personalizadas não mapeadas
   - Padrões de uso ao longo do tempo
   - Popularidade da aplicação
   - Uso de tabela personalizada

Benefícios do Gestão de assinaturas

Benefício	Recurso	Usuário
Corrigir assinaturas superalocadas	Informações	Administrador de instância
Exibir assinaturas não alocadas	Informações	Administrador de instância
Alocar assinaturas disponíveis usando grupos recomendados	Alocar assinaturas	Administrador de instância
Mapear tabelas personalizadas globais para uma assinatura de produto	Problemas	Administrador de instância
Mapear aplicações personalizadas para uma assinatura de produto	Problemas	Administrador de instância
Exibir um resumo das alocações de assinatura	Detalhes da assinatura	Administrador de instância
Exibir detalhes de alocação de assinatura ao longo do tempo	Detalhes da assinatura	Administrador de instância
Exibir o uso da tabela personalizada ao longo do tempo	Detalhes da assinatura	Administrador de instância

Tradução automática

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

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de assinaturas, consulte:

- Configuração da Gestão de assinaturas
- Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas
- Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas no Gestão de assinaturas
- Como monitorar assinaturas de capacidade
- Referência do Gestão de assinaturas

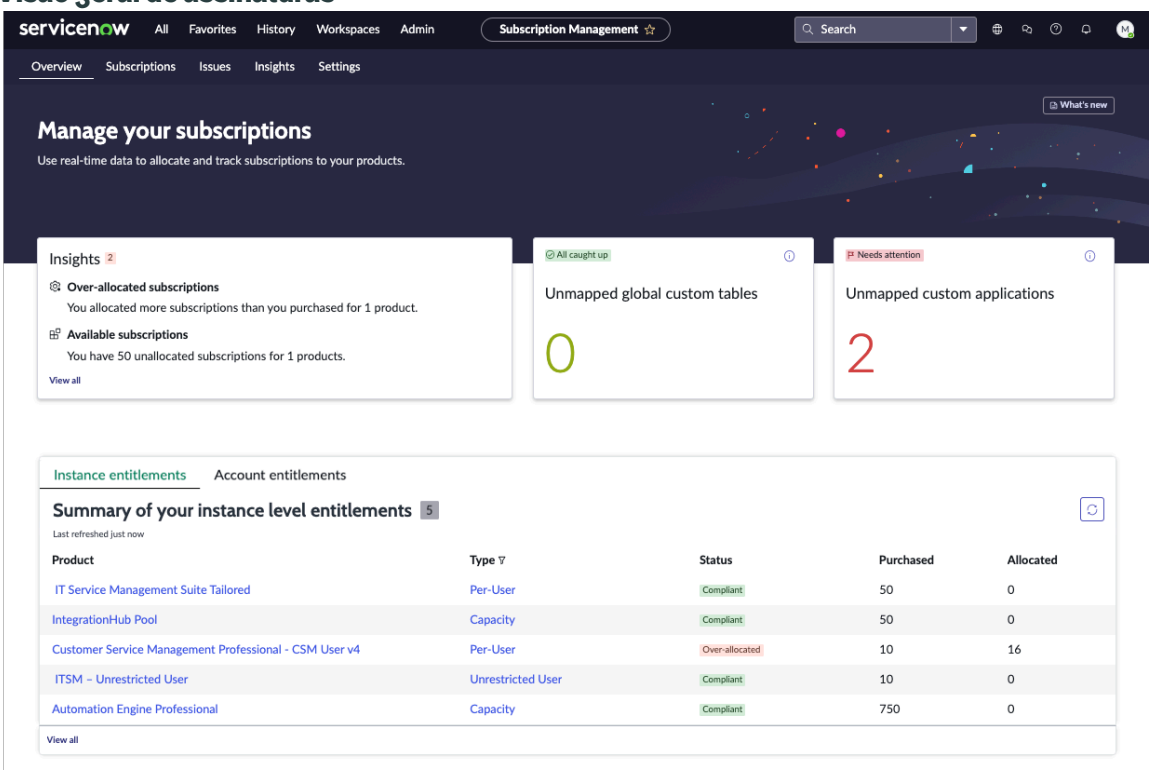
Visão geral de assinaturas de produto

Exiba um resumo de suas assinaturas de produto em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Determine se você tem assinaturas alocadas em excesso.
- Verifique se há assinaturas não alocadas que você pode alocar para maximizar o uso e conceder aos usuários direitos a produtos ServiceNow.
- Determine se alguma tabela personalizada no escopo global ou aplicações personalizadas não está mapeada para assinaturas.
- Mantenha a conformidade monitorando a coluna **Status** na lista de assinaturas de produtos.

Visão geral de assinaturas



Funções necessárias de Now Platform

As funções de administrador ou use_admin são necessárias para exibir e editar 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.

Como acessar informações de visão geral da assinatura do produto

Exibir informações de visão geral da assinatura na guia **Visão geral** em Gestão de assinaturas navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.

Casos de uso

Exiba um resumo dos direitos no nível da instância na guia **Direitos da instância**.

- Identifique quando as assinaturas estão alocadas em excesso e exiba informações sobre as ações que você pode realizar para maximizar o uso da assinatura.
- Determine se alguma tabela personalizada e aplicações personalizadas em sua instância não estão mapeadas para uma assinatura de produto válida. Você deve mapear tabelas personalizadas e aplicações personalizadas que cria para uma assinatura de produto.
- Exiba os detalhes da assinatura do produto selecionando o nome do produto.
- Identifique o tipo de assinaturas que você tem exibindo os valores na coluna **Tipo**. O tipo de assinatura determina as propriedades e atributos das assinaturas de produto que sua empresa recebe e se deve alocar assinaturas manualmente.
  - Os tipos de assinatura de produto incluem por usuário, capacidade, usuário irrestrito, ilimitado e somente exibição.
  - As assinaturas por usuário exigem alocação manual por um administrador. Capacidade, usuário irrestrito e assinaturas ilimitadas são alocados em sua instância automaticamente. As assinaturas somente exibição não são medidas em sua instância.
  - As assinaturas de produto fornecem direitos para diferentes aplicações e podem incluir diferentes complementos.

  Para obter mais informações, consulte Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas.
- Determine se suas alocações de assinatura estão em conformidade exibindo os valores na coluna **Status**. Ajuste as alocações se as assinaturas estiverem alocadas em excesso.

  Conforme

  O número de assinaturas alocadas está abaixo do número de assinaturas compradas.

  Próximo da capacidade

  O número de assinaturas alocadas excede o limite da sua instância. Você define o limite na guia **Configurações**.

  Uniforme

  O número de assinaturas alocadas é igual ao número de assinaturas compradas.

  Superalocação

  O número de assinaturas alocadas excede o número de assinaturas compradas.

  Somente nível de conta

  O status de alocação da assinatura não é calculado. Aplica-se somente a produtos Creator Plus.

  Você pode personalizar o limite próximo da capacidade da sua instância na guia **Configurações**. Para obter mais informações, consulte Configurar o status de alocação de assinatura em Gestão de assinaturas.
- Exiba um resumo das assinaturas do Creator Plus na instância que você está acessando no momento.

Tradução automática

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

- Exiba o número total de assinaturas do Creator Plus que sua empresa comprou na coluna **Comprado**.
- Monitore o número total de alocações do Creator Plus em sua instância atual na coluna **Alocado**.

- [store-future: BEGIN review]

  Identifique se os usuários com funções medidas pertencem a um grupo que não foi adicionado a uma assinatura verificando a coluna **Usuários não confirmados**. Exiba a lista de usuários selecionando a contagem. Resolva esse problema adicionando o grupo à assinatura na guia **Grupos não confirmados** na página de detalhes da assinatura.

  [End]

Exiba um resumo dos direitos no nível da conta na guia **Direitos da conta**.

- Exiba um resumo no nível da conta do uso de Now Assist.
  - Exiba o total agregado de Now Assist direitos de uso de todas as assinaturas que sua conta comprou na coluna **Comprado**.
  - Exiba o número total de direitos de uso Now Assist consumidos em todas as suas instâncias na coluna **Alocado**.
  - Exiba detalhes adicionais sobre o uso de Now Assist selecionando o nome do produto.
- Veja um resumo no nível da conta de Now Assist criadores.
  - Exiba o número total de assinaturas do Creator Plus que sua conta comprou na coluna **Comprado**.
  - Monitore as alocações exclusivas do Creator Plus em todas as suas instâncias verificando a coluna **Alocado**.

    Nota:
    Os usuários alocados a uma assinatura do Creator Plus em várias instâncias são desduplicados automaticamente na contagem na guia **Direitos de conta**. Quando um usuário é alocado para uma assinatura do Creator Plus em mais de uma instância, esse usuário conta para o total de alocação apenas uma vez.

  - Exiba detalhes adicionais sobre Now Assist criadores selecionando o nome do produto.
- Exiba um resumo no nível da conta da sua capacidade de nuvem.
  - Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem que sua conta comprou na coluna **Comprada**.
  - Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem consumida em todas as suas instâncias na coluna **Alocada**.
  - Exiba detalhes adicionais sobre a capacidade da nuvem selecionando o nome do produto.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Informações	Lista	Definição de informações de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_insights]	Lista de assinaturas alocadas em excesso e assinaturas disponíveis

Tradução automática

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

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tabelas personalizadas globais não mapeadas	Pontuação Única	Inventário de tabela personalizada [ua_custom_table_inventory]	Contagem de tabelas personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura
Aplicações personalizadas não mapeadas	Pontuação Única	Inventário de tabela personalizada [ua_custom_table_inventory]	Contagem de aplicações personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura

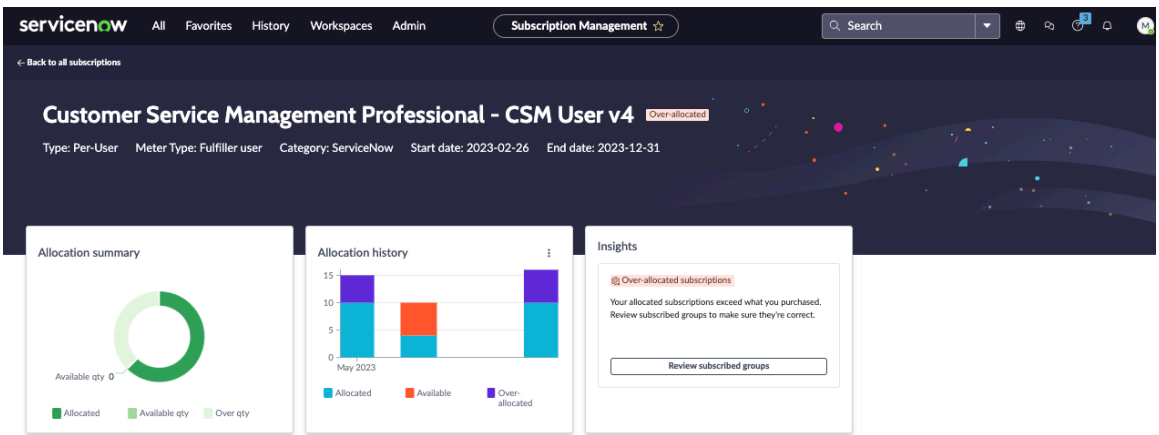
Exibição de detalhes da assinatura do produto em Gestão de assinaturas

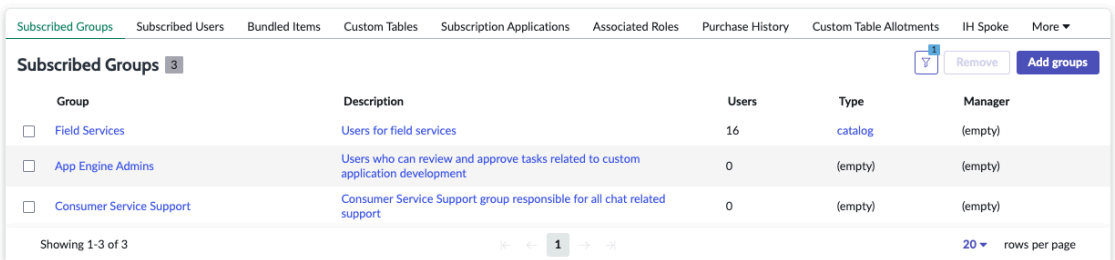
Exiba um resumo de suas alocações de assinatura, totais de alocação ao longo do tempo e rastreie seus direitos de tabela personalizados em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Veja como uma assinatura de produto é medida exibindo o tipo de medidor da assinatura.
- Corresponda uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas à sua ordem de compra.
- Exiba os grupos e usuários que você adicionou a uma assinatura.
- Exiba seus direitos para tabelas personalizadas, visitas ao portal ou transações.
- Exiba as tabelas e aplicações personalizadas que você mapeou para uma assinatura de produto.

Detalhes da assinatura





Funções necessárias de Now Platform

A função use_admin é necessária para exibir e editar 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.

Como acessar os detalhes da assinatura

Exibir detalhes da assinatura na página de detalhes navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**e selecionando um produto ou uma assinatura na lista.

Casos de uso

- Veja como uma assinatura é medida e o tipo de direito que ela fornece verificando o campo **Tipo de medidor**.
  - Os direitos de usuários com acesso do tipo executante são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor de usuário executante.
  - Os direitos de usuários que têm menos direitos de acesso do que os usuários executantes são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor Usuário de parte interessada de negócios.
  - Os direitos dos usuários com a função now.assist.creator são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor de usuário criador.
  - A criação e a retenção de objetos de plataforma, como tabelas personalizadas, são rastreadas por meio de uma assinatura de capacidade com um tipo de medidor de capacidade.

  Para obter mais informações, consulte Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas.
- Veja como um total de assinatura de capacidade é calculado selecionando o registro de definição de capacidade e exibindo os detalhes da definição. Para obter mais informações, consulte Monitorar cálculos de assinatura de capacidade no Gestão de assinaturas.
- Exiba os grupos que você adicionou a uma assinatura na guia **Grupos inscritos**. Exiba o número total de usuários que pertencem a cada grupo na coluna **Usuários**.

  Exiba o número total de usuários ativos na coluna **Usuários ativos**. A contagem de usuários ativos exclui usuários que não fizeram login na instância nos últimos 365 dias, usuários atribuídos somente ao acesso ao serviço Web ou usuários com um ID de usuário vazio.

  Somente usuários ativos são contabilizados nos totais de alocação de assinatura que aparecem em Gestão de assinaturas.
- Exiba cada usuário ativo que pertence aos grupos inscritos na guia **Usuários inscritos**. Somente usuários ativos com assinaturas alocadas aparecem nesta lista.
- [store-future: BEGIN review]Exiba cada grupo que tem usuários não confirmados na guia **Grupos não confirmados**. Um usuário não confirmado é qualquer usuário que tenha uma função medida para uma assinatura, mas ainda não tenha sido adicionado à assinatura por meio de um grupo.[End]
- [store-future: BEGIN review]Exiba uma lista de todos os usuários não confirmados da assinatura na guia **Usuários não confirmados**. A lista exibe todos os usuários não confirmados que pertencem aos grupos não confirmados. Você pode exibir cada uma das funções medidas que qualificam um usuário como não confirmado na coluna **Funções**. [End]
- Mantenha a conformidade monitorando o uso do complemento de assinatura de produto na guia **Itens combinados**. Os complementos de assinatura de produto podem incluir tabelas personalizadas agrupadas, visitas ao portal e direitos de transação.

Tradução automática

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

- Planeje-se para compras futuras e mantenha suas assinaturas atualizadas monitorando as datas de início e término de cada uma das assinaturas de produto na guia **Histórico de compras**. Observe que várias entradas para o mesmo produto podem aparecer se forem feitas modificações em um produto.
- Exiba as aplicações incluídas com uma assinatura de produto na guia **Aplicações de assinatura**.
  - Exiba detalhes de direito da aplicação, incluindo os plug-ins relacionados à aplicação e as funções associadas selecionando uma aplicação.
  - Determine se uma aplicação está disponível para instalação a partir da assinatura do produto atual, verificando a coluna **Status da instalação**.
- Maximize o uso da assinatura e conceda direitos aos usuários certos alocando assinaturas por usuário. Você aloca assinaturas por usuário adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base nas funções atribuídas. Para obter mais informações, consulte Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas.

Assinaturas consolidadas

Quando você compra várias assinaturas qualificadas para determinados tipos de produtos, como Integration Hub, essas assinaturas individuais são combinadas em um único grupo de assinaturas. Qualquer uso em relação a essa assinatura é deduzido do pool comum.

- As assinaturas de capacidade com uma definição de capacidade comum são consolidadas em uma assinatura de capacidade. Por exemplo, se você comprou duas assinaturas Integration Hub diferentes que são medidas usando a mesma definição de capacidade, elas serão consolidadas em uma assinatura de capacidade de pool Integration Hub. Outros tipos de assinaturas de capacidade com definições correspondentes também são consolidados, mas não são rotulados como um pool. Para qualquer assinatura de capacidade consolidada, você pode exibir os produtos combinados na guia **Itens de linha de assinatura** na página de detalhes.
- As assinaturas de capacidade também podem consolidar direitos para itens de linha secundários, como tabelas personalizadas, transações ou visitas ao portal de outras assinaturas de produto. Por exemplo, se você tiver duas assinaturas de transação Integration Hub combinadas em um pool, os direitos de transação incluídos como um item de linha secundário de outra assinatura de capacidade serão adicionados ao pool se a definição de capacidade corresponder. Neste cenário, três entradas separadas aparecem na guia **Itens de linha de assinatura**, uma para cada produto que contribui para o grupo.
- Os direitos de tabela personalizados que vêm com assinaturas por usuário também podem ser consolidados em uma assinatura de produto. Quando os direitos de tabela personalizada são consolidados em uma assinatura, o número total de tabelas personalizadas aparece na coluna **Comprado** na guia **Itens combinados**. A guia **Itens combinados** aparece somente em uma das assinaturas de produto que contribuíram para o grupo de tabelas personalizadas.
- As assinaturas de Usuário irrestrito não são consolidadas em uma única assinatura de produto.

Tradução automática

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

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Resumo de alocação	Donut	Tabela de definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	Exiba um resumo em tempo real da alocação da sua assinatura. Se uma alocação estiver se aproximando da capacidade máxima, considere reduzir o número de assinaturas alocadas ou comprar mais assinaturas.
Alocações no nível de conta	Donut	Tabela Direitos de nível de conta [sn_sub_man_st_account_level_entitlement]	Veja um resumo das alocações do Creator Plus em todas as suas instâncias. Se a alocação no nível da conta estiver se aproximando da capacidade, considere reduzir o número de assinaturas alocadas ou comprar mais assinaturas.
Histórico de alocação	Barra	Tabela de definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	Exibir detalhes de alocação de assinatura ao longo do tempo. Prepare-se para compras futuras ou planeje mudanças de acordo com as tendências de alocação.

Exibição de direitos no nível da instância no Gestão de assinaturas

Exiba uma lista completa das assinaturas de produto compradas para sua instância atual.

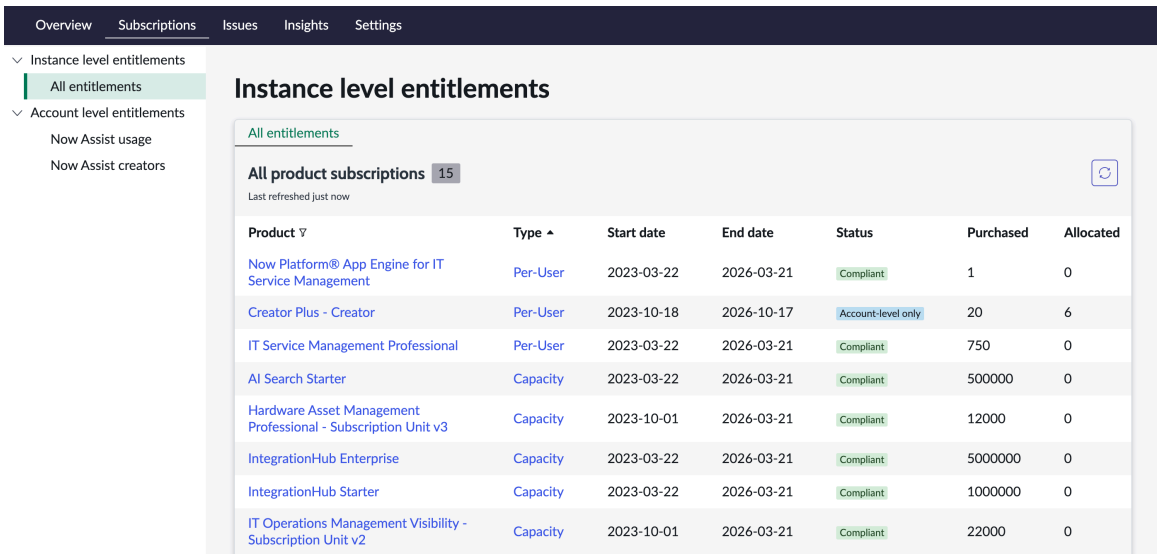
Principais benefícios

- Exiba detalhes das assinaturas de produtos, incluindo informações de compra e histórico de uso, selecionando o nome do produto.
- Planeje-se para compras futuras e mantenha as assinaturas atuais monitorando as datas de início e término de cada uma das assinaturas de produto.
- Mantenha a conformidade monitorando os valores de alocação de assinatura na coluna **Status**.

Tradução automática

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

Direitos no nível da instância



Como acessar seus direitos no nível da instância

Acesse seus direitos no nível da instância navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas**.

Tipos de assinatura

Identifique que tipo de assinaturas você tem e se as assinaturas devem ser alocadas manualmente, exibindo os valores na coluna **Tipo**.

Por usuário

Fornece direitos aos usuários de acordo com as funções atribuídas e os direitos de acesso associados. Você aloca assinaturas por usuário manualmente adicionando grupos com funções medidas ou direitos de acesso a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base em suas atribuições de função.

Usuário irrestrito

Fornece direitos para o número de usuários ativos de uma organização, independentemente de suas atribuições de função. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor no campo **ID do usuário** e tenha o campo **Ativo** definido como verdadeiro.

Recurso

Rastreia automaticamente unidades medidas e contagens de transações, registros criados ou recursos gerenciados, como dispositivos, software ou nós.

Ilimitado

Fornece direitos para usuários ativos, sem limite para o número de usuários que podem ser alocados. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor no campo **ID do usuário** e tenha o campo **Ativo** definido como verdadeiro.

Somente exibição

Exibe informações. Este tipo de assinatura não é compatível com a alocação.

Status da assinatura

Determine se suas alocações de assinatura estão em conformidade exibindo os valores na coluna **Status**.

Tradução automática

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

Conforme

O número de assinaturas alocadas está abaixo do número de assinaturas compradas.

Próximo da capacidade

O número de assinaturas alocadas excede o limite da sua instância. Você define o limite na guia **Configurações**.

Uniforme

O número de assinaturas alocadas é igual ao número de assinaturas compradas.

Superalocação

O número de assinaturas alocadas excede o número de assinaturas compradas.

Somente nível de conta

O status de alocação da assinatura não é calculado. Aplica-se somente a produtos Creator Plus.

Assinaturas ausentes

As assinaturas compradas podem não aparecer na guia **Assinaturas** por um ou mais dos seguintes motivos:

- Os dados de assinatura chegam somente em instâncias de produção.
- As instâncias auto-hospedadas não recebem informações de assinatura. Entre em contato com o gerente de contas para obter assistência.
- Os dados de assinatura podem ainda não ter sido recebidos. Os dados são baixados diariamente.

Exibição de direitos no nível da conta no Gestão de assinaturas

Exiba um resumo no nível da conta de direitos e consumo em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Exiba e rastreie o uso de Now Assist em todas as suas instâncias.
- Exibir e rastrear Now Assist alocações do criador em todas as suas instâncias.
- Exiba e rastreie direitos de capacidade de nuvem em todas as suas instâncias.

Como acessar seus direitos no nível da conta

Acesse seus direitos no nível da conta navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas** > **Direitos no nível da conta**.

Exibição de instâncias de produção e de não produção

Para exibir os dados de direito de todas as suas instâncias, acesse os direitos no nível da conta na guia **Assinaturas** em Gestão de assinaturas em uma instância de produção. Em uma instância de não produção, somente os dados de direito e o uso da instância que você está acessando no momento são exibidos.

Nota:
Em uma instância de produção, você pode exibir os dados de direito de todas as instâncias pertencentes à sua conta. No entanto, se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de direito dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhar dados de assinatura de 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.

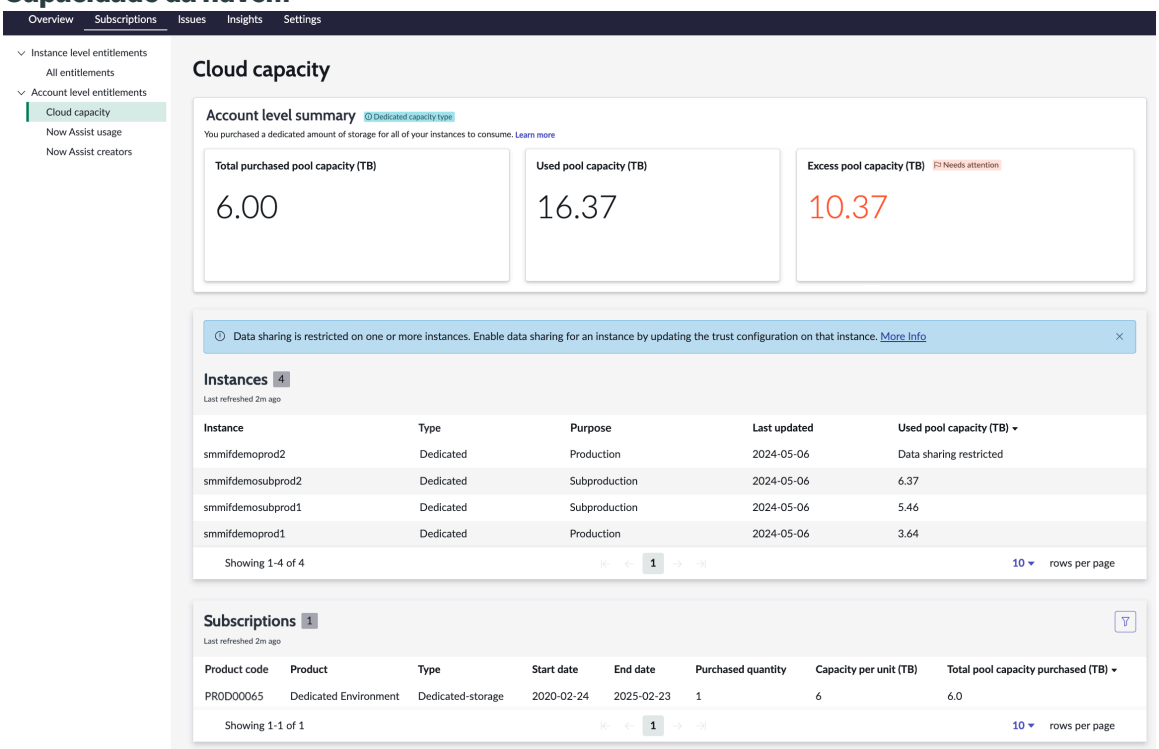
Como monitorar a capacidade de nuvem no Gestão de assinaturas

Exiba um resumo no nível da conta da sua capacidade de nuvem e rastreie o uso em todas as instâncias associadas à sua conta em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem adquirida em todas as suas instâncias.
- Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem consumida em todas as suas instâncias.
- Exiba a capacidade de nuvem disponível em todas as suas instâncias.
- Mantenha a conformidade monitorando o consumo excessivo de capacidade em nuvem.

Capacidade da nuvem



Tradução automática

Funções necessárias de Now Platform

A função use_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Como acessar detalhes da capacidade de nuvem

Acesse detalhes sobre a capacidade de nuvem navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Capacidade da nuvem**.

Tipos de capacidade

O tipo de capacidade depende dos direitos que você comprou.

Compartilhado

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 comprou uma ou mais instâncias, cada uma com uma alocação de capacidade inicial. Em um tipo de capacidade compartilhada, cada uma das instâncias é criada com uma alocação de capacidade inicial, mas as instâncias não podem compartilhar essa capacidade. Se uma instância exigir mais capacidade, você poderá comprar capacidade adicional conforme necessário. A capacidade adicional que você adquire pode ser compartilhada entre suas instâncias.

Dedicada

Você comprou uma quantidade dedicada de capacidade compartilhada para todas as suas instâncias. Em um tipo de capacidade dedicada, suas instâncias não são criadas com uma alocação de capacidade inicial. Em vez disso, você adquire ambientes de capacidade adicional conforme necessário.

Você pode ter uma combinação de capacidade compartilhada e capacidade de nuvem dedicada. Como você comprou capacidade dedicada, a capacidade de nuvem da sua conta ainda é considerada dedicada em Gestão de assinaturas. Isso significa que as instâncias provisionadas com uma alocação de capacidade inicial podem compartilhar a capacidade disponível com suas outras instâncias. Quando sua conta tem uma combinação de capacidade dedicada e compartilhada, uma instância com capacidade incluída contribui para a capacidade total do pool adquirida. Neste cenário, a quantidade de capacidade incluída para cada instância é exibida na lista Assinaturas.

Casos de uso

- Exiba o valor total de capacidade adquirida pela sua conta verificando o cartão **Capacidade total de pool adquirida (TB)**.
- Exiba a quantidade total de capacidade usada verificando o cartão **Capacidade de pool usada (TB)**.
- Monitore a capacidade disponível verificando o valor no cartão **Capacidade de pool disponível (TB)**.
- Se a capacidade do pool usada exceder a capacidade total do pool adquirida, revise o excedente no cartão **Capacidade de pool excedida (TB)**.
- Exiba o uso da capacidade de nuvem das instâncias associadas à sua conta na lista **Instâncias**.
  - Em um tipo de capacidade dedicada, exiba a quantidade de capacidade que cada instância consumiu na coluna **Capacidade de pool usada (TB)**.
  - Em um tipo de capacidade compartilhada, exiba a quantidade total de capacidade consumida por uma instância na coluna **Capacidade usada (TB)**. Exiba a quantidade de capacidade incluída inicialmente em cada instância na **coluna Capacidade incluída (TB)**. Exiba a quantidade de capacidade que cada instância consumiu além da capacidade incluída na coluna **Capacidade de pool usada (TB)**.

  Em alguns cenários, os dados não são exibidos na lista **Instâncias**.

  - Se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de uso dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhar dados de assinatura de outra instância.
  - Os valores de capacidade são exibidos somente para instâncias em Xanadu ou superior. Se uma instância aparecer na lista, mas não estiver em pelo menos Xanadu, o valor da capacidade aparecerá como Não disponível.

  A soma de todos os valores na coluna **Capacidade de pool usada (TB)** é igual ao valor no cartão Capacidade de pool usada (TB). Somente instâncias em pelo menos Xanadu são incluídas na contagem.

Tradução automática

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

- Exiba detalhes sobre sua capacidade de nuvem, incluindo a quantidade adquirida, a capacidade por unidade e a capacidade total do pool adquirida na lista **Assinaturas**.
  - A capacidade total do pool adquirida é calculada multiplicando o número de ambientes de capacidade que você comprou pela capacidade por unidade.
  - A soma de todos os valores na coluna **Capacidade total de pool adquirida (TB)** é igual ao valor no cartão **Capacidade total de pool adquirida (TB)**.
  - Com a capacidade compartilhada, a capacidade adicional que você pode receber com base no histórico de compras aparece na lista **Assinaturas** sem uma data de término. A quantidade de capacidade adicional que você recebe pode variar dependendo de suas compras futuras e renovações de assinaturas existentes.
- Exiba as tabelas que consomem a maior quantidade de capacidade em sua instância atual selecionando o link **de exibição das 10 principais tabelas**.
- Depois de identificar as tabelas que consomem a maior quantidade de capacidade, gerencie o crescimento de dados em sua instância selecionando o link **Políticas de gestão de dados** e revisando a política de gestão de dados de cada tabela.

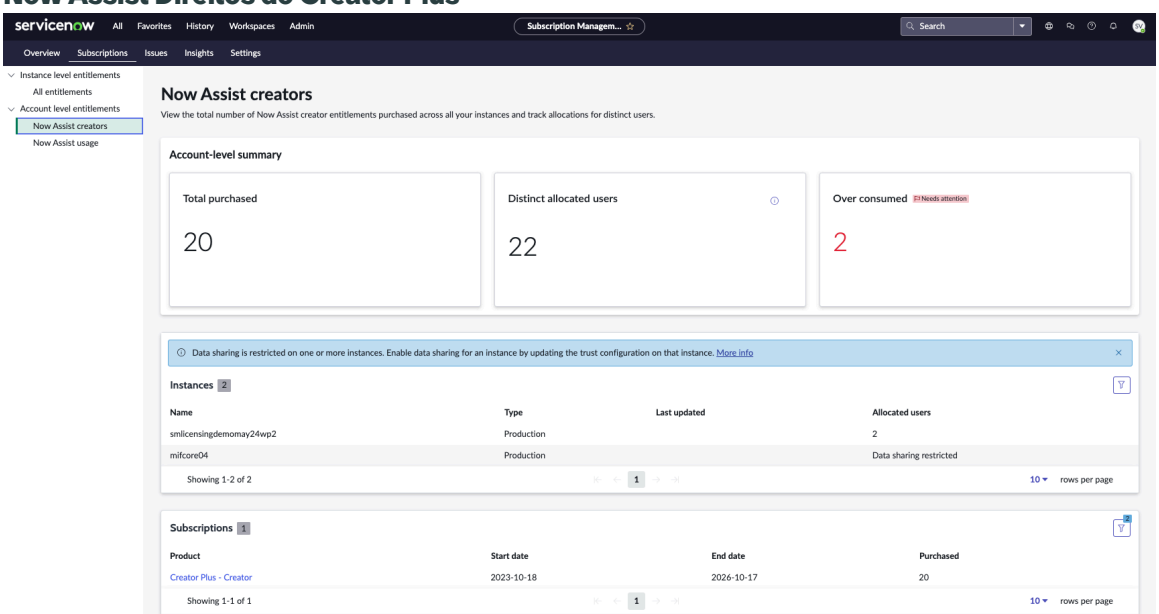
Monitoramento de Now Assist criadores em Gestão de assinaturas

Exiba um resumo dos direitos do Creator Plus e rastreie as alocações para usuários distintos em todas as suas instâncias em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Exiba o número total de direitos do Creator Plus que você comprou em todas as suas instâncias.
- Exiba o número total de direitos do Creator Plus alocados a usuários exclusivos em todas as suas instâncias.
- Rastreie a disponibilidade dos direitos restantes do Creator Plus que você pode alocar aos usuários.

Now Assist Direitos do Creator Plus



Tradução automática

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

Funções necessárias de Now Platform

A função use_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Como acessar direitos do Creator Plus

Acesse detalhes sobre direitos do Creator Plus navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Criadores do Now Assist**.

Casos de uso

- Compare o número total de direitos do Creator Plus que sua empresa comprou com o número total de direitos do Creator Plus alocados em todas as suas instâncias.
- Monitore o número de direitos do Creator Plus alocados a usuários exclusivos em todas as suas instâncias no cartão **Usuários alocados distintos**.

  Nota:
  Os usuários alocados a uma assinatura do Creator Plus em várias instâncias são desduplicados automaticamente na contagem total. Quando um usuário é alocado para uma assinatura do Creator Plus em mais de uma instância, esse usuário conta para o total de alocação apenas uma vez.

- Exiba as alocações do Creator Plus por instância na coluna **Usuários alocados** na lista **Instâncias**.

  Em alguns cenários, os dados não são exibidos na lista **Instâncias**.

  - Somente instâncias no Patch 2 e superior do Washington DC são listadas na lista **Instâncias**.
  - Se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de uso dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhar dados de assinatura de outra instância.

- Exiba os detalhes da assinatura do produto Creator Plus selecionando um produto na lista **Assinaturas**. Na página de detalhes, aloque as assinaturas Creator Plus disponíveis adicionando um ou mais grupos com a função Creator.

Monitorando o uso de Now Assist em Gestão de assinaturas

Exiba um resumo de seus direitos Now Assist de e rastreie o uso de Now Assist em todas as suas instâncias em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

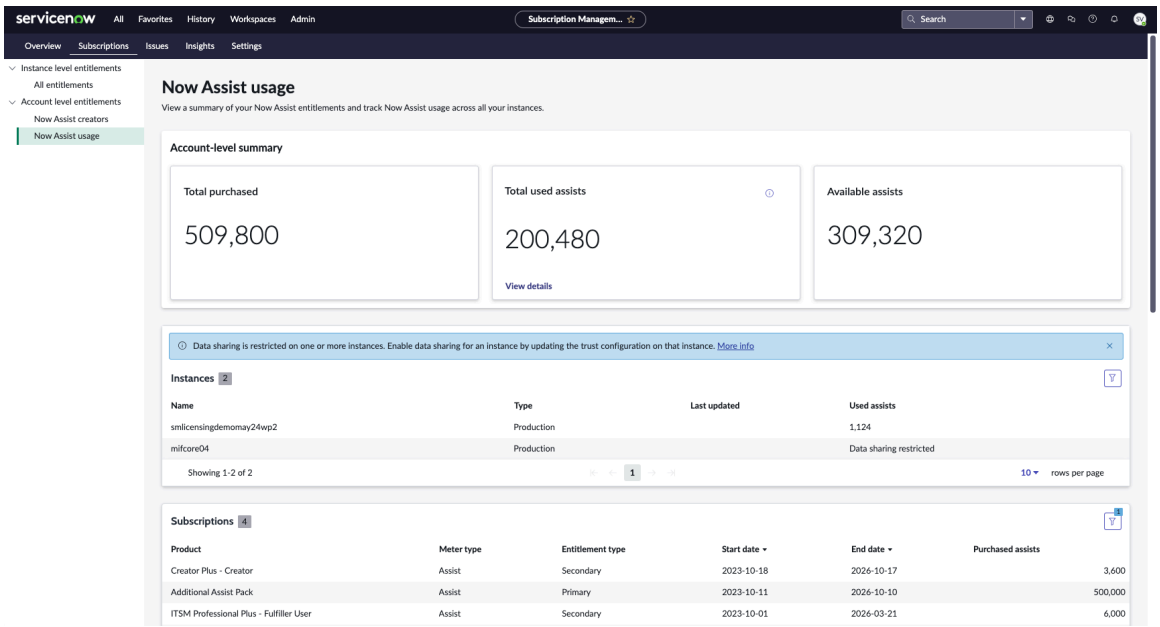
- Exiba um resumo no nível da conta dos seus direitos Now Assist.
- Rastreie o uso de Now Assist em suas instâncias de produção e não produção.
- Veja um resumo do uso de Now Assist por habilidade.
- Planeje-se para compras futuras analisando o uso de Now Assist ao longo do tempo.

Nota:
Now Assist dados de uso são atualizados diariamente em Gestão de assinaturas. Os dados refletem um atraso 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.

Uso do Now Assist



Funções necessárias de Now Platform

A função use_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Acessando Now Assist detalhes de uso

Acesse detalhes sobre o uso de Now Assist navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Uso do Now Assist**.

Casos de uso

- Compare o número total de Now Assist direitos que sua empresa comprou com o número total de Now Assist direitos consumidos em todas as suas instâncias. Monitore o número restante de direitos disponíveis de Now Assist para sua conta.
- Visualize Now Assist o consumo ao longo do tempo selecionando **Exibir detalhes** no cartão Total de assistências usadas. Monitore a conformidade da sua conta nos últimos 365 dias ou determine quando o uso de Now Assist excedeu a contagem total de compras.
- Exiba o número de assistências consumidas por cada uma das suas instâncias na coluna **Assistências usadas** na lista **Instâncias**.

  Em alguns cenários, os dados não são exibidos na lista **Instâncias**.

  - Somente instâncias no Patch 2 e superior do Washington DC são listadas na lista **Instâncias**.
  - Se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de uso dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhar dados de assinatura de outra instância.
- Exiba detalhes de cada um dos produtos que incluem assistências na lista **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.

- Determine se as assistências são o item de linha primário ou secundário em uma compra de acordo com o valor na coluna **Tipo de direito**.
- Verifique a data de início e a data de término de cada produto.
- Exiba o número total de direitos fornecidos por cada produto na coluna **Assistências compradas**.

- Determine o uso Now Assist cumulativo por habilidade em sua instância atual. Os dados na tabela são atualizados todas as noites. Se sua instância atual não tiver assinaturas ativas com assistências, a lista de habilidades estará vazia.
  - Exiba o número de vezes que uma habilidade foi usada na coluna **Número de ações**.
  - Exiba o custo relativo de cada assistência na coluna **Proporção de assistência**.
  - Determine quais habilidades estão consumindo mais Now Assist direitos verificando a coluna **Total de assistências**. O total de assistências é calculado multiplicando os valores na coluna **Número de ações** pelos valores na coluna **Proporção de assistência**.
  - Analise o uso de Now Assist ao longo do tempo em sua instância atual exibindo o gráfico de histórico de utilização. Monitore o uso mensal ou diário usando o filtro. Procure tendências relacionadas a Now Assist habilidades. Se o uso continuar a crescer a cada mês, considere comprar mais direitos para permanecer em conformidade.

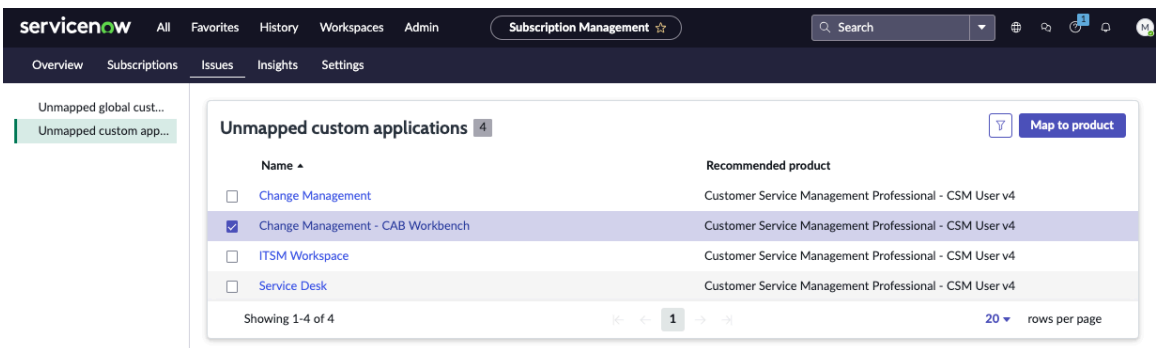
Como lidar com problemas em Gestão de assinaturas

Mantenha a conformidade mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Identifique tabelas personalizadas e aplicações personalizadas que não estão mapeadas para assinaturas.
- Mantenha direitos precisos mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para uma assinatura de produto recomendada ou uma assinatura de produto de sua escolha.
- Planeje-se para futuras necessidades de assinatura avaliando seus direitos de tabela personalizada.

Problemas de assinatura



Acessando problemas de assinatura

Acesse informações sobre problemas de assinatura na guia **Problemas** navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **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.

Tabelas personalizadas globais não mapeadas

Determine se você tem tabelas personalizadas no escopo global que não estejam mapeadas para uma assinatura de produto válida acessando a guia **Tabelas personalizadas globais não mapeadas**. Mantenha os direitos de tabela personalizados atuais mapeando as tabelas para uma assinatura de produto. Para obter mais informações, consulte Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

As tabelas personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura aparecem na guia **Problemas** um dia após a criação.

Aplicações personalizadas não mapeadas

Determine se você tem tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo que não estão mapeadas no momento para uma assinatura de produto válida acessando a guia **Aplicações personalizadas não mapeadas**. Certifique-se de que os direitos dessas tabelas sejam atuais mapeando a aplicação para uma assinatura de produto.

Você mapeia tabelas em uma aplicação com escopo no nível da aplicação, o que facilita a administração porque você não precisa mapear tabelas individualmente depois que a aplicação é mapeada. Para obter mais informações, consulte Mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Aplicações personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura aparecem na guia **Problemas** um dia após serem criadas.

Assinaturas recomendadas

Quando você mapeia tabelas personalizadas ou aplicações personalizadas para assinaturas, Gestão de assinaturas recomenda assinaturas com base nos seguintes critérios:

A tabela pertence a um escopo ou pacote da aplicação

A tabela ou tabelas personalizadas na aplicação pertencem a um escopo ou pacote da aplicação associado à assinatura recomendada.

A tabela estende outra tabela

A tabela ou tabelas personalizadas na aplicação estendem outra tabela mapeada para a assinatura recomendada.

A tabela tem um relacionamento com outra tabela

A tabela ou tabelas personalizadas na aplicação estão relacionadas a uma tabela personalizada diferente ou a uma tabela pronta para uso ServiceNow associada à assinatura recomendada.

A tabela não atende a nenhum dos critérios acima

A tabela ou tabelas personalizadas na aplicação não atendem a nenhum dos critérios acima. Se você tiver uma assinatura App Engine, Gestão de assinaturas recomenda mapear a tabela ou a aplicação para uma assinatura App Engine.

Em alguns casos, Gestão de assinaturas não pode recomendar assinaturas porque não há assinaturas correspondentes. Para resolver isso, você pode mapear tabelas ou aplicações para uma assinatura de sua escolha na lista Inventário de tabela personalizada ou na lista Aplicações personalizadas. Para obter detalhes, consulte KB1644296 .

Em alguns casos, os grupos não são recomendados porque a função medida é herdada e não atribuída diretamente. Para contornar esse problema, atribua a função medida diretamente ao grupo. Depois que o grupo é atribuído à função medida, o grupo aparece na lista de grupos recomendados em Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

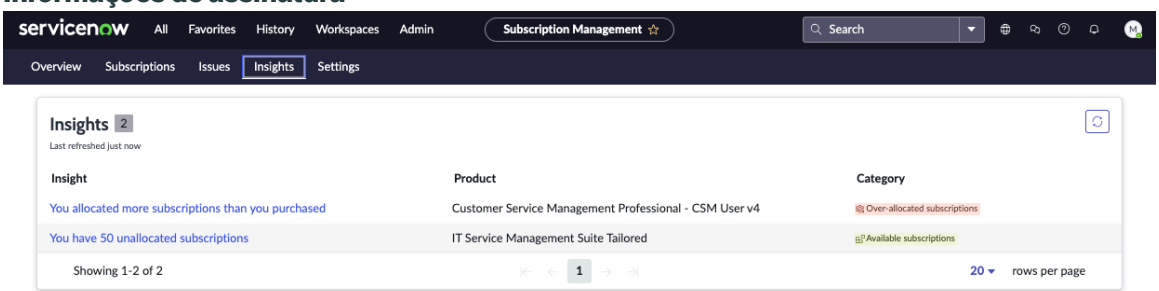
Como descobrir informações no Gestão de assinaturas

Identifique quando as assinaturas estão alocadas em excesso e exiba as ações que você pode realizar para maximizar o uso da assinatura em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Exiba assinaturas de produto que estão alocadas em excesso e exigem ajustes ou mais direitos.
- Exiba assinaturas de produto com assinaturas disponíveis que você pode alocar adicionando grupos.
- Maximize o uso da assinatura alocando suas assinaturas disponíveis.

Informações de assinatura



Como acessar informações de assinatura

Acesse informações de **informações** de assinatura na guia Informações navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Informações** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Informações**.

Excesso de assinaturas alocadas

Identifique assinaturas por usuário superalocadas em sua instância acessando a guia **Informações**. Mantenha a conformidade executando uma ou mais das seguintes ações:

- Remover um grupo de uma assinatura
- Remover uma função de um grupo
- Remover usuários de um grupo
- Comprar mais assinaturas

Para obter mais informações, consulte Remover um grupo de uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Assinaturas disponíveis

Identifique as assinaturas disponíveis em sua instância acessando a guia **Informações**. Maximize o uso de assinaturas e conceda direitos aos usuários certos alocando as assinaturas disponíveis.

Você aloca assinaturas por usuário adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base nas funções atribuídas. Para obter mais informações, consulte Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

Configuração da Gestão de assinaturas

Definir e configurar Gestão de assinaturas.

Visão geral da configuração

Gestão de assinaturas é livre e ativo por padrão para todas as instâncias de produção e instâncias de não produção. Você não precisa ativar um plug-in.

1. Criar um administrador Gestão de assinaturas

   Atribua a função use_admin a pelo menos um usuário que gerenciará as assinaturas da sua organização.

2. Compartilhar dados de assinatura de outra instância

   Exiba dados de assinatura de outras instâncias de produção em áreas de Gestão de assinaturas que fornecem resumos no nível da conta do uso da assinatura.

3. Configurar o status de alocação de assinatura em Gestão de assinaturas

   Configure o limite de status de alocação usando um valor percentual que representa o que significa quase capacidade para sua instância.

Criar um administrador Gestão de assinaturas

Crie um administrador Gestão de assinaturas atribuindo a função use_admin a um administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de uso revisam e gerenciam como as assinaturas compradas são usadas em sua instância de produção. Eles adicionam grupos às assinaturas apropriadas, monitoram o uso de aplicações e atualizam as assinaturas conforme necessário.

Atribua a função use_admin a pelo menos uma pessoa em sua organização. Somente administradores e use_admins podem usar Gestão de assinaturas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário existente.
3. Atualize a atribuição de função do usuário selecionando **Editar** na lista relacionada Funções.
4. Adicione a função use_admin.
5. Selecione **Atualizar**.

Compartilhar dados de assinatura de outra instância

Exiba os dados de assinatura de outra instância habilitando o compartilhamento de dados nessa instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o compartilhamento de dados é restrito entre instâncias de produção, o que significa que você não pode ver os dados de assinatura de outras instâncias de produção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de assinaturas. Para exibir dados de assinatura de outra instância de produção, modifique as definições de configuração de confiança nessa instância.

Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de confiança de uma instância, consulte Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados.

Nota:
Os dados de assinatura de uma instância de não produção só podem ser visualizados em uma instância de produção.

Neste cenário, a instância para exibir dados de assinatura em todas as suas instâncias é considerada a instância de produção primária.

Procedimento

1. Faça login na instância que tem os dados de assinatura que você deseja exibir em sua instância de produção primária.
2. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Configuração de confiança**.
3. Na lista de instâncias, localize a instância de produção primária.
4. Compartilhe dados da sua instância atual alterando o valor na coluna **Conceder acesso** para verdadeiro.

Resultado
Os dados de assinatura são compartilhados com sua instância de produção primária.

O que Fazer Depois
Faça login em sua instância de produção primária para exibir os dados de assinatura que agora são compartilhados com essa instância. Repita essas etapas para cada instância de produção adicional que tenha dados de assinatura que você deseja exibir na instância de produção primária.

Configurar o status de alocação de assinatura em Gestão de assinaturas

Identifique quando você estiver perto de alocar todas as suas assinaturas configurando um limite de status de alocação se preferir um limite diferente do valor padrão de 90 por cento em Gestão de assinaturas.

Antes de Iniciar
Função necessária: use_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até a guia **Configurações** de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Configurações**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Configurações**.
2. Na guia **Status da alocação**, insira um valor percentual que represente a capacidade próxima da sua instância.
   Se você quiser que a coluna **Status** exiba Capacidade próxima antes de atingir o limite de 90%, insira um valor percentual mais baixo.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Quando o número de assinaturas alocadas exceder a porcentagem que você configurou, o valor Capacidade próxima aparecerá na coluna **Status** em Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

Gerenciar assinaturas em uma instalação no local

Exibir e gerenciar assinaturas para sua instalação no local.

Antes de Iniciar
Função necessária: use_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir e gerenciar direitos de uma instalação no local carregando informações de direito.

Nota:
Os direitos no nível da conta não estão disponíveis em uma instalação no local. Para calcular direitos em todas as suas instâncias, você deve fazer login em cada instância individual para coletar dados de direito e agregar os totais.

O suporte para gerenciar assinaturas em uma instância no local está disponível a partir de Yokohama.

Procedimento

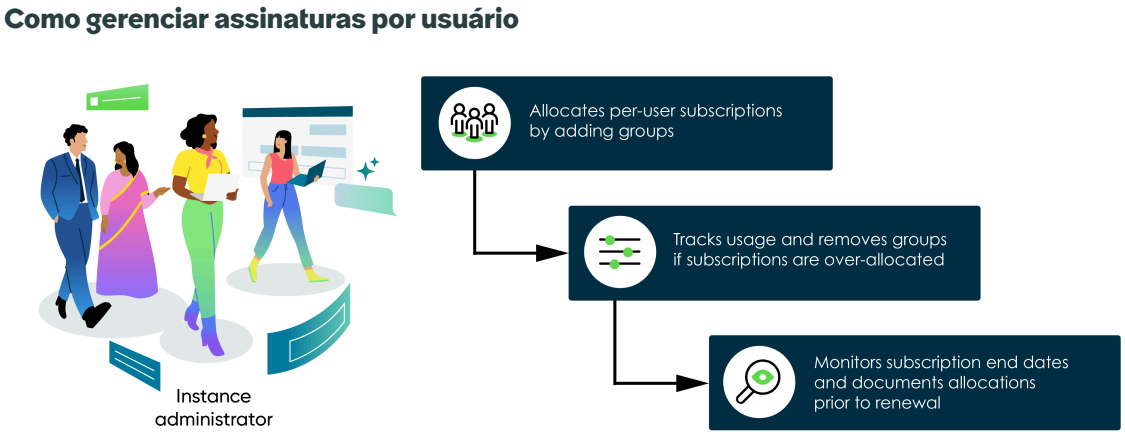
1. Navegue até Now Support.
2. Abra um caso com Suporte e atendimento ao cliente.
3. Solicite assistência de Suporte e atendimento ao cliente com o carregamento de dados de direito para sua instalação no local.

Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas

Gerencie suas alocações de assinatura por usuário usando Gestão de assinaturas.

Visão geral do gerenciamento de assinaturas por usuário

Para gerenciar com sucesso suas assinaturas por usuário, siga o processo neste infográfico.



- Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas

  As assinaturas são gerenciadas em Gestão de assinaturas usando grupos. As assinaturas são medidas e auditadas em Gestão de assinaturas usando funções. Você aloca assinaturas adicionando um ou mais grupos com funções medidas a uma assinatura de produto.

Tradução automática

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

- Remover um grupo de uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

  Você pode alocar assinaturas em excesso, o que significa que mais usuários possuem um direito do que o número de assinaturas compradas. Gestão de assinaturas sinaliza assinaturas superalocadas para você. Para permanecer em conformidade, remova usuários ou grupos da assinatura ou adquira mais assinaturas.

- Manter alocações de assinatura por usuário em Gestão de assinaturas na renovação

  Quando uma assinatura por usuário é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Mantenha suas alocações atuais durante o processo de renovação documentando suas alocações antes da data de renovação.

Grupos recomendados

Aloque assinaturas por usuário adicionando grupos recomendados por Gestão de assinaturas com base em suas funções. Por exemplo:

- Se o grupo da Central de serviços tiver uma função de tipo executante na aplicação ITSM, você poderá adicionar o grupo da Central de serviços à assinatura do produto ITSM para alocar as assinaturas executantes incluídas no ITSM a todos os usuários do grupo.
- Se você tiver assinaturas de ITSM disponíveis, poderá adicionar grupos que são recomendados por Gestão de assinaturas com base nos tipos de funções que eles têm.

Os grupos que você adiciona a uma assinatura de produto são considerados grupos inscritos. Considere atribuir um gerente de grupo que seja responsável pelo gerenciamento de associações de grupo e atribuições de função.

Funções medidas

As funções que exigem uma assinatura são consideradas funções medidas. As funções medidas concedem aos usuários acesso a uma aplicação e são categorizadas pelo nível de acesso que fornecem.

Quando possível, simplifique a administração de funções atribuindo funções medidas a grupos em vez de atribuir funções diretamente a usuários individuais.

Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas

Conceda aos usuários direitos a ServiceNow produtos alocando assinaturas em Gestão de assinaturas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.
2. Selecione um produto com assinaturas que você deseja alocar.
3. Aloque assinaturas adicionando grupos recomendados com base no tipo de função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página de detalhes, selecione **Adicionar grupos**.

b. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais grupos.

c. Selecione **Adicionar grupos**.

Resultado
Todos os membros do grupo têm assinaturas alocadas, concedendo a cada membro o direito de usar o produto.

Remover um grupo de uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Corrija uma assinatura superalocada e libere direitos removendo um grupo de uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas.

Antes de Iniciar
Função necessária: use_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.
2. Identifique uma assinatura superalocada verificando a coluna **Status** na guia **Visão geral** ou a lista de assinaturas superalocadas na guia **Informações**.
3. Selecione a assinatura de produto superalocada.
4. Na página de detalhes da assinatura, selecione a guia **Grupos inscritos**.
5. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais grupos que você deseja remover.
6. Selecione **Remover**.
7. Na caixa de diálogo, confirme que você deseja remover direitos de todos os usuários nos grupos selecionados selecionando **Remover**.
8. **Opcional:** Verifique se a assinatura não está mais alocada em excesso verificando o valor na coluna **Status** na guia **Assinaturas**.

O que Fazer Depois
O grupo é removido da assinatura. Se o grupo ainda tiver uma função medida que requer uma assinatura, adicione o grupo a uma assinatura diferente ou remova a função medida do grupo.

Manter alocações de assinatura por usuário em Gestão de assinaturas na renovação

Certifique-se de que as alocações de assinatura permaneçam consistentes durante todo o processo de renovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma assinatura por usuário é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Este SKU é tratado como uma nova assinatura de produto em Gestão de assinaturas, exigindo que você realoque as assinaturas adicionando grupos com funções medidas à assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Antes da data de renovação, monitore as datas de término da assinatura na página de detalhes e documente as alocações de grupo atuais.
   Consulte Exibição de detalhes da assinatura do produto em Gestão de assinaturas.
2. Após a data de renovação, adicione os grupos documentados à assinatura renovada em Gestão de assinaturas.
   Consulte Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas.

O que Fazer Depois

Continue a monitorar as datas de renovação da assinatura para garantir que suas alocações sejam precisas em cada renovação.

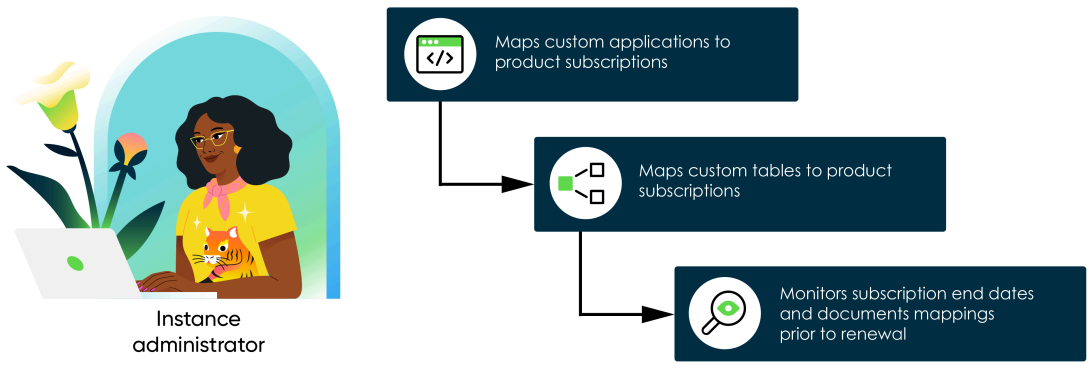
Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas no Gestão de assinaturas

Mantenha seus direitos de tabela personalizados atualizados mapeando todas as suas aplicações e tabelas personalizadas para assinaturas válidas em Gestão de assinaturas.

Visão geral do gerenciamento de tabelas e aplicações personalizadas

Para gerenciar com sucesso suas tabelas e aplicações personalizadas, siga o processo neste infográfico.

Gerenciamento de tabelas e aplicações personalizadas



- Mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

  Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto para que, quando os desenvolvedores adicionarem mais tabelas à aplicação, eles sejam mapeados automaticamente para a assinatura. Rastreie o uso da tabela personalizada para garantir que sua organização não fique sem direitos de tabela personalizada.

- Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

  Mapeie aplicações personalizadas e tabelas personalizadas em sua instância de produção para uma assinatura válida. Em instâncias de não produção, o mapeamento é recomendado, mas não obrigatório.

- Manter tabela personalizada e mapeamentos de aplicações na renovação em Gestão de assinaturas

  Quando uma assinatura é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Mantenha seus mapeamentos de tabela personalizados atuais durante o processo de renovação documentando seus mapeamentos antes da data de renovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 direitos de tabela secundários podem ser fornecidos para sua instância de produção com base nos direitos de assinatura legados e na migração contratual da sua organização. Este processo único preserva as tabelas personalizadas existentes para que não sejam contadas nos novos direitos.

Tabelas personalizadas

Uma *tabela personalizada* é definida como uma tabela que você cria no Now Platform que não é fornecido pelo ServiceNow. Algumas tabelas estão isentas de serem classificadas como tabelas personalizadas.

Nota:
Para obter mais informações sobre tabelas personalizadas no Now Platform, consulte Administração de tabela. Para obter uma descrição detalhada dos direitos de uso da tabela personalizada e tabelas isentas, consulte o Guia de Tabela Personalizada em http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

As assinaturas vêm com direitos de tabela personalizados que determinam o número de tabelas personalizadas que você pode mapear para uma assinatura. O número de direitos de tabela personalizados depende da assinatura.

Aplicações personalizadas

Uma *aplicação personalizada* é definida como uma aplicação que você cria no Now Platform que não é fornecido pelo ServiceNow. Se sua organização comprou App Engine, você pode usar Gestão de assinaturas para gerenciar suas assinaturas de aplicações personalizadas.

App Engine uso

App Engine As assinaturas do permitem que você desenvolva aplicações e implante tabelas personalizadas em instâncias de produção. Com base na versão App Engine, você monitora o uso de assinatura das aplicações do App Engine de forma diferente.

- Você pode exibir e gerenciar App Engine assinaturas V2 em Gestão de assinaturas assim como qualquer outra assinatura de produto. Você pode mapear suas aplicações e tabelas personalizadas para uma assinatura App Engine V2 e alocar assinaturas por usuário adicionando grupos com funções medidas a uma assinatura App Engine V2.

- Você não pode exibir detalhes da assinatura do App Engine V1 na página de detalhes como outras assinaturas. Usuários com as funções use_admin ou admin podem visualizar detalhes da assinatura do App Engine V1 e informações de uso navegando até o módulo **de uso do App Engine** no navegador de filtros. Este módulo aparecerá somente se você tiver o App Engine V1.

  Para obter detalhes sobre como auditar o uso de App Engine V1, consulte KB0999383 .

Mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Mantenha o direito preciso para tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo mapeando a aplicação para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas. Para permanecer em conformidade, você deve mapear tabelas personalizadas que pertencem a aplicações personalizadas para uma assinatura de produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: use_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conforme seus desenvolvedores criam e implantam novas aplicações e tabelas personalizadas em suas instâncias, use Gestão de assinaturas para mapeá-los para assinaturas. Depois de mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto, as tabelas adicionais que os desenvolvedores adicionam à aplicação são mapeadas automaticamente para a assinatura.

Procedimento

1. Navegue até a guia **Problemas** em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Na guia **Aplicações personalizadas não mapeadas**, procure aplicações personalizadas que não estejam mapeadas para uma assinatura.
3. Atualize seus direitos mapeando uma ou mais aplicações personalizadas para um produto recomendado ou um produto de sua escolha.
   Gestão de assinaturas recomenda assinaturas de produto com direitos de tabela personalizados disponíveis na coluna **Produto recomendado**.

Resultado

Uma ou mais aplicações personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e sua contagem de direitos de tabela personalizada é atualizada.

Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Mantenha o direito preciso para tabelas personalizadas no escopo global e mantenha a conformidade mapeando as tabelas para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas. O mapeamento de suas tabelas personalizadas mantém sua alocação de tabela personalizada atualizada e ajuda a evitar a execução de direitos de tabela personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: use_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até a guia **Problemas** em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Na guia **Tabelas personalizadas globais não mapeadas**, procure tabelas personalizadas que não estejam mapeadas para uma assinatura.
3. Atualize seus direitos mapeando uma ou mais tabelas personalizadas para um produto recomendado ou um produto de sua escolha.
   Gestão de assinaturas recomenda assinaturas de produto com direitos de tabela personalizados disponíveis na coluna **Produto recomendado**.

Resultado

Uma ou mais tabelas personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e sua contagem de direitos de tabela personalizada é atualizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Manter tabela personalizada e mapeamentos de aplicações na renovação em Gestão de assinaturas

Certifique-se de que a tabela personalizada e os mapeamentos da aplicação permaneçam consistentes durante todo o processo de renovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma assinatura é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Este SKU é tratado como uma nova assinatura de produto em Gestão de assinaturas, exigindo que você mapeie novamente as aplicações personalizadas e tabelas personalizadas para a assinatura para permanecer em conformidade.

Procedimento

1. Antes da data de renovação, monitore as datas de término da assinatura e documente a lista atual de aplicações personalizadas e mapeamentos de tabela personalizados.
   Consulte Exibição de detalhes da assinatura do produto em Gestão de assinaturas.
2. Após a data de renovação, mapeie as tabelas e aplicações documentadas para a assinatura renovada em Gestão de assinaturas.
   Consulte Mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas e Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

O que Fazer Depois
Continue a monitorar as datas de renovação da assinatura para garantir que os mapeamentos sejam precisos ao longo de cada renovação.

Tabelas secundárias e isentas

Tabelas personalizadas secundárias e isentas são tratadas de forma diferente de outras tabelas personalizadas em sua instância. Consulte o contrato ServiceNow® da sua organização para obter informações adicionais.

Tabelas secundárias

Dependendo dos direitos de assinatura legados e da migração contratual da sua organização, as tabelas antigas podem ser alocadas para sua instância de produção. Para preservar os direitos de tabela personalizados anteriores de uma organização por meio da migração de licença, um direito de tabela antigo pode ser fornecido para a instância de produção. Este processo único garante que as tabelas personalizadas que existem atualmente em uma instância de produção não sejam contadas nos novos direitos de tabela personalizada.

Tabelas personalizadas secundárias não podem ser transferidas, reutilizadas ou classificadas de outra forma como outro tipo de tabela personalizada. Se você excluir uma tabela personalizada antiga, não poderá classificar nenhuma outra tabela personalizada como uma tabela personalizada antiga para tomar seu lugar. Depois que uma tabela personalizada é associada a uma assinatura de tabela antiga, ela permanece no inventário de tabela personalizada, mesmo se a tabela for excluída da instância.

Para exibir suas tabelas antigas, insira `ua_custom_table_inventory.list` no navegador de filtros e adicione um filtro com a condição **[Tipo de alocação] [é] [Avô]**.

Se você tiver uma combinação de tabelas personalizadas e tabelas antigas em uma aplicação, as tabelas antigas deverão ser mapeadas para uma assinatura de tabela antiga e as tabelas personalizadas restantes para outra assinatura. Abra um caso com Suporte 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.

atendimento ao cliente para obter ajuda com o mapeamento de uma tabela antiga para uma assinatura de tabela antiga.

Example: Tabelas secundárias em uma instância

Cenário: sua organização adquire três novas assinaturas com direitos para um total de 55 tabelas personalizadas de início do App Engine (anteriormente tabelas personalizadas agrupadas). Para garantir que sua organização não perca os direitos de tabela personalizados anteriores, uma assinatura antiga com um direito de 25 tabelas antigas é alocada para sua instância. Esta assinatura requer que o administrador identifique e mapeie as 25 tabelas existentes. Essas assinaturas resultam em um direito total de 80 tabelas personalizadas. Depois que uma tabela personalizada é atribuída à assinatura antiga, não há opção para reverter isso.

Várias assinaturas com direitos de tabela antigos e personalizados

Assinatura	Número de direitos de tabela personalizada	Número de tabelas mapeáveis
Assinatura secundária	25	25
Nova assinatura 1	25	25
Nova assinatura 2	25	25
Nova assinatura 3	5	5

Tabelas isentas

Tabelas isentas são tabelas personalizadas que não são contabilizadas nos direitos de assinatura. Essas tabelas consistem principalmente em extensões personalizadas de determinadas tabelas relacionadas ao sistema, como sys_portal_page e sys_user_preference, que você estende para melhorias operacionais em sua instância de produção.

Para exibir uma lista de tabelas isentas, insira `ua_exempted_table_inventory.list` no navegador de filtros.

A programação jurídica do Guia de tabela personalizada fornece a definição completa de quais tabelas são consideradas isentas.

Nota:
Os cronogramas jurídicos são impostos com base em quando o contrato é executado.

Para encontrar versões anteriores do Guia de tabela personalizada, consulte o Guia de tabela personalizada de cronogramas jurídicos .

Como monitorar assinaturas de capacidade

Gerencie e rastreie assinaturas de capacidade usando Gestão de assinaturas.

Visão geral do monitoramento de assinaturas de capacidade

Saiba como os totais de capacidade são calculados

O uso de assinatura de capacidade é calculado usando uma consulta de tabela ou definição de script. Você pode exibir um registro de definição de capacidade para exibir os detalhes da consulta de tabela ou da definição em script. Você também pode executar a definição sob demanda para exibir as contagens 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.

Depois de determinar como o total de capacidade de uma assinatura é calculado, você pode ajustar o número de recursos alocados ou aumentar sua assinatura de capacidade para manter sua assinatura em conformidade. Por exemplo, você pode descobrir quais tabelas são consultadas para usuários ativos ou como o uso é definido para dispositivos ou software quando o sistema aloca ICs para uma assinatura de capacidade.

Monitorar cálculos de assinatura de capacidade no Gestão de assinaturas

Veja como um total de capacidade é calculado para manter sua assinatura em conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou use_admin

Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas**.
2. Na lista de todas as assinaturas de produto, selecione uma assinatura de capacidade.
3. Na página de detalhes da assinatura, visualize o registro de definição de capacidade selecionando o ID do registro ao lado do campo **Definição de capacidade**.
4. Dependendo do tipo de definição, revise os detalhes a seguir para exibir como o uso é calculado.
5. **Opcional:** Selecione **Abrir registro** para exibir os detalhes completos do registro de definição de capacidade.
6. **Opcional:** Selecione **Executar** para executar a consulta ou o script imediatamente e exibir os resultados mais recentes.

   Nota:
   A execução de uma consulta de script ou tabela em um registro de definição de capacidade não conta para o total de execução que é monitorado pelo sistema.

   O tempo total necessário para executar e a contagem mais recente são exibidos. A contagem de execuções anteriores é exibida na lista relacionada Execuções anteriores.
7. Se a assinatura de capacidade estiver fora de conformidade, ajuste o número de recursos alocados ou aumente a assinatura de capacidade.

Referência do Gestão de assinaturas

Os tópicos de referência apresentam informações sobre tipos de assinatura, medidores e suporte à separação de domínio.

Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas

As assinaturas de ServiceNow aplicações vêm em tipos diferentes. O tipo de assinatura determina a alocação de usuários, o acesso a aplicações e os direitos de aplicação e tabela personalizados.

Cada tipo de assinatura de produto é medido de acordo com um medidor. Para obter detalhes sobre os diferentes tipos de medidores e o que eles medem, consulte KB0727967 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de assinatura	Tipos de medidores associados	Método de alocação de uso	Descrição
Recurso	• Dispositivos • Unidades de assinatura • Transações	Nenhuma etapa manual é necessária. O uso é calculado automaticamente e mostrado em sua instância.	Rastreia automaticamente unidades medidas e contagens de transações, registros criados ou recursos gerenciados, como dispositivos, software ou nós.
Somente exibição	Nenhum(a)	A alocação não é medida	Exibe informações. Este tipo de assinatura não é compatível com a alocação.
Por usuário	• Usuário baseado em direitos: medida de usuários executantes e usuários de partes interessadas nos negócios • Usuário da aplicação: medida de usuários com qualquer nível de acesso a um produto; inclui Usuários do criador	Alocado manualmente	Fornece direitos aos usuários de acordo com as funções atribuídas e os direitos de acesso associados. Você aloca assinaturas por usuário manualmente adicionando grupos com funções medidas ou direitos de acesso a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base em suas atribuições de função.
Ilimitado	Ilimitado: sem limite de medição	Alocado automaticamente por sua instância	Fornece direitos aos usuários, sem limite para o número de usuários que podem ser alocados.
Usuário irrestrito	Usuário irrestrito: medida em toda a instância de todos os usuários ativos	Alocado automaticamente por sua instância	Fornece direitos para o número de usuários ativos de uma organização, independentemente de suas atribuições de função. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor no campo **ID do usuário** e tenha o campo **Ativo** definido como verdadeiro.

Formulário de assinatura

O formulário Assinatura contém informações importantes sobre sua assinatura.

Você pode exibir o formulário de assinatura inserindo `License_details.list` no navegador de filtros para abrir a tabela Assinaturas [license_details]. Selecione um nome de assinatura para abrir o formulário Assinatura. Alguns campos não aparecem para ServiceNow Store apps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de assinatura

Campo	Valor
Nome	Nome da assinatura.
Categoria	Origem da assinatura comprada: ServiceNow plataforma ou ServiceNow Store.
Tipo	Tipo de assinatura: • Por usuário • Usuário irrestrito • Recurso • Ilimitado • Exibição Para saber mais sobre os tipos de assinatura, consulte Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas.
Data de início/Data de término	Início e fim do período de assinatura conforme acordado em seu contrato de serviço. Essas informações aparecem na seção Geral do contrato de serviço da assinatura.
Definição de capacidade	O ID da definição de capacidade. Saiba como o total é calculado selecionando o ID do registro de definição de capacidade na página de detalhes da assinatura do produto. Consulte Monitorar cálculos de assinatura de capacidade no Gestão de assinaturas.
Somente exibição	O valor **verdadeiro** indica que a alocação ou o monitoramento de usuários não é compatível com a assinatura no momento.
Código do Produto	O SKU do produto mostrado no formulário de pedido de assinatura.

Links relacionados

Os links relacionados no formulário de assinatura podem variar dependendo da assinatura.

Link	Descrição
Gerenciar suas tabelas	Consulte as tabelas personalizadas mapeadas para a assinatura.
Exibir Histórico de Assinaturas	Exiba o status da assinatura, as datas e as informações de tendências.
Exibir Histórico de Assinaturas de Usuários	Lista o histórico de alocação de usuário para a assinatura. A lista mostra o status da assinatura atual de um usuário e como ela foi alocada.

Conjuntos de usuários e grupos em Gestão de assinaturas

Gestão de assinaturas usa grupos (anteriormente conjuntos de usuários) para fornecer direitos a conjuntos de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do conjunto de usuários e grupos

Antes de Quebec, Gestão de assinaturas usava *conjuntos de usuários* para agrupar usuários. Usage_admins agrupou usuários por condições, como em que cidade ou departamento eles estão. Os conjuntos de usuários podem ser atribuídos a assinaturas para fornecer a cada usuário no conjunto de usuários uma licença para a assinatura.

Em Quebec e versões posteriores, todos os conjuntos de usuários são convertidos em *grupos*. Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Semelhante aos conjuntos de usuários, os grupos podem ser adicionados às assinaturas. Adicionar um grupo a uma assinatura concede direitos a todos os usuários do grupo.

Conversão de conjunto de usuário

No upgrade para Quebec ou versões posteriores, todos os conjuntos de usuários atuais são convertidos em grupos. Os novos grupos contêm os mesmos usuários e propriedades que os conjuntos de usuários. A conversão é uma ocorrência única e os usuários não são adicionados ou removidos automaticamente do novo grupo após a conversão.

Gestão de grupos

Administradores e user_admins criam grupos e adicionam usuários na aplicação **Administração de usuários**.

Para saber mais sobre como criar e editar grupos, consulte Criando grupos.

Componentes instalados com Gestão de assinaturas

Vários componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de assinaturas (com.glide.subscription_management), incluindo funções de usuário e tabelas.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de uso [usage_admin]	Administra Gestão de assinaturas. Aloca assinaturas, mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas.	sn_sub_man.admin

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Grupos assinados [sn_sub_man_st_subscribe_groups]	[Tabela remota] Grupos que você adiciona a uma assinatura de produto
Definição de informações de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_insights]	[Tabela remota] Registros para assinaturas disponíveis e assinaturas superalocadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	[Tabela remota] Métricas e histórico de alocação de assinatura
Recomendações de grupo não alocado [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	[Tabela remota] Recomendações de produto para grupos não alocados

Funções Gestão de assinaturas

Gestão de assinaturas está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de uso [use_admin]

Administra Gestão de assinaturas. Aloca assinaturas, mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Domain Separation e Gestão de assinaturas

A Separação de domínios não é compatível com Gestão de assinaturas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Administração do Now Support

O portal do Now Support é onde você pode acessar a autoajuda, obter suporte técnico e gerenciar suas instâncias da ServiceNow.

Quem usa o portal do Now Support

Se você for responsável por gerenciar, monitorar ou manter a(s) instância(s) da ServiceNow da sua empresa, provavelmente usará o portal do Now Support. Os administradores de cliente da ServiceNow são os guardiões e gerenciam os usuários do Now Support de suas empresas. Os administradores podem adicionar ou remover outros usuários, como desenvolvedores, arquitetos e parceiros. O que você pode fazer no portal varia de acordo com sua função.

Nota:
Para obter informações sobre os tipos de notificações que diferentes usuários do Now Support podem receber, consulte KB0547262: Contatos principais da empresa e visão geral da lista de notificações no Now Support .

Exibir usuários do Now Support

Como administrador do Now Support, você pode exibir usuários ativos e inativos e suas funções.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Now Support**
2. Selecione o menu suspenso de perfis.
3. Selecione **Gerenciar usuários e contas**.
4. Selecione **Exibir todos os usuários** ou pesquisar um usuário específico.

Criar um usuário no Now Support

Você pode criar usuários no Now Support e atribuir funções de acesso a eles.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Now Support**
2. Selecione o menu suspenso de perfis.
3. Selecione **Gerenciar usuários e contas**.
4. Selecione **Exibir todos os usuários**.
5. Selecione **Adicionar novo usuário**.
6. Preencha os campos obrigatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as funções de acesso apropriadas ao Now Support.
8. Selecione **Enviar**.

Gerenciar o acesso do usuário no Now Support

Você pode gerenciar usuários no Now Support e mudar suas funções de acesso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Now Support**
2. Selecione o menu suspenso de perfis.
3. Selecione **Gerenciar usuários e contas**.
4. Selecione **Exibir todos os usuários** ou pesquisar um usuário específico.
   Você também pode selecionar **Usuários bloqueados** ou **Usuários inativos** para encontrar o usuário que está procurando.
5. Depois de selecionar o usuário para o qual você deseja mudar o acesso, selecione **Editar função(ões)** no campo suspenso **Ações**.
6. Adicione ou remova funções de acesso ao Now Support.
7. Selecione **Confirmar**.

Configurar principais recursos de Now Platform

O Now Platform fornece uma infinidade de opções de personalização para suas aplicações. Personalize sua IU, lide com a administração de usuários e dados e localize sua instância para fusos horários, moedas e muito mais.

Administração de usuários	Now Platform tabelas e dados	Formulários, campos e listas
		
Configure usuários, grupos e funções.	Gerencie dados com fontes externas e configure tabelas de dados.	Controle a ação e a aparência de formulários, campos e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administração de pesquisas



Permita que os usuários encontrem as informações por meio de mecanismos de pesquisa Zing ou de IA e experiências de pesquisa especializadas.

Notificações



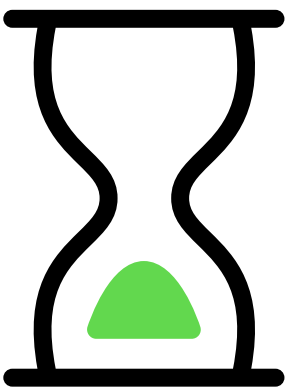
Gerencie e-mails do sistema, notificações e respostas a mensagens de entrada.

Tradução e localização da Now Platform



Faça a correspondência de idiomas e moedas em todos os lugares do globo.

Configuração de tempo



Crie calendários, programe eventos e exiba informações de tempo para usuários em todo o mundo.

Administração de moeda



Gerencie a forma como os dados financeiros são exibidos.

Eventos



Obtenha análises detalhadas de todas as exibições e eventos baseados no usuário em sua aplicação.

Tradução automática

Administração de usuários

Crie tipos de acesso à conta e funções relacionadas para trabalhar em sua instância. Os registros de usuário fornecem controle sobre os tipos de conta única individuais e os registros ou ações que eles podem acessar. Os registros de grupo expandem ainda mais o controle para atribuir acesso a equipes ou departamentos, bem como a subgrupos ou por associações de habilidades. Personalize ainda mais as instâncias com Funções e atribua acesso a vários apps ou módulos. Solucione problemas e teste tudo com ferramentas que fornecem auditoria, representação e muito mais.

Consulte Administração de usuários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Platform tabelas e dados

Gerencie e use suas informações de negócios com eficácia no Now Platform. Aproveite a Gestão de dados para armazenar, transferir, importar e arquivar dados. Trabalhe com vários registros de uma só vez usando a Administração de tabelas e conecte-se a instâncias externas ou de terceiros para lidar com dados com Tabelas remotas.

Consulte Now Platform tabelas e dados.

Now Platform formulários, campos e listas

Assuma o controle de todos os aspectos da coleta e do uso de dados em sua instância. Os formulários no Now Platform são totalmente personalizáveis, com opções de personalização, modelos, anexos, IU e muito mais. Crie e modifique Campos, usados em formulários e exibidos em listas ou tabelas. Defina o acesso do usuário a todos os seus dados com listas, incluindo controles e funções personalizados.

Consulte Now Platform formulários, campos e listas.

Administração de pesquisas

Ajude os usuários a encontrar informações com facilidade usando ServiceNow produtos de administração de pesquisa. Pesquisa com IA e o mecanismo de pesquisa Zing fornecem resultados de pesquisa inteligentes e indexação apropriada. Concentre suas solicitações de dados com pesquisas de tabela e vá mais longe com pesquisas globais, tudo com sistemas de pesquisa configuráveis na Now Platform. Melhore a assistência de pesquisa com sugestões de pesquisa, Pesquisa contextual com base na intenção e análise de dados de pesquisa.

Consulte Administração de pesquisas.

Configuração de tempo

Mantenha seu negócio dentro do prazo com Now Platform. Lide com a coleta de informações de programação e evento com campos de data/hora e gerencie funcionários, usuários e dados em todos os fusos horários. Calendários comerciais e fiscais e programadores do sistema de eventos estão disponíveis e personalizados para melhor ajudar você e seus usuários. Exibições de tempo, contagens e análise de dados com base em tempo ajudam a gerenciar seu trabalho e rastrear informações históricas.

Consulte Configuração de tempo.

Administração de moeda

Monitore valores de moeda com ServiceNow sistemas de administração de moeda. Configure campos de moeda padrão para registros e aplicações financeiras e não financeiras ou use campos expandidos de moeda estrangeira (FX) para adicionar opções de configuração.

Consulte Administração de moeda.

Gestão de nível de serviços

Certifique-se de que os serviços prestados aos clientes sejam gerenciados e documentados corretamente. A série completa de módulos ServiceNow para Gestão de nível de serviços permite que você defina contratos de serviço e acordos de nível de serviço (ANS) conforme necessário. Repare, monitore e valide registros de ANS quanto à precisão de tempo 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.

duração, obtenha análises e relatórios sobre o serviço e separe domínios de registro para exibição e controle de informações.

Consulte Service Level Management .

Now Platform tradução e localização

Comunique-se de forma eficaz com usuários e clientes em todo o mundo. O Framework de localização fornece informações aos usuários em vários idiomas e moedas em uma infinidade de apps - tudo na mesma instância. Tradução dinâmica ajuda a acomodar os usuários de maneira ainda mais completa, traduzindo ativamente textos em formulários e outras aplicações.

Consulte Now Platform tradução e localização.

Integrações do Now Platform

Reúna aplicações ServiceNow e externas com integrações na Now Platform. Facilite a integração e a configuração de serviços adicionando à sua instância. Integre outras instâncias, apps de terceiros e fontes de dados e disponibilize recursos úteis, como o Single Sign-on, em toda a empresa.

Consulte Integrações do Now Platform.

Notificações

Use Notificações para automatizar atualizações de status por e-mail, sistema ou usuário (por meio de provedores individuais). Configure a administração de e-mail e o cliente de e-mail da instância para trabalhar com notificações e envio e recebimento de e-mail apropriados. As notificações do sistema permitem atualizações em tempo real por meio de notificações por push, SMS, mensagens de bate-papo e muito mais.

Consulte Notificações.

Gestão de estados

Monitore o fluxo de trabalho em sua instância com a Gestão de estados. Defina modelos de estado e transições para determinar os processos de serviço do seu negócio, bem como as ações de IU possíveis com base no estado.

Consulte Gestão de estados.

Administração de usuários

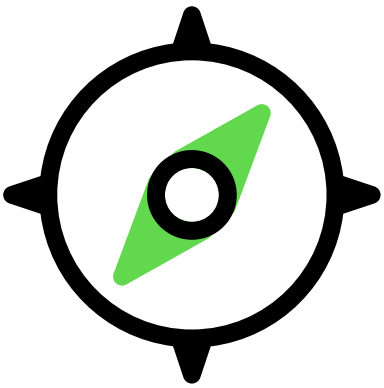
Gerencie os indivíduos que podem acessar sua instância, definindo-os como usuários no sistema. Crie grupos de usuários e atribua usuários a eles. Use funções para especificar o que diferentes usuários e grupos de usuários podem ver e fazer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

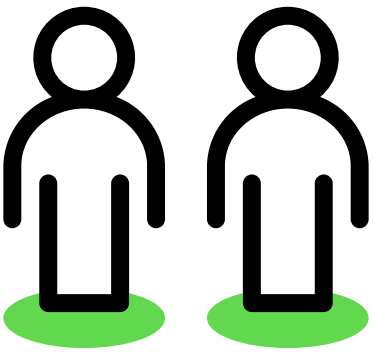
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Administração de usuários.

Criar usuários, empresas e departamentos



Crie registros para usuários ou habilite o registro automático. Opcionalmente, crie empresas e departamentos para categorizar ainda mais os usuários.

Criar grupos



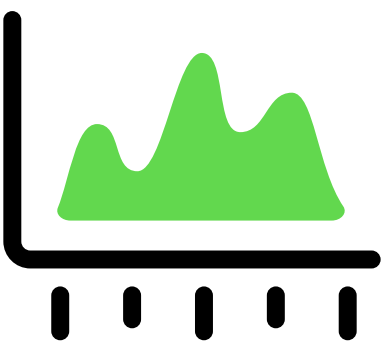
Crie e gerencie grupos aos quais você pode conceder funções e atribuir usuários para maior eficiência.

Gerenciar funções



Gerencie funções que controlam o que os usuários e grupos com essa função podem fazer.

Monitorar a atividade do usuário



Monitore a atividade do usuário e solucione problemas representando usuários e gerenciando sessões.

Monitorar o uso da instância



Rastreie o uso da aplicação em sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fóruns da comunidade do ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a administração de usuários

Saiba mais sobre a administração de usuários para sua instância.

Visão geral

A criação de usuários, grupos e funções fornece uma maneira flexível e escalonável de gerenciar o acesso a recursos no Now Platform. Ao criar contas de usuário, atribuir usuários a grupos e definir funções e permissões, os administradores podem garantir que os usuários tenham o nível apropriado de acesso a aplicações e dados. Isso permite que as organizações controlem o acesso a dados confidenciais, mantenham a conformidade com os requisitos regulatórios e melhorem a segurança geral. Além disso, usuários, grupos e funções podem ser facilmente gerenciados e modificados ao longo do tempo conforme as necessidades organizacionais mudam.

Fluxo de trabalho

Assinaturas, usuários, grupos e funções trabalham juntos para ajudar você a definir quem pode acessar recursos em sua instância.

1. Gestão de assinaturas

   Entenda suas assinaturas. A gestão de assinaturas permite que você gerencie suas assinaturas de forma proativa e monitore o uso de assinaturas em suas instâncias.

   As assinaturas podem incluir assinaturas por usuário. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas.

2. Criação de usuários, empresas e departamentos

   Crie um registro de conta para os indivíduos que têm acesso à sua instância. Cada conta de usuário tem um ID de login exclusivo, senha e conjunto de permissões (funções) que definem o que eles podem fazer e acessar na plataforma.

3. Criando grupos

   Defina grupos que tenham funções ou permissões semelhantes. Os grupos permitem que você aplique permissões (funções) a vários usuários ao mesmo tempo. Quando um usuário é membro de um grupo, esse usuário tem as mesmas permissões que foram definidas para o grupo.

   Você pode exibir os membros do grupo navegando até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**. Selecione um nome de grupo e exiba os membros na lista relacionada Membros do grupo.

4. Funções de gestão

   As funções descrevem os tipos de atividades que um usuário pode executar na instância. Cada função tem um conjunto de permissões que pode controlar o que os usuários e grupos podem fazer, como ler, gravar, criar ou excluir registros. As funções podem ser atribuídas a usuários e grupos. Os usuários podem ter várias funções.

   Para obter uma lista completa das funções incluídas com o Now Platform, consulte Funções básicas do sistema.

   Os registros de função são armazenados na tabela Funções [sys_user_role].

5. Como monitorar o uso da instância

Tradução automática

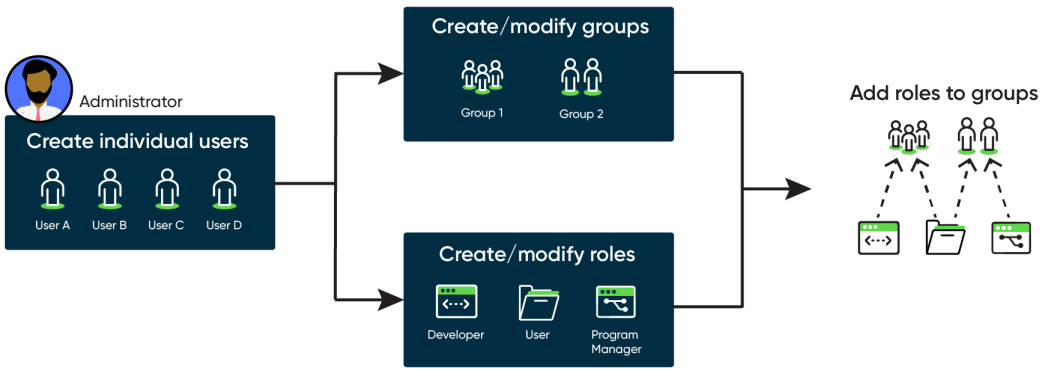
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função admin ou use_admin podem exibir os painéis **Visão geral de uso da aplicação** e ServiceNow Store **visão geral de uso** para rastrear o uso da instância.

6. Monitoramento da atividade do usuário

Usuários com a função de administrador podem representar usuários, gerenciar sessões de usuário e aproveitar sessões não interativas.

Fluxo de trabalho de administração de usuários



Preferências do usuário

Os usuários podem configurar muitos recursos de IU. Alguns exemplos incluem o número de linhas por página em uma lista ou se o tempo de resposta é exibido na parte inferior de uma lista ou formulário. Os administradores podem modificar ou excluir essas preferências conforme necessário. Para obter mais informações, consulte User preferences .

Grupos de usuários

Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os grupos podem executar tarefas como aprovar solicitações de mudança, resolver incidentes, receber notificações por e-mail ou executar tarefas de ordem de serviço. Todas as regras de negócio, regras de atribuição, funções do sistema ou atributos que se referem ao grupo se aplicam a todos os membros do grupo automaticamente. Usuários com a função user_admin podem criar e editar grupos.

Quando possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Nota:
Você pode exibir os membros do grupo navegando até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**. Selecione um nome de grupo e exiba os membros na lista relacionada **Membros do grupo**.

Os registros de grupo são armazenados na tabela Grupos [sys_user_group].

Funções de usuário

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. A função de administrador fornece acesso a todos os recursos e capacidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 acesso é concedido a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função recebem o acesso. As funções podem conter outras funções e qualquer acesso concedido a uma função é concedido a qualquer função que a contenha.

Para obter uma lista completa das funções incluídas na plataforma ServiceNow, consulte Funções do sistema de base.

Nota:

Quando possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Os registros de função são armazenados na tabela Funções [sys_user_role].

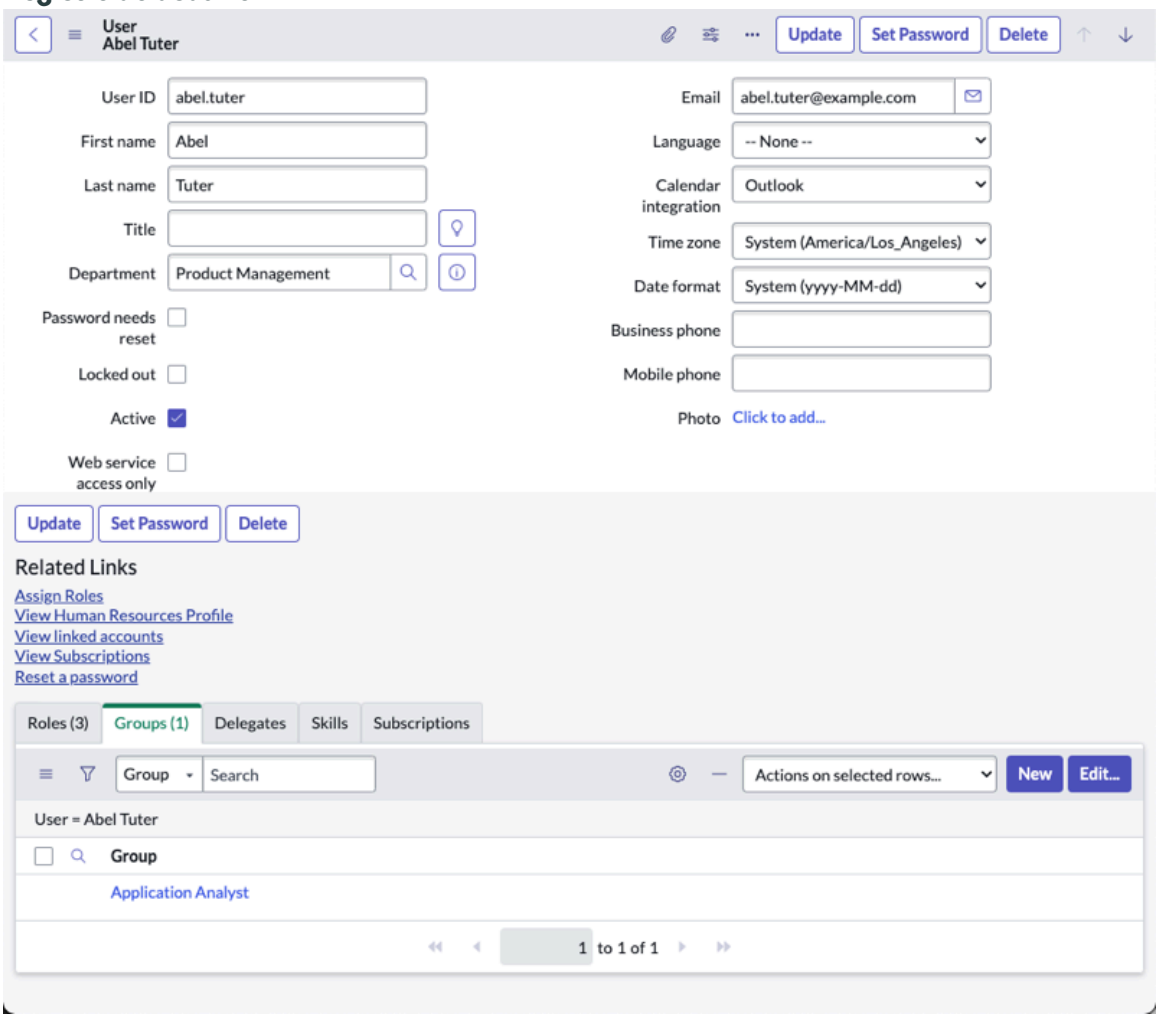
O registro do usuário

Saiba mais sobre registros de usuário e seu uso no Now Platform.

Registros de conta de usuário

Os registros de usuário estabelecem um relacionamento entre um indivíduo e sua instância ServiceNow. Os registros de usuário consistem em um nome de usuário, uma senha e informações relacionadas ao indivíduo, como informações de contato, local e cargo.

Registro do usuário



Os registros de usuário são armazenados na tabela Usuários [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros relacionados

Os registros de usuário são associados a registros em várias outras tabelas para controlar permissões, preferências e outros recursos.

Funções

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções de gestão.

Nota:

Quando possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Grupos

Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Usuários atribuídos a grupos são atribuídos automaticamente a todas as funções associadas a esse grupo. Para obter mais detalhes, consulte Criando grupos e Funções de gestão.

Delegações

Além das atribuições de função e grupo, os usuários podem ser atribuídos como delegados, concedendo-lhes permissão para agir com as mesmas permissões de um usuário delegador. Consulte Funções de delegação para obter mais informações sobre delegação.

Habilidades

Use a gestão de habilidades para associar usuários às suas áreas de treinamento e experiência. Para obter mais informações sobre gestão de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

Assinaturas

Os administradores usam assinaturas para controlar quais usuários têm acesso às assinaturas compradas em suas instâncias. Detalhes sobre a gestão de assinaturas podem ser encontrados em Gestão de assinaturas.

Usuário pfaz referência a

As contas de usuário também estão conectadas às preferências do usuário. Os usuários podem salvar preferências personalizadas para configurar muitos recursos de IU, bem como preferências em relação às notificações que recebem. Detalhes sobre como administrar as preferências do usuário são encontrados em Preferências do usuário .

Usuários do sistema e convidados

Alguns processos automatizados usam o sistema ou o usuário convidado para aplicar e rastrear mudanças nos registros. Como resultado, alguns registros podem mostrar que foram atualizados pela última vez pelo sistema ou pelo convidado.

Por exemplo, quando um usuário faz login pela primeira vez em um dia, alguns campos no registro desse usuário são atualizados pelo usuário do sistema, como **Último login** e **Hora do último login**. Se um usuário tiver uma tentativa de login com falha ou estiver bloqueado, alguns campos no registro desse usuário serão atualizados pelo usuário convidado, como **Tentativas de login com falha** ou **Bloqueado**.

Se um registro foi atualizado pela última vez pelo sistema ou por usuários convidados, identifique os campos que foram atualizados habilitando a auditoria para a tabela e exibindo o conjunto de históricos de auditoria. Para obter mais informações, consulte Configuring auditing for a table e Knowing about History sets .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuários, empresas e departamentos

Crie registros de usuário para os indivíduos que acessam sua instância. Os usuários podem ser atribuídos a grupos com funções definidas para determinar quais registros e ações eles podem acessar.

Criando usuários

Os usuários são normalmente adicionados por meio de integrações de diretório LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Os administradores também podem adicionar manualmente usuários à instância, habilitar o registro automático de novos usuários e representar usuários para garantir que eles tenham os privilégios de acesso apropriados.

Para obter mais informações sobre integrações LDAP, consulte LDAP integration .

Criar um usuário

Você pode adicionar um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
ID do usuário	Crie um identificador exclusivo para o ServiceNow nome de usuário de login deste usuário. Exemplos típicos de IDs de usuário são `cwitherspoon` e `charlie.witherspoon`. Você não pode criar um usuário cujo ID de usuário duplique um usuário existente. Se você importar duplicatas de um conjunto de atualizações, o nome criado mais recentemente usará a ID de usuário duplicada.
Nome fornecido	Insira o nome fornecido pelo usuário (geralmente o primeiro).
Sobrenome	Insira o sobrenome do usuário (geralmente o sobrenome). **Nota:** Você pode limpar o campo **Nome** ou o campo **Sobrenome** em um registro de usuário existente, mas não pode limpar ambos ao mesmo tempo.
Título	Insira um título ou descrição do trabalho ou selecione um na lista.
Departamento	Selecione o departamento do usuário na lista.
Senha	Atribua uma senha ao usuário. Para configurar a senha do usuário, preencha os campos no formulário e **salve** o registro. Em seguida, selecione **Definir senha**. Esta senha pode ser permanente ou temporária.
A senha precisa ser redefinida	Marque esta caixa de seleção para exigir que o usuário altere a senha durante o primeiro login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Bloqueado	Marque esta caixa de seleção para bloquear o usuário fora da instância e encerrar todas as suas sessões ativas. O sistema ajuda a impedir que usuários com a função de administrador se bloqueiem.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para tornar este usuário ativo. Somente o administrador vê um usuário inativo em: ○ Listas de usuários ○ A lista de seleção nos campos de referência (ícone de lupa) ○ A lista de preenchimento automático que aparece quando você digita em um campo de referência
Acesso somente ao serviço Web	Marque esta caixa de seleção para designar este usuário como um usuário não interativo. Este campo está disponível com Sessões não interativas.
Usuário de integração interna	Marque esta caixa de seleção para Marcar contas de serviço como usuários de integração interna .
E-mail	Insira o endereço de e-mail do usuário. Para inserir um endereço de e-mail não padrão que não passe na validação do campo, você deve desativar o script de validação primeiro: **a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de Validação**. **b.** Selecione o registro **de e-mail**. **c.** Desmarque a caixa de seleção **Ativo** e salve a mudança. **d.** Preencha o perfil do usuário, incluindo o endereço de e-mail, e atualize ou envie o registro. **e.** Reative o script de validação de e-mail.
Idioma	Selecione o idioma de sua preferência na lista.
Integração de calendário	Selecione **Outlook** para que este usuário receba notificações de reunião por e-mail diretamente no calendário. Caso contrário, selecione **Nenhum**.
Fuso horário	Selecione o fuso horário do usuário.
Formato de data	Selecione o formato preferencial do usuário para datas.
Telefone comercial	Insira o número de telefone comercial do usuário.
Telefone celular	Insira o número de telefone celular do usuário.
Foto	Anexe uma foto do usuário, se apropriado.

Os campos mínimos necessários para criar um registro de usuário são: **ID do usuário** e **Nome** ou **Sobrenome**.

Você pode selecionar o ícone **Personalizar formulário** para remover campos.

4. **Opcional:** Adicione **funções**, **grupos**, **delegados**, **habilidades**e **assinaturas** ao usuário.
   Para obter mais informações, consulte Funções de gestão, Criando grupos e Funções de delegação.

Tradução automática

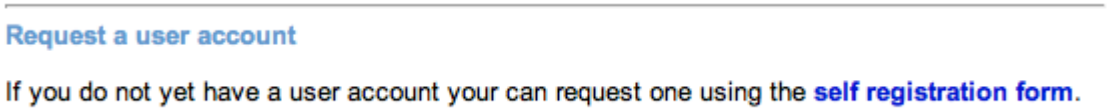
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
   O novo registro de usuário aparece na lista.

Autorregistro de usuário

O plug-in Solicitação de registro de usuário [com.snc.user_registration] permite que usuários não registrados solicitem acesso a uma instância ServiceNow. Um administrador pode ativar o plug-in.

Um usuário pode solicitar uma conta navegando até a instância. Se o plug-in estiver instalado, a seção a seguir será adicionada à tela de boas-vindas.



O usuário pode preencher e enviar o formulário de registro automático e ver uma confirmação de que ele foi enviado. O usuário recebe um e-mail quando a conta é registrada.

Nota:
Se o endereço de e-mail inserido no formulário de registro automático já estiver no sistema, a solicitação não será enviada.

Aprovar uma conta de usuário com registro automático

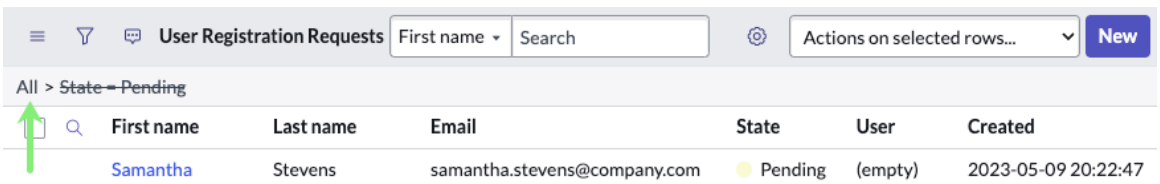
Quando um usuário envia um formulário de registro automático, um administrador pode revisá-lo e aprová-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Registros de Usuários Pendentes** e abra a solicitação.
2. Use os links relacionados **Criar usuário** e **Rejeitar** no formulário de solicitação de registro para aprovar ou negar a solicitação.
   - Se **Criar usuário** for selecionado, um novo usuário será criado usando o endereço de e-mail como **ID de usuário**.
   - Se **Rejeitar** for selecionado, a solicitação será marcada como **Rejeitada**.

   Se a solicitação foi aceita, o usuário receberá uma notificação por e-mail com as informações de login. Se foi negado, o usuário receberá um e-mail com as informações de rejeição.
3. **Opcional:** Para exibir solicitações de registro anteriores, remova a condição **[State] [is] [Pendente]** do filtro na exibição de lista.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprovação automática de conta de usuário com registro automático

Os administradores podem permitir que os usuários se registrem automaticamente. Habilite a aprovação automática dessas contas para simplificar o registro de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Selecione **Habilitar processamento automático da solicitação de registro de usuário**
3. Selecionar **salvar**
   Se habilitado, as solicitações de registro não precisam de aprovação. Em vez disso, a regra de negócio *`Auto-Process User Registration`* cria o registro do usuário a partir das informações fornecidas.

O que Fazer Depois

Solicite a ativação do plug-in Explicit Roles (`com.glide.explicit_roles`). O plug-in Explicit Roles cria duas funções para diferenciar entre usuários internos e externos.

Adicionar uma nova empresa

Você pode adicionar empresas que representam fornecedores, fabricantes ou clientes com os quais você faz negócios. Essas empresas fornecem uma maneira de categorizar usuários, grupos e ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Empresas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário com os detalhes da empresa.

Campos da empresa

Campo	Descrição
Nome	Nome da empresa.
Telefone	Número de telefone da empresa.
Fax	Número de fax da empresa.
Fabricante	Se a empresa é um fabricante.
Fornecedor	Se a empresa é um fornecedor.
Símbolo da ação	Símbolo de ações da empresa com três ou quatro letras.
Preço da ação	Preço atual pelo qual as ações da empresa são vendidas.
Rua	Endereço para correspondência da empresa.
Cidade	Cidade em que a empresa está localizada.
Estado	Estado ou província em que a empresa está localizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
CEP	CEP ou código postal da empresa.
Anotações	Quaisquer informações sobre a empresa que seriam úteis para outras pessoas.
Campos que podem ser adicionados ao personalizar um formulário :	
Latitude	A latitude da empresa, se aplicável. Este campo é preenchido por uma regra de negócio chamada `get_lat_long`. Desative esta regra de negócio para impedir que o sistema substitua quaisquer valores preenchidos no campo manualmente. A latitude é expressa como um tipo de dados de ponto flutuante. A latitude de versões atualizadas de ServiceNow expressa em qualquer formato diferente de ponto flutuante aparece em uma coluna chamada **Latitude antiga**. O sistema tenta converter todos os valores de latitude das versões anteriores para a notação de ponto flutuante, sempre que possível. **Nota:** Este campo não é exibido por padrão. Você pode adicioná-lo personalizando o formulário.
Longitude	A longitude da empresa, se aplicável. Este campo é preenchido por uma regra de negócio chamada `get_lat_long`. Desative esta regra de negócio para impedir que o sistema substitua quaisquer valores preenchidos no campo manualmente. A longitude é expressa como um tipo de dados de ponto flutuante. A longitude de versões atualizadas de ServiceNow expressa em qualquer formato diferente de ponto flutuante aparece em uma coluna chamada **Longitude antiga**. O sistema tenta converter todos os valores de longitude de versões anteriores para a notação de ponto flutuante, sempre que possível. **Nota:** Este campo não é exibido por padrão. Você pode adicioná-lo personalizando o formulário.

Nota:
A aplicação IT Finance adiciona uma exibição de Finanças ao formulário da Empresa. A exibição Finanças adiciona um gráfico que mostra as despesas que foram alocadas à empresa.

O que Fazer Depois

Normalize os dados da empresa para criar consistência ao se referir ao nome de uma empresa, como um fornecedor ou fabricante. Para obter mais informações, consulte Serviços de dados de normalização.

Serviços de dados de normalização

O plug-in Serviços de dados de normalização ajuda a manter a consistência dos campos da tabela que se referem ao nome de uma empresa.

Tabelas relacionadas a itens de configuração e ativos geralmente contêm colunas que se referem a um nome de empresa, como um fornecedor ou fabricante. Frequentemente, essas tabelas se referem à mesma empresa por vários nomes diferentes. Essa situação pode acontecer por vários motivos. Por exemplo, os fornecedores às vezes usam nomes de empresas diferentes, dependendo do dispositivo. Essa inconsistência cria problemas, especialmente para relatórios que dependem desses nomes de empresa.

O plug-in Serviços de dados de normalização ajuda a aliviar esse problema.

Quando você habilita e configura o plug-in Serviços de dados de normalização, o sistema baixa uma lista de nomes de empresas padrão que ServiceNow compilou. Ele também baixa uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 variantes comuns desse nome. Sempre que o plug-in encontra um campo de nome da empresa com uma dessas variantes, ele substitui o nome padrão em seu lugar.

Nota:
O plug-in Serviços de dados de normalização se refere a um nome padrão como um nome *normalizado* e a um nome de variante como um nome *descoberto*.

Embora o plug-in Serviços de dados de normalização forneça serviços semelhantes ao recurso de normalização de campo, este plug-in não exige que você configure manualmente os mapeamentos de um nome para outro. Se quiser, você pode adicionar seus próprios mapeamentos ao conjunto. No entanto, você começa automaticamente com extensas listas de nomes comuns de empresas (nomes normalizados) e suas variantes (nomes descobertos).

O plug-in Serviços de dados de normalização armazena dados em duas tabelas. A tabela Nomes de empresas normalizados contém a lista de nomes de empresas normalizados. A tabela Mapeamentos normalizados contém os mapeamentos entre cada nome descoberto e seu nome normalizado.

Importante:
Se você editar um campo cujo valor é um nome normalizado, você mudará o nome normalizado para TODOS os nomes descobertos que são mapeados para ele. Esses tipos de atualizações ocorrem independentemente da tabela na qual você edita o campo.

O plug-in Serviços de Dados de Normalização adiciona um índice ou hash exclusivo na tabela [core_company]. Você pode armazenar apenas um registro de empresa para um nome de empresa. O hash exclusivo é o mesmo para duas empresas com o mesmo nome. A exclusividade é necessária para que muitos recursos funcionem corretamente. Por exemplo, **Descoberta**, que cria modelos e ICs do banco de dados de gestão de clientes (CMDB). Em uma instância separada por domínio, o índice exclusivo é expandido para hash, sys_scope. Isso permite que cada domínio tenha sua própria versão de uma empresa com o mesmo nome.

Implementação de serviços de dados de normalização usando a configuração assistida

Você pode implementar Serviços de dados de normalização usando uma configuração assistida.

A configuração assistida de Serviços de dados de normalização fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar o plug-in Serviços de dados de normalização em sua instância. Para abrir a Configuração assistida de Serviços de Dados de Normalização, navegue até **Serviços de Dados de Normalização** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Nota:
Como o recurso Serviços de dados de normalização requer uma conexão com a Internet para baixar informações de mapeamento, esse recurso não é compatível com instâncias no local.

Ativação do plug-in

Na primeira tarefa da configuração assistida, você ativa o plug-in Serviços de dados de normalização (com.glide.data_services_canonicalization.client). A ativação do plug-in instala todo o esquema necessário para oferecer suporte à normalização de referências a registros da empresa no banco de dados de gestão de clientes (CMDB) e na Gestão de 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.

Baixando dados normalizados

Nesta tarefa, você baixa o repositório de todos os nomes de fornecedores do Enterprise e os mapeamentos para seus equivalentes normalizados. Depois que o download terminar, você poderá exibir os dados baixados na tabela Nomes de empresas normalizadas [cds_client_name]. Você pode verificar mapeamentos na tabela Mapeamentos normalizados [cds_client_mapping]. Por exemplo, você pode verificar se "Dell", "DELL", "Dell (Reino Unido)" estão mapeados para "Dell Inc.".

Atualizando qualificadores de referência

Esta tarefa modifica os qualificadores de referência em campos de referência vinculados à tabela Empresas [core_company], ajudando a garantir que os usuários só possam selecionar em uma lista de nomes de empresas normalizados. Por exemplo, ao criar um registro de Computador (cmdb_ci_computer), os usuários só podem selecionar "Dell Inc." e não "Dell" ou "Dell Incorporated".

Alguns qualificadores de referência podem não ser atualizados. Para normalizar esses qualificadores de referência manualmente, consulte KB0784201 .

Ativação das propriedades de normalização

Nesta tarefa, selecione as propriedades que você deseja ativar. Consulte Propriedades de normalização.

Habilite a propriedade **Normalizar registros canônicos core_company existentes** se a tabela Empresas [core_company] tiver dois ou mais registros que foram definidos como Normalizados ("canonical=true") antes de qualquer mapeamento. Esta opção garante que apenas um registro [core_company] seja definido como Normalizado. Quando você normaliza as tabelas do CMDB posteriormente na configuração assistida, o trabalho de normalização reatribui o valor normalizado adequado.

Por exemplo, antes do mapeamento, "DELL Inc" e "Dell Inc." estão definidos como Normalizados ("canonical=true"). Você define um novo mapeamento para "DELL Inc" para "Dell Inc.". Se esta propriedade for verdadeira, a configuração assistida desnormalizará "DELL Inc" e atualizará o campo do fabricante nos registros do CMDB para "Dell Inc." quando as tabelas do CMDB forem normalizadas.

Normalizando dados

Para concluir a configuração assistida, conclua as tarefas restantes normalizando os dados nas seguintes tabelas:

- Itens de configuração (CMDB)
- Modelo de itens de configuração (CMDB)
- Tabelas do Software Asset Management

Tabela de nomes de empresa normalizada

O plug-in Serviços de dados de normalização armazena os nomes de empresas normalizados na tabela Nomes de empresas normalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de nomes de empresa normalizados

Campo	Descrição
Nome	O nome normalizado desta empresa.
Tabela	A tabela na qual este nome está armazenado.
Descrição	[opcional] Uma descrição com mais informações sobre esta empresa ou registro.
Campo	O campo no qual este nome é armazenado.
Substituição do cliente	**Verdadeiro**, se o cliente tiver uma substituição para este nome. Caso contrário, **falso**.

Listas relacionadas a nomes de empresas normalizados

Lista	Descrição
Mapeamentos normalizados	Uma lista de todos os nomes descobertos que são mapeados para este nome normalizado.

Consulte KB0819618 para obter mais informações.

Tabela de aplicações normalizadas M

A tabela Mapeamentos normalizados lista todos os nomes descobertos e o nome normalizado para o qual cada um é mapeado.

Campos de mapeamentos normalizados

Campo	Descrição
Nome descoberto	Uma variante de um nome normalizado no banco de dados.
Nome normalizado	O nome normalizado para o qual o nome descoberto é mapeado.
Tabela	A tabela na qual este nome está armazenado.
Campo	O campo no qual este nome é armazenado.

Listas relacionadas a nomes de empresas normalizados

Lista	Descrição
Mapeamentos relacionados	Uma lista de todos os nomes descobertos que são mapeados para o mesmo nome normalizado do registro selecionado.

Ações

Lista	Descrição
Promover discovered nname	Substituas o nome normalizado pelo nome descoberto para o registro selecionado e para todos os registros em sua lista de mapeamentos relacionados.

Propriedades de normalização

No formulário de propriedades de normalização, você pode ver e alterar as propriedades configuráveis do plug-in Serviços de dados de normalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Normalização

Campo	Descrição
Os qualificadores de referência em todas as tabelas que fazem referência à empresa serão atualizados para usar o campo Normalizado.	Se **Sim**, qualquer campo de referência da empresa – para qualquer tabela na plataforma – usará o nome Normalizado. Este serviço só funcionará se você tiver executado a tarefa Atualizar qualificadores de referência na Configuração assistida.
Habilite uma regra de negócio que normaliza automaticamente os nomes de fabricantes para itens de configuração.	Se **Sim**, o sistema normalizará os nomes da empresa quando você adicionar ou atualizar itens de configuração por um mecanismo diferente da Descoberta (como por conjuntos para importação manual).
Habilite a Descoberta para usar o serviço de normalização para o nome do fabricante.	Para que a Descoberta use o nome da empresa normalizado para o nome do fabricante, selecione **Sim**.
Esta propriedade habilita ou desabilita o processo de normalização.	Para habilitar o processo do Serviço de Dados de Normalização, selecione **Sim**. Para desabilitar, selecione **Não**. Para obter detalhes, consulte Serviços de dados de normalização.
Normalizar registros de core_company canônicos existentes.	Selecione **Sim** para atualizar um registro de empresas normalizado (canônico = verdadeiro) existente para não normalizado (canônico = falso) se um mapeamento estiver presente. Para obter detalhes, consulte KB0957144 .

Alterando nomes de empresa normalizados

Você pode alterar o nome de uma empresa normalizada de várias maneiras diferentes. Em todos os casos, essa mudança afeta todos os campos normalizados que se referem a essa empresa.

Você tem várias opções para alterar um nome de empresa normalizado:

- Edite o campo Nome normalizado na tabela Mapeamentos normalizados. Este método é preferencial.
- Edite a tabela de nome da empresa normalizada.
- Edite o campo Nome da empresa em qualquer tabela que se refira à tabela Empresa [core_company].

Aviso:
Se você editar um campo cujo valor é um nome normalizado, você mudará o nome normalizado para TODOS os nomes descobertos que são mapeados para ele.

Alterar um nome de empresa normalizado

Você pode alterar nomes de empresa normalizados editando registros na tabela Nome de empresa normalizada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar e editar registros na tabela Nomes de empresas normalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Serviços de Dados de Normalização** > **Mapeamentos normalizados**.
2. Encontre o registro com o nome que você deseja substituir e edite o campo Nome normalizado.
   O sistema muda o nome da empresa normalizada para cada nome descoberto que é mapeado para esse nome normalizado.

Adicionar um departamento

Os departamentos fornecem outra maneira de categorizar usuários, grupos e ativos. Você pode adicionar departamentos e atribuí-los a usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um administrador pode precisar configurar o formulário para mostrar todos os campos listados nas etapas. Para obter mais informações, consulte Personalizar um formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Departamentos** > **Create um novo registro**.
2. Insira ou modifique o nome, o ID e a descrição do departamento.
3. Selecione a empresa à qual o departamento está associado.
4. **Opcional:** Adicione um chefe de departamento, contato primário ou ambos da sua lista de usuários.
5. Selecione **Enviar**.

Criando grupos

Os administradores podem adicionar usuários a um ou mais grupos.

Criar um grupo de usuários

Crie grupos e atribua funções a eles. Os usuários atribuídos ao grupo herdam as funções.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Alguns campos aparecem após a personalização do formulário. Personalize um formulário .

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo.
Gerente	Gerente ou líder do grupo.
Tipo	Categoria para este grupo. Por exemplo, um grupo designado como **catálogo** de tipos é um grupo do catálogo de serviços e também pode ser acessado no **Catálogo de serviços** >

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Política de Catálogo > **Grupos de Execução** módulo. Para obter mais informações, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição. Pode ser necessário Personalizar um formulário para adicionar o campo **Tipo**. Ativar o plug-in Gestão de trabalho adiciona o campo **Tipo** automaticamente. **Nota:** A ITIL é adicionada para grupos com um tipo de grupo vazio. Além disso, o qualificador de referência padrão para tarefas permite que esses grupos atribuam tarefas e outros tipos de tarefa ao grupo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do grupo.
Primário	Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário. Por exemplo, se um incidente for atribuído ao grupo primário e você selecionar o ícone de pesquisa **Atribuído a**, somente os membros do grupo primário estarão disponíveis. Os membros do grupo secundário não ficam disponíveis.
Ativo	Caixa de seleção que indica se o grupo está ativo ou inativo. Os grupos inativos ainda aparecem em qualquer campo de referência que já faz referência ao grupo, mas não estão visíveis para usuários não administradores em: ○ listas de grupos ○ a lista de pesquisa de referência para campos de referência ○ a lista de preenchimento automático de grupos exibida quando você digita em um campo de referência
Excluir gerente	Caixa de seleção que controla se o gerente do grupo recebe notificações por e-mail.
Incluir membros	Caixa de seleção que controla se os membros do grupo recebem e-mails individuais quando alguém envia um e-mail para o endereço **de e-mail do grupo**. A única exceção a essa funcionalidade é para notificações de aprovação, em que todos os membros de um grupo recebem uma notificação de aprovação, independentemente da seleção de **Incluir membros**. Consulte Receber notificações para obter mais informações.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.

4. **Opcional:** Remover ou ocultar um grupo.

   a. **Nota:**
   Somente usuários no grupo oculto podem ver o grupo oculto ao selecionar um grupo em um campo de referência.

   Crie um campo verdadeiro/falso rotulado como `Oculto` no formulário Grupo.
   Para obter mais informações sobre como criar campos, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela
   O sistema cria um campo chamado **u_hidden** na tabela **Usuários [sys_user_group]** e permite o uso da caixa de seleção **Oculto** para designar um grupo oculto.

   b. Crie uma nova regra de negócio antes da consulta na tabela [sys_user_group] (Grupo) com o seguinte 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.

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

Nota:
Para obter mais informações, consulte Before Query business rules .

Adicionar um usuário a um grupo

Adicione um usuário a um grupo para que o usuário herde todas as funções atribuídas ao grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você for um usuário não administrador, não poderá adicionar um usuário a um grupo que contenha a função de administrador. Da mesma forma, se você não tiver uma função security_admin, não poderá adicionar um usuário a um grupo que contém a função security_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um **Nome**de grupo.
3. Na lista relacionada **Membros do grupo**, selecione **Editar**.
4. Selecione um ou mais nomes na lista **Coleção**.
5. Selecione **Adicionar** e **salvar**.
6. **Opcional:** Remova um usuário de um grupo quando ele mudar de função.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
   b. Selecione um **Nome**de grupo.
   c. Na lista relacionada **Membros do grupo**, marque a caixa de seleção ao lado de cada nome de membro do grupo que você deseja remover.
   d. No menu **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Excluir**.

Nota:
Antes de selecionar **Excluir**, certifique-se de ter selecionado corretamente as linhas que contêm os usuários que deseja remover do grupo.

Configurar tipos de grupo de atribuição

Use o campo **Tipo** para definir categorias de grupos. Depois de definidas, você pode usar essas categorias para filtrar grupos de atribuição com base no tipo de grupo usando um qualificador de referência.

Por exemplo, ao selecionar um grupo de atribuição no formulário de Incidente, **o Tipo** pode ser usado para filtrar grupos com base em se eles estão normalmente envolvidos no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

processo de gestão de incidentes. Grupos como Rede ou Help Desk são exibidos porque estão normalmente envolvidos. Grupos como RH ou Nova York são omitidos.

Os itens a seguir são fornecidos no sistema de base.

- Os tipos **catálogo**, **itil**e **pesquisa**.
- O qualificador de referência em [task.assignment_group] filtra em **[Type] [equals] [itil]**.
- Um qualificador de referência chamado `GetGroupFilter` está disponível para filtrar tipos de grupo usando a opção Criar um filtro dinâmico .

Nota:
As substituições de dicionário permitem que os administradores filtrem um tipo de grupo em uma tabela estendida usando uma substituição de qualificador de referência simples.

Adicionar um tipo de grupo

Você pode adicionar outros tipos de grupo para filtrar grupos de atribuição para tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pode ser necessário configurar o formulário para exibir o campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte: Personalize a form

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um registro de grupo.
3. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Tipo**.
4. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do campo de seleção.
   A caixa de diálogo Tipos de grupo é aberta.
5. Conclua as etapas a seguir.

   a. Selecione **Novo**.

   b. Insira o nome e a descrição do tipo de grupo.

   Example
   Por exemplo, para definir um tipo para um grupo como **incidente** e **problema**, insira: **incident,problem**.

   Example
   Selecione **Enviar**.

   O formulário Grupo é reaberto com o novo tipo listado.
6. **Opcional:** Adicione outros tipos de grupo, se necessário.
7. Selecione **Atualizar**.

Atribuir um tipo de grupo

Você pode atribuir tipos de grupo para filtrar grupos de atribuição para tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Administração de usuários** > **Grupos** e selecione o grupo desejado.
2. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Tipo**.
3. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do campo de seleção e selecione um ou mais tipos de grupo.

   Nota:
   Como o comportamento padrão de `task.assignment_group` é filtrar grupos com tipos de grupo definidos, adicionar um tipo a um grupo o filtra do campo **Grupo de atribuição** nas tarefas. Para mudar o comportamento, configure o qualificador de referência.

4. Selecione **Atualizar**.

Funções de gestão

Os administradores podem criar e configurar funções que concedem permissões específicas, que controlam o que os usuários e grupos com essa função podem fazer.

Todas as funções da ServiceNow

Use esta tabela filtrável para revisar uma lista completa de funções usadas em instâncias da ServiceNow. A tabela inclui detalhes importantes para todas as funções do sistema de base, bem como todas as funções adicionadas pelos plug-ins instalados.

Produto

Produto	Funções
AWA	Gerente AWA [awa_manager] Usuário de integração do AWA [awa_integration_user] Agente AWA [awa_agent] Administrador AWA [awa_admin]
Customer Service Management	Parceiro de gestão de serviços [sn_esm_partner] Cliente [sn_customerservice.customer] Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent] Administrador de usuário da Gestão de serviços [sn_esm_user_admin] Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager] Administrador de gestão de serviços [sn_esm_admin] Consumidor [sn_customerservice.consumersn_customerservice.consume

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto

Produto	Funções
	Usuário de gestão de serviços [sn_esm_user] Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin] Administrador de parceiros da Gestão de serviços [sn_esm_partner_admin] Função para REST APIs relacionadas a serviços web CSM [csm_ws_integration] Parceiro [sn_customerservice.partner] Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager] NoRoleName [No_Role_Name] Agente de gestão de serviços [sn_esm_agent] Administrador de cliente [sn_customerservice.customer_admin]
Inteligência para documentos	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.exclusion_agent] Visualizador do DocIntel [sn_docintel.viewer] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager] Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent]
Serviços de documentos	Administrador [platform_document_management_admin]
Serviço de envio de mensagens Hermes	administrador [hermes_admin] Administrador de namespace do Kafka [kafka_namespace_admin] Administrador do Kafka [kafka_admin]
IDR	administrador [idr_admin] rest [idr_rest] ler [idr_read]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto

Produto	Funções
Gestão de conhecimento	Colaborador do KCS [kcs_contributor] Administrador de conhecimento [knowledge_admin] Gerente de conhecimento [knowledge_manager] Editor de KCS [kcs_publisher] Candidato do KCS [kcs_candidate] Especialista em domínio de conhecimento [knowledge_domain_expert] Membro do grupo de conhecimento [knowledge_group_member] Gerente de grupo de conhecimento [knowledge_group_manager] Administrador [admin] Conhecimento [knowledge]
MetricBase	administrador [clotho_admin] Colocação de REST [clotho_rest_put] Acumular REST [clotho_rest_accumulate] além de gravador [mbplus_writer] leitor plus [mbplus_reader]
Inteligência preditiva	Rotulador de ML [ml_labeler] Usuário do relatório de ML [ml_report_user] Administrador de ML [ml_admin]
Emissão de relatórios	Usuário de relatório de grupo [report_group] Programador de relatório [report_scheduler] Administrador de descrição de relatório [report_description_admin] Administrador de relatório [report_admin] Usuário de relatório global [report_global] Denunciar usuário [report_user]
Catálogo de serviços	Administrador [admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto

Produto	Funções
	Editor do construtor de catálogo [catalog_builder_editor] Editor de catálogo [catalog_editor] Gerente do catálogo [catalog_manager] Administrador de catálogo [catalog_admin]
Portal de serviços	administrador [sp_admin] Administrador de comunicados [announcement_admin] Administrador de análise do portal [portal_analytics_admin] Visualizador de análise do portal [portal_analytics_viewer]
Inteligência para tarefas	Administrador de inteligência para tarefas [tia_admin] Usuário de inteligência para tarefas [tia_user] Analista de inteligência para tarefas [tia_analyst]
Virtual Agent	Criador [now.assist.creator] Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin] Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin] Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin] Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin] Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin] Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin] Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto

Produto	Funções
	Administrador de resolução automática de problemas [iar_admin] Designer da estrutura de testes automatizados [atf_test_designer] Administrador [nlu_admin] administrador [virtual_agent_admin] [action_designer] Administrador de instalação de aplicações externas [external_app_install_admin] Gerente de autoatendimento [sn_ssa_core.self_service_manager] Editor de localização [localization_editor] Executor de localização [localization_fulfiller] Administrador de imagem [image_admin] Usuário do Automated Customer Experiences (ACE) [sn_ace.ace_user] Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin] Administrador de configuração assistida de Interfaces conversacionais [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin] Identidade visual do Virtual Agent [va_branding] Solicitante de localização [localization_requestor] Identidade visual do Virtual Agent [va_branding] Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin] Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin] administrador [evam_admin] administrador [evam_admin] Solicitante de localização [localization_requestor]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto

Produto	Funções
	Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin] [action_designer] Administrador de pesquisa de bate-papo [chat_survey_admin] Flow Designer [flow_designer]

Funções básicas do sistema

Os administradores podem atribuir uma ou mais funções de usuário do sistema de base para conceder acesso aos recursos e aplicações da plataforma do sistema de base.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador [admin]

A função de administrador. Essa função tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema porque os administradores podem substituir as regras da lista de controle de acesso (ACL) e passar em todas as verificações de função. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas disponíveis.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- anúncio_admin
- catálogo
- catalog_admin
- catálogo_construtor_editor
- catalog_lookup_admin
- catálogo_template_editor
- chat_admin
- evam_admin
- image_admin
- import_admin
- import_scheduler
- import_set_loader
- import_transformer
- live_feed_admin
- 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.

- ml_labeler
- nlu_admin
- nlu_editor
- nlu_user
- pa_data_collector
- pa_viewer
- personalize_dictionary
- plataforma_ml_criar
- plataforma_ml_read
- plataforma_ml_write
- search_application_admin
- search_relevancy_model_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_employee.admin
- sn_hr_sp.admin
- sn_hr_sp.esc_admin
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_reader
- sn_templated_snip.template_snippet_writer
- sp_admin
- taxonomy_admin
- user_criteria_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Conceda este privilégio com cuidado. Se você tiver informações confidenciais, como registros de RH, que precisa proteger, crie uma função de administrador personalizada para essa área. Treine todos os usuários autorizados a ver esses registros para atuar como administrador. Observe também as funções administrativas especiais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Usuários com funções relacionadas ao Key Management Framework só podem ser modificados por administradores com a função kmf_admin. Para obter detalhes sobre as funções KMF, consulte Roles installed with Key Management Framework .

Administrador do agente [agent_admin]

Os administradores do agente podem baixar e administrar o agente do sistema integrado. Eles podem gerenciar scripts relacionados ao MID Server.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- agent_security_admin
- view_changer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador da Pesquisa com IA [ais_admin]

Os administradores da Pesquisa com IA podem consultar, criar, atualizar e excluir configurações de indexação e pesquisa e registrar mensagens por meio do Pesquisa com IA aplicação.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalador da empresa cliente da aplicação [app_client_company_installer]

Usuários atribuídos à função app_client_company_installer podem instalar aplicações que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento. A atribuição desta função permite a instalação inicial de aplicações para a empresa associada à instância atual. Usuários com esta função não podem instalar uma aplicação para outra empresa.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário do cliente da aplicação [app_client_user]

Os usuários do cliente da aplicação podem instalar aplicações que contenham a mesma empresa que a instância conectada no momento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de aprovação [approval_admin]

Os administradores de aprovação podem exibir ou modificar solicitações de aprovação não atribuídas diretamente a eles. Use a função approver_user para permitir que os aprovadores exibam ou modifiquem somente as solicitações atribuídas diretamente a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 executantes podem aprovar no produto no qual estão inscritos (aprovação do executante ITSM no ITSM). Essa aprovação pode ser na plataforma ou por e-mail. Nenhum direito adicional é necessário.

Os executantes podem não aprovar além do produto no qual estão inscritos (aprovação do executante ITSM em Compras, GRC etc.). Esta aprovação precisaria de um direito de aprovação adicional para o usuário.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Usuários do aprovador [approver_user]

Os usuários do aprovador podem modificar as solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos dos solicitantes.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Há uma taxa associada a esta função. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.

Usuário do ativo [asset]

Os usuários de ativos podem gerenciar ativos de hardware e software.

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

- Inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de regra de atribuição [assignment_rule_admin]

Os administradores de regra de atribuição podem gerenciar regras de atribuição.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de processo de negócios [business_process_admin]

Os administradores de processo de negócios podem criar, ler, atualizar e excluir todos os registros e seus relacionamentos no processo de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 contexto de Governança, risco e conformidade (GRC), os usuários com a função sn_grc.admin que gerenciam as aplicações GRC e suas configurações obtêm automaticamente acesso a essa função. Este acesso permite que os administradores do GRC administrem um processo de negócios e seus registros semelhantes a outras tabelas do GRC.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: business_process_manager.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Esta função é atribuída a usuários que são administradores e têm informações completas e treinamento sobre processos de negócios. Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Gerenciador de processos de negócios [business_process_manager]

Os gerentes de processo de negócios podem criar, ler e atualizar qualquer processo de negócios e gerenciar o relacionamento dos processos de negócios com outros registros. Esta função é atribuída a gerentes de processo de negócios que geralmente são especialistas e gerenciam vários processos de negócios na organização. Atribua esta função a usuários que geralmente trabalham com outros funcionários e são especialistas em processos de negócios.

No contexto do GRC, os usuários com a função sn_grc.manager herdam automaticamente essa função que permite que eles gerenciem os processos de negócios de toda a organização.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - business_process_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 processo de negócios [business_process_user]

Os usuários do processo de negócios podem atualizar os processos de negócios que um usuário possui e também podem ler qualquer processo de negócios. Esta função deve ser atribuída aos respectivos responsáveis pelo processo. Essa função também pode ser fornecida a usuários que precisam exibir os processos de negócios na organização e entendê-los melhor.

No contexto do GRC, esta função é atribuída automaticamente aos usuários com a função sn_risk.user. Esta função permite que os usuários gerenciem os processos de negócios que possuem, bem como leiam todos os processos de negócios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função- cmdb_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de catálogo [catalog_admin]

Os administradores de catálogo podem gerenciar a aplicação Catálogo de serviços, incluindo categorias e itens do catálogo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- user_criteria_admin
- catálogo_construtor_editor
- catálogo_template_editor
- catálogo
- catalog_lookup_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Editor de catálogo [catalog_editor]

Os editores de catálogo podem criar, modificar e publicar itens nas categorias às quais estão atribuídos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Designer de item do catálogo [catalog_item_designer]

Os designers de item do catálogo podem exibir o status de suas solicitações de categoria. Esta função é concedida automaticamente aos usuários quando eles fazem uma solicitação de uma categoria de designer de item.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Gerente do catálogo [catalog_manager]

Os gerentes de catálogo podem exibir e atribuir editores de catálogo a suas categorias. Eles também podem criar, modificar e publicar itens em suas categorias.

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário do catálogo [catálogo]

Os usuários do catálogo têm acesso de leitura e algum acesso de gravação a todas as solicitações, tarefas e itens do Catálogo de serviços.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

- Aprovadores de solicitação de catálogo > US$ 1.000
- Aprovadores de solicitação de catálogo para vendas
- Serviços de Campo

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Gerente de categoria [category_manager]

Os gerentes de categoria podem criar, editar e excluir categorias de modelo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - model_manager.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador do CMDB [sn_cmdb_admin]

O administrador do Configuration Management Data Base (CMDB) é uma função fundamental necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os administradores do CMDB podem acessar todos os dados, ferramentas e IUs do CMDB no Espaço do CMDB.Usuários com esta função podem definir políticas que um editor não pode, como gerente de classe e requisitos de serviço de app.

Conforme você faz o detalhamento ativo no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_cmdb_editor

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de desduplicação do CMDB [cmdb_dedup_admin]

Os administradores de desduplicação do CMDB podem revisar e corrigir tarefas de desduplicação do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Editor do CMDB [sn_cmdb_editor]

Uma função-chave necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os editores do CMDB podem criar, editar e excluir registros do CMDB, mas não podem mudar políticas como gerenciador de dados e gerenciador de classes no Espaço do CMDB.

Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções principais de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de várias origens do CMDB [cmdb_ms_admin]

O administrador de várias origens do CMDB pode criar e executar uma consulta e pode modificar as propriedades do CMDB 360. Contém a função cmdb_ms_write.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_ms_editor.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Editor de várias origens do CMDB [cmdb_ms_editor]

Os editores de várias origens do CMDB podem criar e consultar, ler e gravar registros do CMDB, mas não podem executar ações de recálculo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_ms_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário de várias origens do CMDB [cmdb_ms_user]

Os usuários de várias origens do CMDB têm acesso de leitura e execução às consultas de várias origens.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Leitor do CMDB [cmdb_read]

Os usuários do leitor do CMDB podem ler dados da hierarquia do CMDB.

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário do CMDB [sn_cmdb_user]

Uma função-chave necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os usuários do CMDB têm acesso somente leitura aos dados do CMDB e à IU básica no Espaço do CMDB.

Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções principais de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmcb_query_builder
- data_manager_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Gerente de contratos [contract_manager]

Os gerentes de contrato podem criar, editar e excluir contratos por meio do aplicativo Gestão de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

CreateNow ilimitado [unlimited_createnow]

Função para usuários licenciados ilimitados do CreateNow.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de classificação de dados [data_classification_admin]

Os administradores de classificação de dados gerenciam todos os aspectos da aplicação de classificação de dados, configuração do código de classificação de dados e atribuição.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - data_classification_auditor.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Auditor de classificação de dados [data_classification_auditor]

Os auditores de classificação de dados auditam as atribuições de código de classificação de dados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador do CMDB empresarial [ecmdb_admin]

Os administradores do Enterprise CMDB podem executar tarefas administrativas e acessar tabelas e registros no Enterprise CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administrador de filtro [filter_admin]

Os administradores de filtro podem criar, editar e excluir registros de filtro [sys_filter].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- filtro_global
- filter_group

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Filtrar usuário do grupo [filter_group]

Os usuários do grupo de filtros podem criar filtros que pertencem a grupos dos quais o usuário é membro.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Fabricante do medidor [gauge_makeer]

Os fabricantes de medidores podem criar medidores a partir de relatórios. A partir de Helsinki, os relatórios não são mais transformados em medidores.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário de filtro global [filter_global]

Usuários de filtro global podem criar registros de filtro global [sys_filter].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de modelo global [template_editor_global]

Usuários com a função template_editor_global podem criar modelos para uso global.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de modelo de grupo [template_editor_group]

Usuários com a função template_editor_group podem criar modelos para grupos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de tour guiado [guided_tour_admin]

Os administradores de tour guiado podem criar, modificar e excluir registros de tour guiado [sys_embedded_tour_guide].

Contém funções

Lista de funções contidas na função - sn_tourbuilder.tour_admin.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de imagem [image_admin]

Os administradores de imagem podem criar, modificar e excluir registros de imagem [db_image].

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Representador [representador]

Representadores podem representar usuários.

Aviso:
Esta função não permite a representação de usuários administradores.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Para obter mais detalhes sobre a representação, consulte Funções básicas do sistema.

Administrador de importação [import_admin]

Os administradores de importação podem gerenciar todos os aspectos dos registros e importações do conjunto de importação [sys_import_set].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Importar programador [import_scheduler]

Os programadores de importação podem programar importações.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

> **Aviso:**
> Conceda esta função com cuidado. O import_scheduler pode executar scripts com privilégios de nível de administrador.

Carregador do conjunto de importação [import_set_loader]

Os usuários do carregador do conjunto de importação podem carregar registros do conjunto de importação [sys_import_set].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Importar transformador [import_transformer]

Os usuários do transformador de importação podem gerenciar registros do mapa de transformação do conjunto de importação [sys_transform_map] e executar transformações.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de inventário [inventory_admin]

Os administradores de inventário administram depósitos, modelos de estoque e regras de estoque.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- Inventory_user
- canvas_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Usuário de inventário [inventory_user]

Os usuários de inventário têm acesso a informações de estoque.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

ITIL

Os usuários da Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL) podem abrir, atualizar, fechar incidentes, problemas, mudanças e itens de gestão de configuração. Esta função é a função de técnico do sistema de base. Usuários com a função ITIL podem ter tarefas atribuídas a eles.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- dependency_views
- agent_workspace_user
- sn_incident_write
- sn_sow.sow_user
- snc_platform_rest_api_access
- cmdb_query_builder
- sn_cmdb_editor
- sn_problem_write
- rastreado_arquivo_leitor
- sn_request_write
- view_changer
- viz_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- template_editor
- cmdb_read
- certificação app_service_user
- sn_change_write
- sn_sttrm_condition_read
- e-mail_composer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

- Serviços de Campo
- Aprovadores de solicitação de catálogo > US$ 1.000
- Aprovadores de solicitação de catálogo para vendas

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador ITIL [itil_admin]

Os administradores da ITIL podem excluir incidentes, problemas, mudanças e outros registros relacionados. Esta função é destinada a líderes de equipe.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_cmdb_admin
- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder funções de administrador quando houver funções mais 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.

Conhecimento [knowledge]

Os usuários de conhecimento podem escrever, editar e revisar artigos de gestão de conhecimento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de conhecimento [knowledge_admin]

Os administradores de conhecimento podem gerenciar bases de conhecimento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - knowledge.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Atualizador de lista [list_updater]

Os usuários do atualizador de lista podem selecionar as opções de menu **Atualizar lista inteira** e **Atualizar selecionado** em uma lista.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Manutenção

Esta função está reservada para uso de ServiceNow.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Esta função não pode ser atribuída ou representada e está reservada para uso de ServiceNow.

MID Server [mid_server]

Os usuários do MID Server podem acessar as tabelas que os MID Servers normalmente usam. Esta função deve ser concedida aos seus MID servers.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - soap.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 função deve ser atribuída a contas de usuário criadas para que os MID Servers interajam com sua instância. Para obter detalhes, consulte Create the MID Server user and grant the role .

Gerenciador de modelos [model_manager]

Os gerentes de modelo podem criar, modificar e excluir registros de modelo base [cmdb_model].

Contém funções

Lista de funções contidas na função - catalog_editor.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Personalizar [personalizar]

Usuários com a função de personalização podem personalizar formulários, listas, regras, controles e scripts.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- personalizar_controle
- personalize_rules
- personalize_dictionary
- personalize_choices
- personalizar_estilos
- personalizar_respostas
- personalize_list
- personalize_form

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar escolhas [personalize_choices]

Usuários atribuídos à função personalize_choices podem personalizar as escolhas de um campo de lista.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar controle [personalize_control]

Personalizar usuários de controle podem personalizar controles em listas, como filtros, links e botões.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar dicionário [personalize_dictionary]

Usuários com a função personalize_dictionary podem personalizar entradas e rótulos de dicionário.

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar formulário [personalize_form]

Usuários com a função personalize_form podem personalizar formulários.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar lista [personalize_list]

Usuários com a função personalize_list podem personalizar listas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar respostas [personalize_responses]

Usuários com a função personalize_form podem personalizar respostas predefinidas para campos de sugestão, como o campo de comentários adicionais.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Regras de personalização [personalize_rules]

Personalizar regras Os usuários podem personalizar regras de negócio e scripts. Esta função contém funções adicionais para conceder acesso administrativo seletivo a regras e scripts.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- iu_action_admin
- administrador_de_regras_de_negócios
- client_script_admin
- ui_policy_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Não

Considerações especiais

Evite conceder esta função a usuários que não precisam de acesso a todas as funções contidas nela.

Personalizar estilos [personalize_styles]

Usuários com a função personalize_styles podem personalizar estilos de campo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar IU [personalize_ui]

Usuários com a função personalize_ui podem personalizar formulários e listas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- personalize_form
- personalize_list

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Acesso à REST API da plataforma [snc_platform_rest_api_access]

Permite acesso a REST APIs da plataforma. Esta função está contida na função ITIL [itil].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- API da tabela
- API do Import Set
- API agregada
- API de anexos

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Público [público]

Nenhum login é necessário para acessar recursos ou funções com a função pública.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de versão [release_admin]

Os administradores de versão podem editar o histórico de uma versão.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de relatório [report_admin]

Os administradores de relatório podem gerenciar, compartilhar, publicar e programar todos os relatórios. Usuários atribuídos a esta função podem acessar o **Relatórios** > **Administração** módulo e gerenciar todos os objetos relacionados ao relatório. A função report_admin herda todas as outras funções de relatório.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- medidor_criador
- relatório_alias_admin
- relatório_global
- relatório_grupo
- report_publisher
- relatório_programador
- viz_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de alias de relatório [report_alias_admin]

Os administradores de alias de relatório podem manter aliases de campo e valor.

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Relatório global [report_global]

Usuários globais de relatório podem gerenciar relatórios que são compartilhados com todos (listados em Global).

Contém funções

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Grupo de relatórios [report_group]

Os usuários do grupo de relatórios podem gerenciar e compartilhar relatórios compartilhados com eles (listados em Grupo).

Contém funções

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Fornecedor do relatório [report_publisher]

Os usuários do fornecedor de relatórios podem publicar relatórios que eles possam gerenciar. A publicação de um relatório cria um link público para esse relatório. Os usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Programador de relatório [report_scheduler]

Os usuários do Agendador de relatórios podem programar o envio por e-mail de todos os relatórios que podem ver, incluindo relatórios que não podem gerenciar. Os usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Denunciar usuário [report_user]

Os usuários de relatório podem criar e exibir relatórios que foram compartilhados com eles. Usuários com esta função não podem compartilhar, editar ou excluir relatórios que foram compartilhados com eles.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - viz_creator.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de correção de script [script_fix_admin]

Os administradores de correção de script podem gerenciar scripts de correção.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Os administradores da aplicação de pesquisa podem inserir, atualizar e excluir tabelas de configuração relacionadas à experiência do usuário de pesquisa:

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sys_search_facet
- sys_search_filter

O administrador da aplicação de pesquisa recebeu a função ais_admin para habilitar a configuração da Pesquisa com IA.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

SOAP [soap]

usuários com a função soap podem consultar, criar, atualizar e excluir registros em todas as tabelas, bem como executar scripts.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Criação de SOAP [soap_create]

Usuários com a função soap_create podem criar registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Exclusão de SOAP [soap_delete]

Usuários com a função soap_delete podem excluir registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

SOAP ECC [soap_ecc]

Usuários com a função soap_ecc podem consultar, criar e atualizar somente na tabela Fila do canal de comunicação externa (ECC).

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Consulta SOAP [soap_query]

Usuários com a função soap_query podem consultar registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Atualização da consulta SOAP [soap_query_update]

Usuários com a função soap_query_update podem consultar e atualizar todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- soap_query
- soap_update

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Script SOAP [soap_script]

Usuários com a função soap_script podem executar funções de endpoint de regra de negócio por meio de **script.do**.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Atualização de SOAP [soap_update]

Usuários com a função soap_update podem atualizar registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum(a)

Administrador de pesquisa [survey_admin]

Os administradores de pesquisa podem ver todas as pesquisas, definições, perguntas e instâncias criadas por eles e por outras pessoas. Usuários com esta função podem usar todos os módulos no menu da aplicação **Pesquisa**.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Criador da pesquisa [survey_creator]

Os criadores de pesquisa podem gerenciar definições de pesquisa, perguntas e instâncias criadas por eles.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão - Criadores de pesquisa.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leitor de pesquisa [survey_reader]

Os leitores de pesquisa podem exibir pesquisas e informações relacionadas, como respostas de pesquisa, grupos de pesquisa, cartões de pontuação e relatórios. Usuários com esta função não podem mudar ou modificar pesquisas ou respostas de pesquisas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de tarefas [task_editor]

Os editores de tarefa podem editar campos de tarefa protegidos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de modelos [template_editor]

Os editores de modelo podem criar modelos para uso pessoal e modificar ou excluir modelos pessoais. Esta função está incluída na função itil no sistema de base.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Programador de modelo [template_scheduler]

Os programadores de modelo podem programar a criação de registros baseados em modelo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de pesquisa de texto [text_search_admin]

Os administradores de pesquisa de texto podem personalizar grupos e tabelas de Pesquisa de texto global.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de registro de horas [timecard_admin]

Os administradores de registro de horas podem acessar todos os registros de registro de horas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- timecard_approver
- timecard_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Aprovador de registro de horas [timecard_approver]

Os aprovadores de registro de horas aprovam ou rejeitam registros de horas para usuários.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- pa_viewer
- timecard_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário de registro de horas [timecard_user]

Os usuários do registro de horas podem criar registros de horas e exibir seus próprios registros de horas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário [usuário]

A função do usuário não tem funcionalidade e não concede acesso a nenhum ativo em sua instância. Usuários com esta função são contados como executantes licenciados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de usuário [user_admin]

Os administradores de usuário podem administrar usuários, grupos, locais, habilidades e empresas.

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.

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Exibir alterador [view_changer]

Os modificadores de exibição podem alternar exibições ativas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de fluxo de trabalho [workflow_admin]

Os administradores de fluxo de trabalho podem criar, editar, publicar ou excluir fluxos de trabalho gráficos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- criador_atividade
- itom_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.

- workflow_creator
- workflow_publisher

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Criador de fluxo de trabalho [workflow_creator]

Os criadores de fluxo de trabalho podem criar fluxos de trabalho gráficos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Fornecedor do fluxo de trabalho [workflow_publisher]

Os criadores de fluxo de trabalho podem publicar fluxos de trabalho gráficos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Visualizador de relatório de fluxo de trabalho [workflow_report_viewer]

Os visualizadores de relatórios de fluxo de trabalho podem acessar o bloco de anotações de fluxo de trabalho para relatórios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de pesquisa de texto do Zing [ts_admin]

Usuários com a função ts_admin podem administrar o Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 administrativas especiais

Certas funções concedem direitos administrativos específicos sem os privilégios totais da função de administrador. Por exemplo, um administrador pode conceder a um usuário o direito de mudar a política de IU, mas não os client scripts.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Essas funções não mudam o comportamento da função de administrador, que concede privilégios administrativos totais.

Importante:
Não é possível renomear funções de nenhum tipo no Now Platform

Administrador de regra de atribuição [assignment_rule_admin]

Crie, modifique e exclua regras de atribuição.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de regra de negócio [business_rule_admin]

Criar, modificar e excluir Classic Business rules .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
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.

Administrador de client script [client_script_admin]

Criar, modificar e excluir Client scripts .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de formulário [form_admin]

Crie, modifique e exclua formulários e seções de formulário e elementos de seção.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de relatório [report_admin]

Gerencie, compartilhe, publique e programe todos os relatórios. Usuários atribuídos a esta função podem acessar o **Relatórios** > **Administração** módulo e gerenciar todos os objetos relacionados ao relatório. A função report_admin herda todas as outras funções de relatório.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- medidor_criador
- relatório_alias_admin
- relatório_global
- relatório_grupo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- report_publisher
- relatório_programador
- viz_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de inclusão de script [script_include_admin]

Criar, modificar e excluir Script includes .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de ação de IU [ui_action_admin]

Criar, modificar e excluir Definição de ações de IU.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
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.

Administrador de macro de IU [ui_macro_admin]

Criar, modificar e excluir UI macros .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de página de IU [ui_page_admin]

Criar, modificar e excluir UI pages .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de política de IU [ui_policy_admin]

Criar, modificar e excluir Como usar políticas de IU.

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

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de script de IU [ui_script_admin]

Criar, modificar e excluir UI scripts .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Função somente leitura

A função somente leitura (snc_read_only) restringe um usuário ou um grupo de usuários ao acesso somente leitura nas tabelas às quais o usuário já tem acesso.

Esta função foi projetada para complementar outras funções que um usuário possui. Sua finalidade é restringir ações como operações de inserção, atualização ou exclusão nas tabelas acessíveis por meio de suas funções existentes.

Depois de atribuir esta função a um usuário, ele não poderá mais criar, atualizar ou excluir registros em NENHUMA tabela.

Nota:
Atribua esta função somente a usuários. Não atribua esta função a outros recursos no sistema, incluindo aplicações, níveis de controle de acesso (ACLs) e assim por diante.

A função snc_read_only pode ser atribuída a qualquer usuário para limitar o acesso aos dados sem precisar criar ACLs para tabelas do sistema, tabelas personalizadas e campos. Esta prática é útil para executar auditorias internas ou externas sem permitir que um usuário tenha acesso de inserção ou atualização aos dados.

Usuários com a função snc_read_only têm as seguintes restrições, independentemente de outras funções e privilégios que tenham.

- Não é possível inserir, atualizar ou excluir registros da IU ou ao usar a API GlideRecord.
- Não é possível ativar ou fazer upgrade de plug-ins.
- Não é possível executar diretamente o SQL.
- Não é possível carregar arquivos XML.
- Só pode executar scripts em segundo plano quando em uma instância no ambiente de área restrita pública.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Essas restrições de função estão em vigor mesmo se estiver representando outro usuário com acesso de gravação, como um administrador.

Ativar a função somente leitura

Se ainda não estiver ativo, um administrador poderá ativar o plug-in Função de usuário somente leitura (com.snc.read_only.role).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Função de usuário somente leitura (com.snc.read_only.role) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** 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 .

Propriedades de função somente leitura

Essas propriedades do sistema controlam a função snc_read_only. Os seguintes valores padrão são usados para as propriedades.

Nome	Descrição
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_create	Especifica quais tabelas estão isentas da imposição de função somente leitura e permitem a criação de novos registros. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_write	Especifica quais tabelas estão isentas da imposição de função somente leitura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	e habilitam a atualização dos registros existentes. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_delete	Especifica quais tabelas estão isentas da imposição de função somente leitura e permitem a exclusão de registros existentes. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Depois de configurar essas propriedades, atribua a função somente leitura conforme necessário. Ao fazer login, você está impedido de criar, atualizar ou excluir registros em TODAS as tabelas, a menos que tenha modificado essas propriedades.

Nota:
Teste a função somente leitura atribuindo-a a um usuário e representando esse usuário.

Funções específicas da aplicação

As aplicações instaladas em sua instância podem incluir funções adicionais. Siga os links nesta seção para ver as funções instaladas junto com as aplicações.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
Customer Service Management	Customer Access Management	Roles installed with customer access management
Customer Service Management	Customer Service Management	Roles installed with Customer Service Management
Customer Service Management	Gestão de problemas graves	Components installed with Major Issue Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
Customer Service Management	OpenFrame	Components installed with OpenFrame
Customer Service Management	Public Sector Digital Services	
Customer Service Management	Informações de tratamento especial	Components installed with Special Handling Notes
Customer Service Management	Comunicações Direcionadas	Components installed with Targeted Communications
Gestão de serviços a funcionários	Case and Knowledge Management	Components installed with Case and Knowledge Management
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços de RH	Setting up your Alumni Service Center
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços de RH	Reference for Document Templates
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços de RH	vReference for Listening Posts
Gestão de serviços a funcionários	Designer de jornadas	
Gestão de serviços a funcionários	Designer de jornadas	Components installed with Journey Accelerator
Gestão de serviços a funcionários	Central de gerentes	Components installed with Manager Hub
Gestão de serviços a funcionários	Gestão de casos do local de trabalho	Components installed with Workplace Case Management
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Calendar Synchronization
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Case Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Core
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Move Management
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Reservation Management
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Space Management
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Space Mapping
Gestão de serviços a funcionários	Prestação de serviços no local de trabalho	Components installed with Workplace Visitor Management
Gestão de serviços a funcionários	Espaço de Gestão de Fornecedores	Installed with Vendor Management Workspace
Gestão ambiental, social e de governança (ESG)	Gestão ambiental, social e de governança (ESG)	Components installed with ESG Management
Governança, risco e conformidade	Gestão de auditorias	Components installed with Audit Management
Governança, risco e conformidade	GRC: Metrics	Components installed with the GRC: Metrics application
Governança, risco e conformidade	Resiliência operacional	
Governança, risco e conformidade	Gestão de privacidade	Roles installed with Privacy Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
Governança, risco e conformidade	Gestão de riscos	Components installed with Risk Management
Saúde e ciências da vida	Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core	Components installed with Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Saúde e ciências da vida	Patient Support Services	Components installed with Patient Support Services
Saúde e ciências da vida	Pre-Visit Management	Components installed with Pre-Visit Management
IT Asset Management	Gestão de modelo	Installed with Model Management
IT Asset Management	Catálogo de produtos	Roles installed with Product Catalog
IT Operations Management	Descoberta de automação	Components installed with Automation Discovery
IT Operations Management	Gestão de eventos	Components installed with Event Management
Recursos da Now Platform	Advanced Work Assignment	Components installed with Advanced Work Assignment
Recursos da Now Platform	Pesquisa com IA	Componentes instalados com Pesquisa com IA
Recursos da Now Platform	Application Portfolio Management	Installed with Enterprise Architecture (formerly Application Portfolio Management)
Recursos da Now Platform	Central de automação	Components installed with Automation Center
Recursos da Now Platform	Distribuição de software cliente 2.0	Components installed with
Recursos da Now Platform	Análise de conversa	Legacy - Conversational Analytics dashboard roles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
Recursos da Now Platform	Inteligência para documentos	Document Intelligence roles
Recursos da Now Platform	Gestão de interações	Components installed with Interaction Management
Recursos da Now Platform	Feed de atividades	User roles installed with Live Feed
Recursos da Now Platform	Notificar	Roles installed with Notify
Recursos da Now Platform	Orquestração (legado)	Installed with Orchestration ROI
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	User access to Workflow Studio flows
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	
Recursos da Now Platform	Central de controle de serviços	
Recursos da Now Platform	Central de controle de serviços	
Recursos da Now Platform	Modelo de estado	Instalado com modelo de estado
Análise da plataforma	Descoberta de automação	Components installed with Automation Discovery
Análise da plataforma	Performance Analytics	Performance Analytics roles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
Análise da plataforma	Mineração de processos	Components installed with Process Mining
Análise da plataforma	Emissão de relatórios	Reporting roles
Análise da plataforma	Análise da experiência do usuário	Roles installed with User Experience Analytics
IT Service Management	Gestão de ativos	
IT Service Management	Gestão de mudanças	Components installed with ITSM Roles - Change Management
IT Service Management	Gestão de melhoria contínua	CIM roles
IT Service Management	Gestão de contratos	User roles installed with Contract Management
IT Service Management	Gestão de portfólios digitais	Roles for Digital Portfolio Management
IT Service Management	Central do funcionário	Employee Center roles
IT Service Management	Linha de gasto	Components installed with Expense Line
IT Service Management	Gerenciamento de movimentação das Instalações	Roles installed with Facilities Move Management
IT Service Management	Gestão de serviços de instalações	Roles installed with Facilities Service Management
IT Service Management	Gestão de incidentes	Components installed with ITSM Roles — Incident Management
IT Service Management	Workbench de inteligência preditiva do ISTM	Components installed with ITSM Predictive Intelligence Workbench

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
IT Service Management	Gestão de conhecimento	Knowledge Management roles
IT Service Management	Performance Analytics	Performance Analytics roles
IT Service Management	Manutenção planejada	Installed with SM Planned Maintenance
IT Service Management	Gestão de problemas	Components installed with Problem Management
IT Service Management	Compras	User roles installed with Procurement
IT Service Management	Gestão de solicitações	Request ITSM Roles - Request Management
IT Service Management	Construtor de serviços	Roles installed with Service Builder
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Service Operations Workspace ITSM Applications
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Agent Client Collector for Investigation
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Remedial Actions Framework
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Metrics and CI Actions Framework
IT Service Management	Gestão de nível de serviço	Installed with Service Level Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
IT Service Management	Gestão de serviços Core	Installed with Service Management Core
IT Service Management	Gestão de portfólio de serviços	
IT Service Management	Espaço de Gestão de Fornecedores	Installed with Vendor Management Workspace
IT Service Management	Walk-up Experience	Components installed with Walk-up Experience
IT Service Management	Otimização da força de trabalho	Components installed with Process Mining
Operações de segurança	Resposta a incidentes de segurança	Components installed with Security Incident Response
Operações de segurança	Threat Intelligence Sharing	
Operações de segurança	Resposta a vulnerabilidades	Components installed with Vulnerability Response
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Separação de dados	Components installed with Data Separation
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Enterprise Release Management	
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Gestão de serviços de campo	Components installed with Field Service Management
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Gestão de serviços de campo	Field Service with Service Locations Support components
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Gestão financeira	User roles installed with Financial Management - Legacy
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Investment Funding	Components installed with Investment Funding

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de documentação de funções
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Project Portfolio Management	Components installed with Project Portfolio Management (PPM) Standard
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Programas de Scrum	Components installed with Scrum Programs
Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Teamspaces	Installed with teamspaces

Funções do sistema

Os administradores podem controlar o acesso a recursos e capacidades em uma instância ServiceNow, atribuindo funções a usuários.

Seu ServiceNow inclui funções para conceder acesso aos recursos e aplicações da plataforma incluídos em uma instância do sistema de base. As aplicações que você instala em sua instância podem incluir funções adicionais para controlar o acesso aos recursos instalados. Para obter mais informações sobre funções, consulte Explorando a administração de usuários.

Importante:
O sistema base e as funções instaladas com aplicações podem ser desativados por administradores, mas não podem modificar ou renomear essas funções.

Funções básicas do sistema

As funções do sistema base estão presentes em todas as instâncias ServiceNow e não exigem a instalação de plug-ins adicionais.

Função	Descrição
administrador	A função de administrador do sistema. Essa função tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema porque os administradores podem substituir as regras da lista de controle de acesso (ACL) e passar em todas as verificações de função. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas disponíveis. **Aviso:** Conceda este privilégio com cuidado. Se você tiver informações confidenciais, como registros de RH, que precisa proteger, deverá criar uma função de administrador personalizada para essa área. Você também deve treinar todos os usuários autorizados a ver esses registros para atuar como administrador. Observe também as funções administrativas especiais.
agent_admin	Os administradores do agente podem baixar e administrar o agente interno do sistema. Eles podem gerenciar scripts relacionados ao MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
ais_admin	Os administradores da Pesquisa com IA podem consultar, criar, atualizar e excluir configurações de indexação e pesquisa e registrar mensagens por meio do Pesquisa com IA aplicação.
aprovação_admin	Os administradores de aprovação podem exibir ou modificar solicitações de aprovação não atribuídas diretamente a eles. Use a função approvalr_user para permitir que os aprovadores exibam ou modifiquem somente as solicitações atribuídas diretamente a eles. O uso desta função requer uma licença Executante. O uso da função approver_user requer uma licença de Aprovador.
approver_user	Os usuários do aprovador podem modificar as solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos dos solicitantes. **Nota:** Há uma taxa associada a esta função. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.
atribuição_rule_admin	Os administradores de regra de atribuição podem gerenciar regras de atribuição.
ativo	Os usuários de ativos podem gerenciar ativos de hardware e software.
processo_de_negócios_admin	Os administradores de processo de negócios podem criar, ler, atualizar e excluir todos os registros e seus relacionamentos no processo de negócios. No contexto de Governança, risco e conformidade (GRC), os usuários com a função sn_grc.admin que gerenciam as aplicações GRC e suas configurações obtêm automaticamente acesso a essa função. Este acesso permite que os administradores do GRC administrem um processo de negócios e seus registros semelhantes a outras tabelas do GRC. **Importante:** Esta função é atribuída a usuários que são administradores e têm informações completas e treinamento sobre processos de negócios.
gerente_processo_de_negócios	Os gerentes de processo de negócios podem criar, ler e atualizar qualquer processo de negócios e gerenciar o relacionamento dos processos de negócios com outros registros. Esta função é atribuída a gerentes de processo de negócios que geralmente são especialistas e gerenciam vários processos de negócios na organização. Esses usuários geralmente trabalham com outros funcionários e são especialistas em processos de negócios. No contexto do GRC, os usuários com a função sn_grc.manager herdam automaticamente essa função que permite que eles gerenciem os processos de negócios de toda a organização.
usuário_processo_de_negócios	Os usuários do processo de negócios podem atualizar os processos de negócios que um usuário possui e também podem ler qualquer processo de negócios. Esta função deve ser atribuída aos respectivos proprietários de processo que gerenciam o processo de negócios que possuem. Essa função também pode ser fornecida a usuários que precisam exibir os processos de negócios na organização e entendê-los melhor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
	No contexto do GRC, os usuários com a função sn_risk.user são atribuídos automaticamente a essa função, pois essa função permite que eles gerenciem os processos de negócios que possuem, bem como leiam todos os processos de negócios.
catálogo	Os usuários do catálogo podem acessar solicitações do catálogo de serviços.
catalog_admin	Os administradores de catálogo podem gerenciar a aplicação Catálogo de serviços, incluindo categorias e itens do catálogo.
catalog_editor	Os editores de catálogo podem criar, modificar e publicar itens nas categorias às quais estão atribuídos.
catalog_item_designer	Os designers de item do catálogo podem exibir o status de suas solicitações de categoria. Esta função é concedida automaticamente aos usuários quando eles fazem uma solicitação de uma categoria de designer de item.
catalog_manager	Os gerentes de catálogo podem exibir e atribuir editores de catálogo a suas categorias. Pode também criar, modificar e publicar itens dentre das categorias.
category_manager	Os gerentes de categoria podem criar, editar e excluir categorias de modelo.
cmdb_dedup_admin	Os administradores de desduplicação do CMDB podem revisar e corrigir tarefas de desduplicação do CMDB.
cmdb_ms_user	Os leitores de várias origens do CMDB podem acessar e executar uma consulta do CMDB de várias origens, mas não podem criar uma consulta. Esta função contém a função Contains cmdb_read.
cmdb_ms_editor	Pode criar e executar uma consulta, tem acesso total de leitura e gravação, mas não pode efetuar Recálculos. Contém a função cmdb_ms_read.
cmdb_ms_admin	Pode criar e executar uma consulta e modificar as propriedades do CMDB 360. Contém a função cmdb_ms_write.
cmdb_read	Pode ler qualquer tabela do CMDB. Contido em admin e itil.
communication_manager	Gerencia a comunicação de incidentes graves e é responsável pela comunicação com todas as partes interessadas.
contract_manager	Pode criar, editar e excluir contratos por meio da aplicação Gestão de contratos.
data_classification_admin	Administra todos os aspectos da aplicação de classificação de dados, configuração e atribuição do código de classificação de dados,
data_classification_auditor	Audita atribuições de código de classificação de dados.
ecmdb_admin	Pode administrar o CMDB.
filter_admin	Pode gerenciar filtros.
filtro_global	Pode criar filtros globais.
filter_group	Pode criar filtros que pertencem a grupos dos quais o usuário é membro.
medidor_criador	Pode criar medidores a partir de relatórios. A partir do Helsinki, os relatórios não são mais transformados em medidores.
guiado_tour_admin	Pode gerenciar e administrar a funcionalidade de Tour guiado.
image_admin	Pode gerenciar arquivos de imagem na tabela Imagens [db_image].
Representante	Pode representar usuários. Esta função não permite a representação de usuários administradores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
import_admin	Pode gerenciar todos os aspectos de conjuntos para importação e importações.
import_scheduler	Pode programar importações. **Aviso:** Conceda esta função com cuidado. A função import_scheduler é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, porque o import_scheduler tem a capacidade de executar scripts com privilégios de nível de administrador.
import_set_loader	Pode carregar conjuntos para importação.
import_transformer	Pode gerenciar mapas de transformação do conjunto de importação e executar transformações.
incidente_manager	Gerencia as propriedades de incidente e as regras do gatilho de incidente grave.
inventory_admin	Pode criar e excluir informações de estoque. Somente usuários com a função inventory_admin podem editar regras de estoque, depósitos e tipos de depósito.
Inventory_user	Tem acesso a informações de estoque. Pode criar e gerenciar ordens de transferência.
itil	Pode executar ações padrão para um técnico de help desk da ITIL. Pode abrir, atualizar, fechar incidentes, problemas, mudanças, itens de gestão de configuração. Por padrão, somente usuários com a função itil podem ter tarefas atribuídas a eles.
itil_admin	Possui mais privilégios do que a função itil e é destinado a líderes de equipe. Esta função tem a capacidade de excluir incidentes, problemas, mudanças e outras entidades relacionadas quando as funções itil e itil_admin são atribuídas. Além disso, a função itil_admin concede controle total do CMDB. A função itil_admin inclui todas as permissões concedidas à função sn_cmdb_admin, que fornece acesso total a dados, ferramentas e IUs do CMDB.
conhecimento	Pode criar, editar e revisar artigos da base de conhecimento.
knowledge_admin	Pode gerenciar a base de conhecimento.
lista_atualizador	Pode usar as opções de menu Atualizar lista inteira e Atualizar selecionado em listas.
manter	Reservado para uso de ServiceNow.
mid_server	Função que deve ser concedida a qualquer usuário do MID server. Esta função concede ao MID Server acesso às tabelas que ele normalmente usa.
model_manager	Pode criar modelos de CMDB. O gerenciador de modelos pode controlar os modelos de base e quaisquer extensões de modelo que não sejam software ou consumíveis. Os modelos consumíveis são controlados pela função de gerente de ativos (ativo). Os modelos de software são controlados pela função de gerente de ativos de software (SAM).
major_incident_manager	Inicia o processo de incidente grave avaliando e aprovando candidatos a incidentes graves ou criando um incidente grave. Mantém a propriedade e a responsabilidade pelo ciclo de vida do incidente. Identifica os usuários e grupos envolvidos nas atividades de resolução e configura canais de comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
ninguém	A função ninguém significa que nenhum usuário tem acesso - nem mesmo administrador ou manutenção. Use a função none com cuidado. A função none tem precedência sobre a opção de substituição de administrador em ACLs, portanto, nem mesmo os administradores podem ter acesso. Consulte Criação de uma regra de ACL . Não o atribua a usuários específicos. Você pode usar esta função em ACLs que controlam o acesso a recursos, como páginas de IU, processadores, inclusões de script e registros. **Aviso:** A aplicação da função none pode ser irreversível se aplicada a algumas funções importantes do sistema.
personalizar	Pode configurar formulários, listas, regras, controles e scripts.
personalize_choices	Pode configurar escolhas e respostas predefinidas para campos não diários designados como campos de opção ou sugestão.
personalizar_controle	Pode configurar controles em listas, como filtros, links e botões.
personalize_dictionary	Pode configurar entradas e rótulosde dicionário.
personalize_form	Pode configurar formulários.
personalize_list	Pode configurar listas e cálculosde lista.
personalizar_respostas	Pode configurar respostas predefinidas para campos de diário designados como campos de sugestão.
personalize_rules	Pode configurar regras de negócio e scripts. Esta função contém as seguintes funções especializadas para conceder acesso administrativo seletivo a regras e scripts: • administrador_de_regras_de_negócios • client_script_admin • ui_policy_admin • iu_action_admin
personalizar_estilos	Pode configurar estilos de campo.
personalizar_ui	Pode configurar formulários e listas.
público	Nenhum login é necessário para acessar recursos ou funções com a função pública.
versão_admin	Pode editar o histórico de versões de uma versão.
report_admin	Pode gerenciar relatórios.
relatório_global	Pode criar relatórios globais.
relatório_grupo	Pode criar relatórios e compartilhar relatórios com grupos dos quais o usuário é membro. Usuários com esta função podem editar relatórios compartilhados por outros usuários do grupo.
report_publisher	Pode disponibilizar relatórios em uma página pública.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
relatório_programador	Pode programar um relatório para ser enviado por e-mail.
script_fix_admin	Pode criar e gerenciar scripts de correção, mas não pode executar scripts de correção.
search_application_admin	Pode consultar, criar, atualizar e excluir registros em tabelas relacionadas a UX de pesquisa. Contém a função ais_admin.
sn_appclient.app_client_company_installer	Pode instalar aplicações que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento. Função do usuário que permite a instalação inicial de aplicações para a empresa associada à instância atual. Um usuário com esta função não pode instalar uma aplicação para outra empresa.
sn_appclient.app_client_user	Pode instalar aplicações que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento.
sn_cmdb_admin	Fornece acesso total a dados, ferramentas e IUs do CMDB. Por exemplo, um administrador do CMDB define políticas no Gerenciador de classes de IC e nos requisitos de serviço de aplicativos. O Administrador do CMDB fornece o nível mais alto de acesso ao CMDB.
sn_cmdb_editor	Fornece acesso aos registros do CMDB. Um editor do CMDB não pode mudar políticas, como no Gerenciador de dados do CMDB ou no Gerenciador de classes de IC.
sn_cmdb_user	Fornece acesso somente leitura aos dados do CMDB e às IUs básicas, como relatórios e painéis do CMDB.
soap	Pode consultar, criar, atualizar e excluir registros em todas as tabelas, bem como executar scripts.
soap_create	Pode criar registros em todas as tabelas e colunas.
soap_delete	Pode excluir registros em todas as tabelas e colunas.
soap_ecc	Pode consultar, criar e atualizar somente na tabela Fila do ECC.
soap_query	Pode consultar registros em todas as tabelas e colunas.
soap_query_update	Pode consultar e atualizar registros em todas as tabelas e colunas.
soap_script	Pode executar a função de endpoint de regra de negócio por meio de script.do.
soap_update	Pode atualizar registros em todas as tabelas e colunas.
survey_admin	Pode ver todas as pesquisas, suas definições, perguntas, instâncias criadas por elas e outras pessoas. Os administradores de pesquisa podem usar todos os módulos no menu da aplicação Pesquisa.
survey_reader	Usuários com a função de leitor de pesquisa podem exibir pesquisas e informações relacionadas, como respostas de pesquisa, grupos de pesquisa, cartões de pontuação e relatórios. Survey_reader não pode mudar ou modificar uma pesquisa ou respostas de pesquisa.
task_editor	Pode editar campos de tarefa protegidos.
template_editor	Pode criar modelos para uso pessoal e modificar ou excluir modelos pessoais. Incluído na função itil no sistema de base.
template_editor_global	Pode criar modelos para uso global.
template_editor_group	Pode criar modelos para grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
template_scheduler	Pode programar a criação de registros baseados em modelo.
texto_pesquisa_admin	Pode personalizar grupos e tabelas da Pesquisa de texto global.
timecard_admin	Pode aprovar, modificar e excluir registros de horas de outros usuários.
ts_admin	Pode administrar Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing.
Ilimitado_criaragora	Função para usuários licenciados ilimitados do CreateNow.
upgrade_app	Pode fazer upgrade de aplicações instaladas que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento. Não é possível executar instalações iniciais de aplicações publicadas na página Cliente da aplicação.
usuário	Disponível para uso do cliente, não tem função no sistema de base.
user_admin	Pode administrar usuários, grupos, locais e empresas.
view_changer	Pode alternar exibições ativas.
workflow_admin	Pode criar, editar, publicar ou excluir fluxos de trabalho gráficos.
workflow_creator	Pode criar novos fluxos de trabalho gráficos.
workflow_publisher	Pode publicar fluxos de trabalho gráficos.

Funções específicas da aplicação

As aplicações instaladas em sua instância podem incluir funções adicionais. Siga os links nesta seção para ver a documentação de funções nas funções instaladas junto com as aplicações.

Produto	Aplicação
Recursos da plataforma	Atribuição avançada de trabalho

Criar uma função

Crie uma função para controlar o acesso a recursos e capacidades em aplicações e módulos. A nova função não tem acesso a nenhuma aplicação ou módulo até que você adicione outras funções a ela ou adicione-a às aplicações e módulos apropriados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que o acesso é concedido a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função recebem o acesso. As funções podem conter outras funções e qualquer acesso concedido a uma função é concedido a qualquer função que a contenha.

Para obter uma lista completa das funções incluídas na instância base, consulte Funções do sistema 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.

Nota:

Você não pode renomear funções de nenhum tipo no Now Platform. Se você criar uma função manualmente, não poderá renomeá-la depois de salvá-la.

Mova esta ação para o segundo plano para que você não espere ao adicionar vários membros do grupo, adicionando a propriedade do sistema `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`. Defina a propriedade do sistema como **verdadeira**. O usuário do sistema é usado para criar registros ou atualizar os existentes, já que a ação está sendo executada em segundo plano.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Funções** e crie um registro.
2. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a função.
Requer Assinatura	Indica se os usuários com esta função precisam de uma assinatura para permanecer em conformidade. **Sim** Função medida que requer uma assinatura. Você pode alocar assinaturas para usuários com essa função adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Para saber mais, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas. **Não** Não é uma função medida. **Não especificado** Nenhum(a)
Aplicação	Selecione a aplicação que contém o registro.
Privilégio elevado	Uma função que requer privilégio elevado não pode ser atribuída a um usuário no login pelo sistema. Em vez disso, um usuário deve elevar manualmente os privilégios para receber a função elevada. Selecione esta opção para marcar esta função como necessária para elevá-la para alta segurança. Consulte Funções de privilégio elevado para obter mais informações.
Descrição	Selecione as funções para delegar ao membro do grupo.

Tradução automática

Conceder a uma função acesso a aplicações e módulos

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. Você adiciona uma função a uma aplicação ou módulo para habilitar a função para conceder acesso à aplicação ou ao módulo para todos os usuários com a função.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Aplicações** ou **Definição do Sistema** > **Módulos**.
2. Selecione a aplicação ou o módulo apropriado para abri-lo na exibição de formulário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 bloqueio para abrir o campo **Funções**.
4. Adicione as funções desejadas à aplicação ou ao módulo.
5. Selecione o bloqueio para fechar o campo **Funções** e salve suas mudanças.

Atribuir uma função a um grupo

Você pode atribuir uma função a um grupo para conceder acesso a aplicações e módulos aos membros do grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você atribui funções a grupos em vez de a usuários individuais, os membros do grupo herdam a função. Quando um usuário alterna de grupo, a nova função de grupo é atribuída automaticamente. Para obter informações sobre as funções Mapeamento de serviços, consulte Controle de acesso de usuários a serviços de aplicações .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo para atribuir uma função.
3. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
4. Adicione as funções desejadas ao grupo.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Atribuir uma função a um usuário

Um usuário herda funções de todos os grupos aos quais pertence. Você também pode atribuir funções diretamente a um usuário. Sempre que uma nova função é atribuída a um usuário, ela só entra em vigor após o login com uma nova sessão.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Quando possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para conceder a função de administrador a um usuário, você também deve ter a função de administrador. Para conceder a função security_admin a um usuário, você também deve ter a função security_admin. Você deve elevar para a função security_admin antes de conceder a função security_admin a outros usuários. Consulte Elevar para uma função privilegiada .

Nota:

A função de administrador do sistema (admin) fornece acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas disponíveis.

Você não pode excluir funções atribuídas ao grupo do registro do usuário. Você deve remover o usuário do registro do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e abra um registro de usuário.
2. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
3. Na lista **Coleção**, selecione as funções desejadas e clique em **Adicionar**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Nota:
Se o usuário estiver conectado quando você atualizar suas funções e ele não puder acessar os registros habilitados pela nova função, talvez ele precise fazer logout e login novamente.

Adicionar uma função a uma função existente

Quando você adiciona uma nova função a uma função existente para um usuário, o usuário herda o acesso concedido pela nova função.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Funções** e abra a função existente.
2. Clique em **Editar** na lista relacionada Contém funções.
3. Use o slushbucket para adicionar uma ou mais funções à função existente.
4. Clique em **Salvar**.

Os usuários com a função existente herdam o acesso concedido pela nova função.

Criar uma função de grupo

Crie uma função de grupo para controlar o acesso às capacidades e recursos das aplicações para todos os membros de um grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Funções de Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário e selecione **Enviar**.

Campo	Descrição
Grupo	Selecione um grupo.
Função	Selecione a função a ser aplicada ao grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Heranças	Selecione esta opção para que todos os membros do grupo herdem a função. Essa opção é selecionada por padrão.

Nota:
Para mover esta ação para o segundo plano para que você não precise esperar ao adicionar vários membros do grupo, adicione a propriedade do sistema `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` e defina-a como verdadeira.

Funções do usuário de auditoria

As mudanças nas funções do usuário são rastreadas automaticamente na tabela Funções de auditoria [sys_audit_role].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Se o plug-in Impedir entradas duplicadas com Contextual Security: Role Management V2 estiver instalado, você deverá Habilitar a auditoria de função com Contextual Security: Role Management V2 .

Procedimento

Navegue até **Todos**e insira `sys_audit_role.list` no filtro.
A tabela Funções de auditoria [sys_audit_role] exibe mudanças nas funções do usuário.

Campo	Descrição
Alterado por	O usuário que fez a mudança.
Contagem após mudança	Função direta adicionada como resultado da mudança (se houver), mais o número de funções herdadas adicionadas.
Concedido por grupo	Se a função foi herdada, o grupo do qual a função foi herdada.
Operação	O tipo de mudança. Os valores incluem: • Adicionado • Removido
Função	A função afetada.
Usuário	O usuário afetado.

Funções de delegação

Os administradores podem conceder aos usuários a capacidade de atribuir funções em grupos. No entanto, esses usuários só podem atribuir funções que já possuem.

Delegadores de função são usuários responsáveis por atribuir funções a outros usuários em um grupo. Essa função pode ser atribuída manualmente, concedendo a função role_delegator ao usuário ou por meio da regra de negócio **Mudança do gerenciador de 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.

A regra de negócio **Mudança do gerente de grupo**, que está desabilitada por padrão, concede automaticamente a função role_delegator a um usuário que é designado como gerente de um grupo no campo **Gerente** do formulário **Grupo**. A função é removida quando o usuário não é mais o gerente do grupo.

Ative a regra de negócio para aproveitá-la. Para obter mais informações sobre **Regras de negócio**, consulte Classic Business rules .

Revisando funções e mudanças de função

Para exibir funções e mudanças de função:

- Usuários individuais: navegar até **Administração de usuários** > **Usuários** selecione um usuário e revise a lista relacionada **Funções**.
- Delegadores de função: revise quem pode atribuir funções em quais grupos navegando até **Administração de usuários** > **Delegadores de função**.
- Para todas as mudanças de função: para ver um histórico de mudanças de função, navegue até **Segurança do sistema** > **Relatórios** > **Auditoria de função**. Para obter mais informações, consulte Funções do usuário de auditoria.

Designar delegadores de função

Designe delegadores de função para atribuir funções a usuários que estão em um grupo específico.

Antes de Iniciar

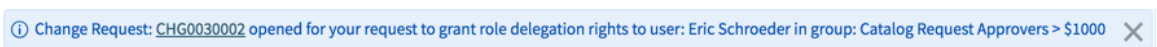
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os delegadores podem atribuir funções que herdam de um grupo. Eles também podem atribuir funções que um administrador atribuiu a eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Designar Delegador de Função**.
2. Selecione o grupo que inclui o usuário que você deseja que seja o delegador de função.
3. Selecione o usuário.
4. Selecione **Enviar**.
   Uma solicitação de mudança para a solicitação do delegador de função é criada e aprovada automaticamente.



Atribuir funções como um delegador de funções

Se você for um delegador de função, poderá delegar funções atribuídas a você para grupos que gerencia.

Antes de Iniciar

Função necessária: role_delegator

Procedimento

1. Navegar até **Administração de usuários** > **Delegar Funções no Grupo**.
2. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo	Selecione o grupo no qual delegar uma função ou funções a um membro. Qualquer grupo pode ser selecionado, incluindo grupos aos quais o role_delegator não pertence ou grupos que o role_delegator não gerencia.
Usuário	Selecione o membro do grupo para delegar uma função ou funções.
Funções para delegar	Selecione as funções para delegar ao membro do grupo. As funções disponíveis para delegação são apenas as funções que o role_delegator tem.

(Opcional) Para remover uma função delegada de um usuário, abra o registro de delegação e remova as funções indesejadas.

Impedir que uma função seja delegada

Você pode impedir que funções sejam delegadas a usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as funções a seguir não podem ser delegadas.

- administrador
- público
- função_delegador

Nota:
Um usuário com a função role_delegator não pode delegar essa função a outros membros do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Funções**.
2. Abra a função.
3. Configure o formulário para adicionar os campos **Concedível** ou **Pode delegar**.
4. Desmarque a caixa de seleção de um ou de ambos os campos.
5. Selecione **Atualizar**.

Conceder função de usuário com limite de tempo

Saiba como atribuir uma função a um usuário temporariamente. Use este recurso se você tiver um usuário que precisa executar uma ação única que normalmente está fora de suas funções.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aviso:
O uso de funções de usuário com limite de tempo pode consumir direitos de acesso e uso adquiridos pelo cliente e pode resultar em taxas de assinatura adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > > **Administração de usuários** > **Funções com limite de tempo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Todos os campos, exceto Comentários, são obrigatórios.

Campos	Descrição
Ativo	Determina se a atribuição de função com limite de tempo está ativa.
Função	A função atribuída ao usuário
Usuário	O usuário a ser atribuído à função com limite de tempo
Hora de início	A hora e a data de início da função com limite de tempo
Hora de término	A hora e a data de término da função com limite de tempo
Comentários (opcional)	Comentários ou informações adicionais para a atribuição de função limitada

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O usuário especificado agora tem a função. Eles devem concluir a tarefa restrita entre a hora de início e a hora de término.

Nota:
As funções com limite de tempo não são exibidas para os usuários atribuídos.

Monitoramento da atividade do usuário

Saiba mais sobre as ferramentas disponíveis para os administradores monitorarem usuários em suas instâncias.

Ferramentas de administração de usuários

Além de armazenar informações sobre um usuário, as contas de usuário também são associadas a grupos e funções. Sua instância usa grupos e funções para determinar quais registros e recursos um indivíduo pode acessar.

Representação

Os administradores podem selecionar registros de usuário para representação. Use este recurso para experimentar a instância como outro usuário, com as preferências e permissões desse usuário. A representação de usuário pode ser uma ferramenta valiosa para testes e solução de problemas. Para obter mais informações sobre representação, consulte Representação de usuários.

Investigando a atividade da conta 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.

Sempre que houver necessidade de revisar o comportamento específico do usuário, abaixo estão as etapas recomendadas sobre como revisar os logs de transações e logs de eventos:

- Localize o endereço IP do login bem-sucedido/com falha de um usuário específico da ServiceNow para sua instância
- Modificar o intervalo de tempo da pesquisa
- Limitar o escopo da pesquisa por nome de usuário
- Exibir tentativas de login bem-sucedidas/com falha

Para obter mais informações sobre como investigar a atividade do usuário, consulte o artigo Como investigar a atividade da conta do usuário [KB0564981] na Base de conhecimento do Now Support.

Sessões do usuário

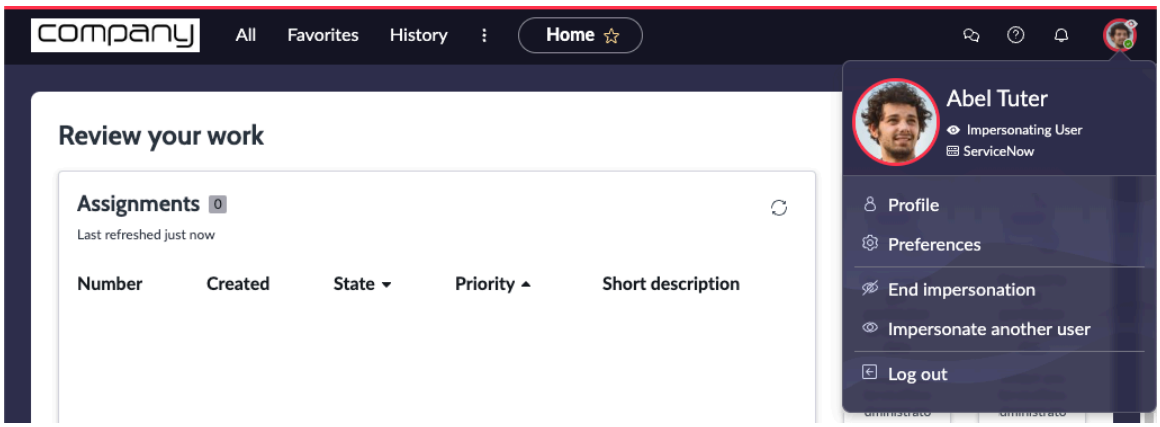
Com o gerenciamento de sessões de usuário, o administrador do e pode exibir e encerrar sessões de usuário individuais, bloquear usuários da instância e tornar os usuários inativos. Para obter detalhes sobre como gerenciar sessões de usuário, consulte Gerenciamento de sessões de usuário.

Os registros de usuário também estão associados a logs de transações. Os administradores podem usar esses logs para rastrear todas as atividades do navegador em uma instância.

Representação de usuários

Os administradores podem representar outros usuários autenticados, um recurso usado principalmente para testes.

Esta função permite que o administrador acesse o sistema exatamente como o usuário representado, incluindo menus e módulos idênticos. Todas as ações executadas pelo administrador durante a representação são registradas como se fossem executadas pelo usuário representado.



Limites de representação

Quando você representa um usuário, todas as funções protegidas por escopo e funções do módulo de criptografia são compatíveis se a opção **Representação** estiver configurada na política de acesso ao módulo. Consulte Criar uma política de acesso ao módulo para obter detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Representar um usuário permite o acesso a funções protegidas por escopo e de criptografia, conforme definido na política de acesso. No entanto, se estiver representando um usuário com uma função de administrador, o acesso a determinados recursos e módulos será limitado, a menos que o representante já tenha essas funções.

Representar um usuário com uma função de administrador específica da aplicação, como administrador de Recursos Humanos ou Resposta a incidentes de segurança, limita o acesso a determinados recursos, como incidentes de segurança e informações de perfil, a menos que essas funções já estejam atribuídas ao administrador que está representando. Essa restrição se estende a determinados módulos e aplicações na barra de navegação, e os administradores não podem mudar a senha de usuários com funções de administrador de aplicações.

As seguintes ações ou condições fazem com que a representação de um usuário seja encerrada:

- O usuário representa um usuário diferente
- A sessão do usuário termina, por exemplo, depois que um usuário faz logout da instância

Nota:
Quando um administrador começa a representar um usuário, o evento "Representar início" é registrado no log do sistema. Da mesma forma, o evento "Término da representação" é registrado quando a representação é concluída em uma das duas condições listadas acima.

Requisitos de representação

A conta de usuário a ser representada deve ter um ID de usuário. Você pode encontrar este ID no registro de usuário [sys_user] da conta. Se este valor estiver ausente, a mensagem O usuário selecionado não pôde ser representado será exibida.

Você precisa de várias contas diferentes para testar o sistema.

- Uma conta de administrador para fazer o trabalho
- Uma conta da biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação (ITIL) ou semelhante para testar como um técnico
- Uma conta ESS para testar como um usuário final

Mais logins podem ser necessários para testar adequadamente o sistema.

Nota:
Se você tentar representar um usuário que está bloqueado ou inativo, o sistema o desconectará automaticamente se você iniciar uma ação ou selecionar um link. Lembre-se de que todas as mudanças feitas durante a representação se aplicam somente a essa sessão. Para ajudar a garantir a precisão, saia e faça login novamente após concluir a representação.

Representação móvel

A representação móvel está disponível em ServiceNow Mobile apps. Para obter informações sobre representações móveis, consulte Representação móvel .

Gerenciar a visibilidade do recurso de representação

Antes que os usuários possam representar outro usuário, um administrador deve tornar o recurso visível.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU**.
2. Marque uma caixa de seleção em **Habilitar representação do botão na linha da faixa** para exibir ou ocultar o botão.
3. Selecione **Salvar** na parte superior da página.
   Os administradores ainda podem representar usuários por meio da página de IU **impersonate_dialog**.

Representar um usuário

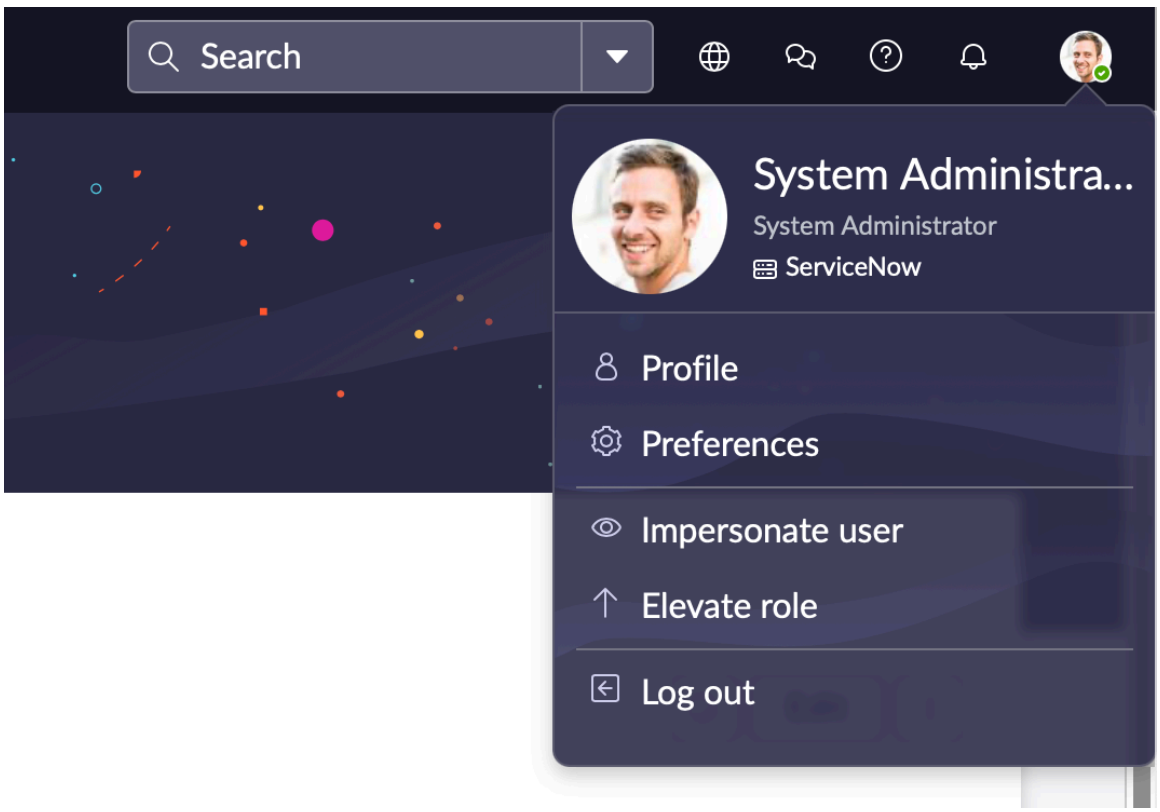
Você pode selecionar um usuário ou inserir um nome de usuário diferente para executar uma representação.

Antes de Iniciar

Função necessária: representante

Procedimento

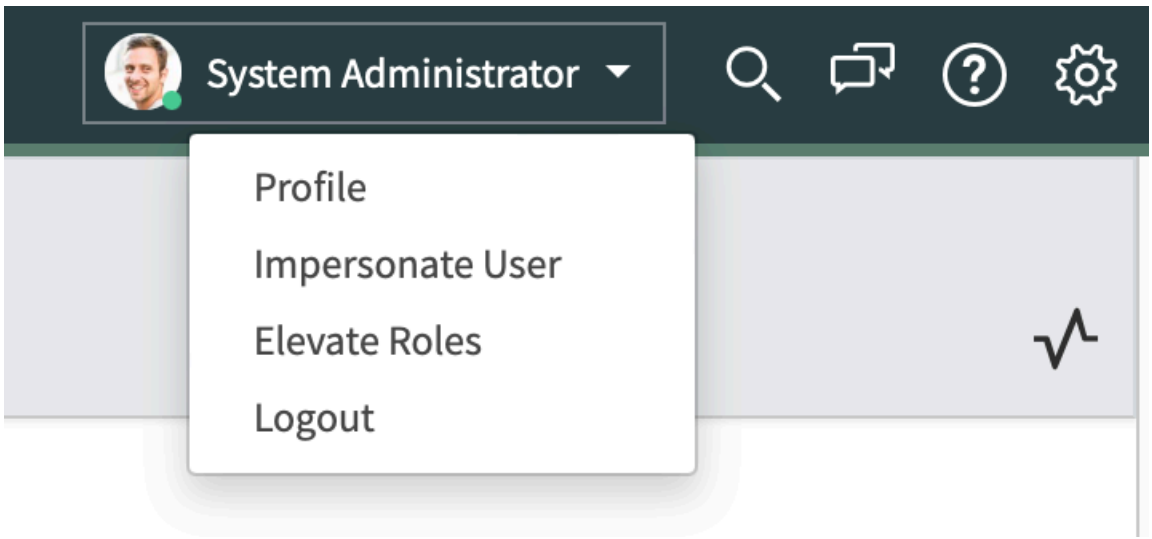
1. Na faixa superior, selecione sua imagem de perfil de usuário para abrir o menu do usuário.
2. Selecione **Representar usuário**.
   - Em Next Experience:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

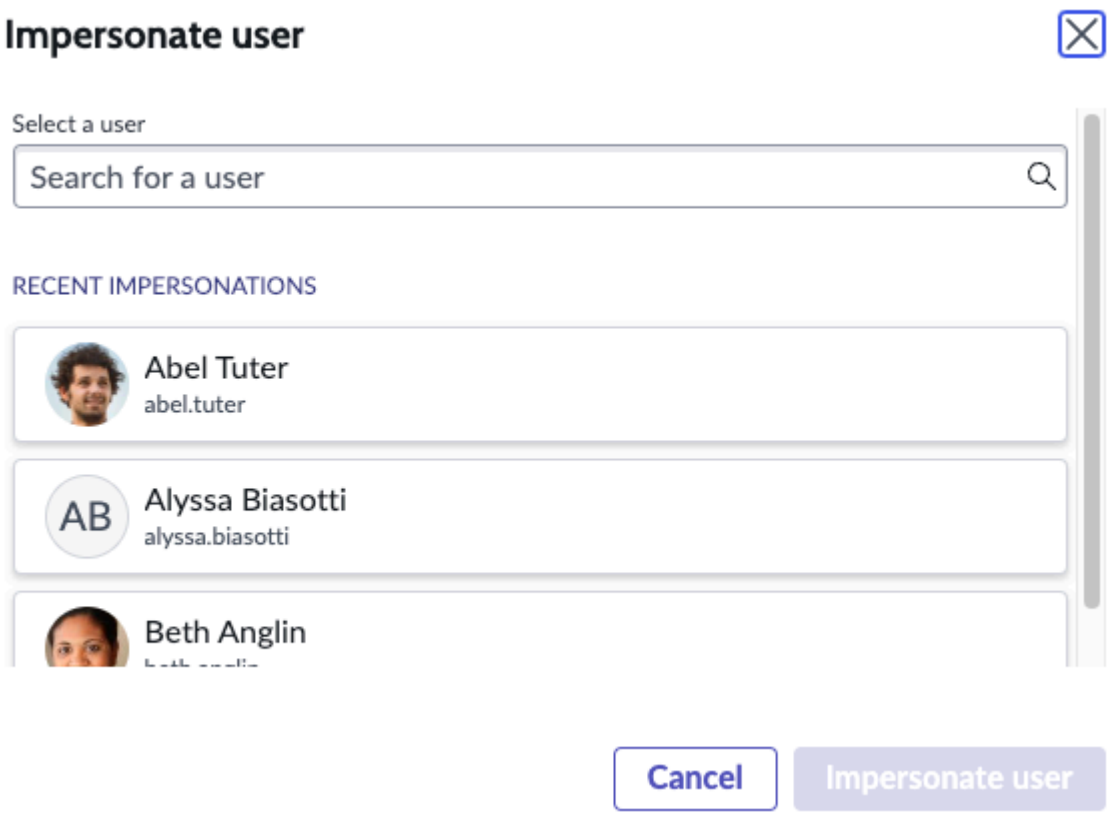
- Em IU principal:



A caixa de diálogo Representar usuário é exibida.

3. Selecione um usuário na lista **Representações Recentes** ou insira um nome de usuário diferente no campo de seleção de usuário.

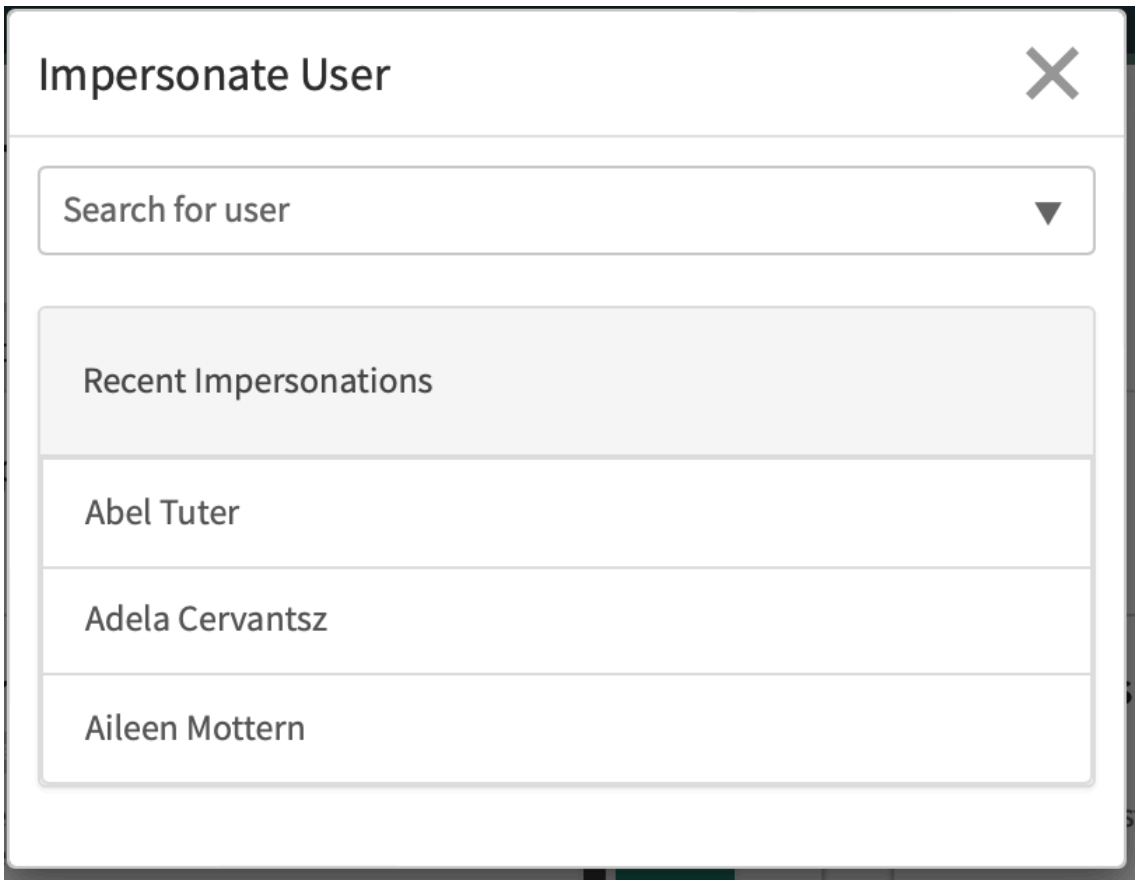
- Em Next Experience:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em IU principal:



4. Selecione **Representar usuário**.
5. **Opcional:** Para representar outro usuário enquanto representa um usuário, abra o menu do usuário e selecione **Representar outro usuário**.
6. Para retornar ao login original, abra o menu do usuário e selecione **Encerrar representação**.

Nota:
Em alguns casos, representar um usuário pode causar um problema que dificulta a alternância. Se uma página quebrada for exibida ao representar um usuário em um ambiente de testes, talvez seja necessário forçar um logout. Para fazer isso, navegue até http://<instance name> .service-now.com/logout.do e faça login novamente.

Logs de representação

As representações são registradas no log do sistema.

Representações de log para sessões interativas (IU) ou não interativas.

Registro em log de representação para sessões interativas

As sessões interativas são realizadas por meio da interface do usuário (IU). Habilite ou desabilite o registro em log de representação para sessões interativas usando a propriedade `glide.sys.log_impersonation`.

Se você habilitar o registro em log de representação para sessões interativas definindo `glide.sys.log_impersonation` como **verdadeiro**, todas as sessões interativas serão registradas no log.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
glide.sys.log_impersonation	Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o registro em log de representação para sessões interativas.

Registro em log de representação para sessões não interativas

As sessões não interativas são realizadas por aplicações e scripts, não por meio da IU.

O registro em log de representação de sessões não interativas está desativado por padrão. Se você habilitar o registro em log de representação definindo a propriedade *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* como **verdadeira**, as representações de sessões não interativas serão registradas no log de representação.

Mesmo com *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* definido como **verdadeiro**, o sistema não registra em log determinadas tarefas de representação comuns realizadas em nome dos usuários padrão (*system*, *soap.guest*e *guest*) porque a aplicação representa esses usuários padrão para executar uma variedade de tarefas.

Use a propriedade *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion* para excluir representações de outros usuários, além dos usuários padrão.

Propriedade	Descrição
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o registro em log de representação para sessões não interativas.
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	Exclui o registro em log de representação de sessões não interativas para usuários especificados. Insira os nomes de usuário como uma lista separada por vírgulas. Os usuários padrão (**system**, **soap.guest**e **guest**) não precisam ser incluídos na lista.

Gerenciamento de sessões de usuário

O Now Platform fornece a capacidade de exibir e encerrar sessões de usuário individuais, bloquear usuários do sistema e tornar os usuários inativos.

Independentemente do número de janelas abertas em um navegador, é considerado uma sessão. No entanto, se você tiver dois navegadores separados abertos (como Google Chrome e Safari), serão consideradas duas sessões separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O encerramento de uma sessão de usuário desconecta efetivamente esse usuário da próxima transação, que geralmente é a próxima seleção do navegador. Use o recurso de encerramento de sessões quando quiser executar a manutenção do sistema.
- Bloquear um usuário fora do sistema significa que ele não pode mais fazer login ou gerar ações a partir de mensagens de e-mail enviadas para a instância. Bloquear usuários também encerra suas sessões.
- Tornar um usuário inativo significa que ele não aparecerá em nenhum campo que faça referência a usuários ativos na tabela **Usuário**.

Configurar um tempo ativo máximo para sessões de usuário

Proteja sua instância impondo um tempo máximo para sessões, independentemente da atividade do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as sessões expiram somente após um período de inatividade. A imposição de um tempo máximo de sessão ativa encerra as sessões independentemente de um usuário ter estado ativo recentemente, incluindo se ele optou recentemente por estender uma sessão. O tempo limite da sessão ativa deve ser maior que o valor configurado para o tempo limite da sessão inativa. Por exemplo, se as sessões estiverem configuradas para expirar após 30 minutos de inatividade, o tempo limite da sessão ativa deverá ser maior que 30 minutos.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Filtre a lista Propriedades do sistema [sys_properties] para as seguintes propriedades e selecione uma propriedade para abrir seu registro.
   - *`glide.ui.active.session.life_span`*: define o tempo máximo de sessão para sessões de usuário autenticado, independentemente da atividade do usuário. Os usuários autenticados são desconectados da instância após o tempo especificado e devem inserir suas credenciais novamente para acessar a instância.
   - *`glide.guest.active.session.life_span`*: define o tempo máximo de sessão para sessões de usuário convidado, independentemente da atividade do usuário. Essa configuração ajuda a proteger uma instância usando aplicações que envolvem sessões de usuário convidado, como Bate-papo do agente.
3. No campo **Valor**, insira o número de minutos antes que a sessão expire, independentemente da atividade do usuário.
   O valor deve ser maior que o valor das propriedades correspondentes para um tempo limite de sessão inativa: *`glide.ui.session_timeout`* para usuários autenticados ou *`glide.guest.session_timeout`* para usuários convidados. Por padrão, o tempo limite da sessão inativa para usuários autenticados e convidados é de 30 minutos.
4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar um tempo ativo máximo para sessões de integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar o tempo limite da sessão do usuário após inatividade

Especifique quando expirar o tempo limite das sessões do usuário após um período de inatividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, após 30 minutos de inatividade na aplicação, a plataforma desconecta o usuário automaticamente, a menos que a caixa de seleção **Lembrar-me** na tela de login esteja marcada. Tornar o intervalo mais longo pode levar à manutenção desnecessária de sessões inativas na memória. Ajuste esta configuração de tempo limite para não mais do que algumas horas, embora até 24 horas seja viável.

Nota:

- As chamadas do Ajax para o servidor mantêm a sessão ativa (como Rótulos e Painéis de atualização).
- A pesquisa mantém a sessão ativa quando a área de trabalho de bate-papo está aberta (requer o plug-in de bate-papo).

Procedimento

1. Desmarque a caixa de seleção **Lembrar-me** na tela de login.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
3. Na lista Propriedade do sistema [sys_properties], pesquise por *`glide.ui.session_timeout`*.
4. Se *`glide.ui.session_timeout`* não existir, selecione **Novo** para adicionar uma nova propriedade usando os seguintes valores:
   - **Nome**: *`glide.ui.session_timeout`*
   - **Descrição**: digite uma descrição resumida. Nesse caso, insira algo como `Substitua o tempo limite da sessão padrão (30). Este valor está em minutos.`
   - **Tipo**: selecione o tipo de dados apropriado. Nesse caso, selecione **Inteiro**.
   - **Valor**: altere o valor padrão de 30 minutos para um valor de sua escolha.

   Nota:
   O tempo limite da sessão também pode ser definido por meio de personalizações de saída de instalação.

O que Fazer Depois
Os administradores também podem adicionar as seguintes propriedades à tabela Propriedades do sistema.

- *`glide.security.csrf.handle.ajax.timeout`*: lida com erros de solicitações Ajax com tempo esgotado quando definido como **verdadeiro**.
- *`glide.security.auto.resubmit.ajax`*: reenvia automaticamente solicitações do Ajax com tempo esgotado quando definido como **verdadeiro** e a caixa de seleção Fazer login em uma instância está marcada ou altera o valor padrão da caixa de seleção Lembrar-me. Um pop-up aparece para os usuários solicitando que eles continuem.
- *`glide.ui.auto_req.extend.session`*: quando definido como **verdadeiro**, o sistema estende automaticamente a sessão de um usuário pelo valor selecionado para o tempo de atualização da página inicial. Se não houver tempo de atualização da página inicial, o valor de tempo limite padrão será aplicado. Dispositivos móveis e tablet não são 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.

com esta propriedade. Quando definido como **falso**, as sessões do usuário expiram quando a caixa de seleção **Lembrar-me** está desmarcada. O tempo limite é baseado em se há um tempo de atualização da página inicial. Quando não há tempo de atualização da página inicial, o valor de tempo limite padrão se aplica. Quando há um tempo de atualização da página inicial, a sessão do usuário expira após o valor de tempo limite mais um intervalo do tempo de atualização da página inicial. Por exemplo, se um usuário selecionar um intervalo de atualização de cinco minutos, essa sessão expirará após o valor de tempo limite mais cinco minutos.

Nota:
Os usuários que marcam a caixa de seleção **Lembrar-me** não são afetados pelas propriedades de tempo limite da sessão.

Os administradores também podem adicionar as seguintes propriedades para definir configurações de tempo limite adicionais para sessões do usuário. Essas configurações adicionais ajudam a preservar os recursos do sistema:

- *glide.session.unauthorized.timeout.enabled*: habilita um tempo limite de sessão alternativa para sessões de convidados não autenticados. As sessões de convidado são criadas para solicitações HTTP para a instância que não contêm informações de autenticação. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira**.
- *glide.unauthorized.session_timeout*: Especifica o tempo, em minutos, após um usuário autenticado fazer logout de uma instância antes do término da sessão. Defina a propriedade com um valor maior que **0** e menor que o valor na propriedade *glide.ui.session_timeout*.

Tópicos relacionados

Modificar o tempo limite da sessão de integração após inatividade

Como solicitar que os usuários estendam uma sessão

Configure quanto tempo os usuários têm para estender uma sessão antes que ela expire devido à inatividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os usuários são solicitados a estender a sessão dois minutos antes que ela expire com uma caixa de diálogo "Estender sua sessão". Este procedimento explica como ajustar o momento em que os usuários são apresentados a este prompt.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira sys_properties.list no filtro de navegação.
2. Abra a propriedade *glide.ui.session_timeleft*.
3. No campo **Valor**, insira o número de minutos antes do tempo limite da sessão para solicitar que os usuários estendam a sessão.
   Definir o valor como zero desativa a solicitação de que os usuários estendam suas sessões.
4. Selecione **Atualizar**.

Bloquear um usuário

Bloqueie um usuário quando você não quiser que ele acesse a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o usuário na lista.
2. Marque a caixa de seleção **Bloqueado** e atualize o registro.

Marcar um usuário como inativo

Você pode marcar um usuário como inativo para que ele não apareça em nenhum campo que faça referência a usuários ativos na tabela **Usuário**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Por padrão, ao marcar um usuário como inativo, você bloqueia esse usuário. A regra de negócio **Bloquear usuários inativos** rege esse comportamento.

Se você desmarcar a caixa de seleção **Ativo**, o usuário será bloqueado e não poderá acessar a instância. Esta funcionalidade é controlada por meio de uma propriedade do Glide `glide.authenticate.only.allow.active.user.login`, que só permitirá que os usuários ativos acessem a instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o usuário na lista.
2. Desmarque a caixa de seleção **Ativo** e atualize o registro.

Encerrar uma sessão de usuário

Você pode encerrar uma sessão de usuário, por exemplo, se for executar a manutenção do sistema e os usuários ainda estiverem conectados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários conectados**.
   Você só pode ver usuários que estão conectados ao mesmo nó da aplicação que você. Se o valor do campo Ativo em um registro de usuário for falso, o usuário está conectado, mas não está executando uma transação no momento. A maioria dos usuários aparece como inativa a qualquer momento.
2. Selecione a sessão que você deseja encerrar.
3. Selecione **Bloquear sessão**.
   A sessão é encerrada e o usuário é redirecionado para a página de login na próxima tentativa de transação. O usuário não está bloqueado. Várias sessões de usuário podem ser associadas a um usuário. O encerramento de uma sessão de usuário afeta somente a sessão específica.

Nota:
As sessões de usuário móvel não podem ser encerradas usando este processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sessões não interativas

O plug-in "Non-Interactive Sessions" cria uma distinção entre usuários interativos e não interativos.

Usuários interativos

Os novos usuários adicionados à instância se tornam automaticamente usuários interativos. Usuários interativos podem executar as seguintes ações:

- Usar o nome de usuário e a senha deles para fazer login na IU ou em um portal de serviço.
- Conectar-se a uma instância de um URL que chama uma página, formulário ou lista de IU, por exemplo, https://<instance name>.service-now.com/incident.do.
- Conecte-se com single sign-on, por exemplo, autenticação Digest ou SAML (Security Assertion Markup Language, Linguagem de marcação de segurança).
- Usar suas credenciais para autorizar conexões SOAP se permitido pela segurança estrita.
- Usar suas credenciais para outras conexões de API, como WSDL, JSON, XML ou XSD, sem restrição.

Usuários não interativos

Usuários não interativos só podem usar suas credenciais para autorizar conexões de API, como JSON, SOAP e WSDL. Eles não podem fazer login na IU ServiceNow. A configuração de alta segurança estrita determina se os usuários não interativos estão sujeitos aos requisitos do Gerenciador de segurança contextual .

A distinção entre usuários interativos e não interativos aumenta a segurança da instância, ajudando a garantir que os usuários obedeçam ao princípio de privilégio mínimo.

Instalado com Sessões não interativas

Nota:
A opção Sessões não interativas está habilitada para todas as novas instâncias desde o lançamento do Calgary. Se você não o vir na lista de plug-ins, solicite-o usando o item do catálogo de serviços Ativar plug-in em Now Support.

- Adiciona uma coluna intitulada **Somente acesso ao serviço web** [web_service_access_only] à tabela **Usuário** [sys_user].
- Modifica todos os usuários existentes para que fiquem interativos (web_service_access_only=false).
- Atualiza o formulário Usuário para exibir o campo **Somente acesso ao serviço web** [web_service_access_only] por padrão.

Criar um usuário não interativo para serviços web

Usuários não interativos só podem se conectar a uma instância ServiceNow de um protocolo de API. Use este recurso para configurar contas de usuário para fins de autenticação de serviço web.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários não interativos não podem fazer login em uma instância ou em um portal de serviços ou se conectar por meio de Single Sign-on. Eles podem ser usados como um usuário do MID Server se forem sinalizados como um usuário de integração interna.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Pesquise o usuário a ser atualizado.

   Example
   Por exemplo, usuário SOAP.
3. Marque a caixa de seleção **Somente acesso ao serviço web**.
4. Selecione **Atualizar**.

Nota:

A plataforma ServiceNow usa todas as credenciais de nome de usuário e senha fornecidas com uma solicitação, mesmo que as configurações de alta segurança não exijam autorização para um determinado protocolo de API. Por exemplo, se uma solicitação SOAP fornecer um nome de usuário e senha, a instância verificará essas credenciais, mesmo que as solicitações SOAP não exijam autorização. Para evitar a verificação de credenciais do usuário, a solicitação não deve incluí-las.

Tornar interativo um registro de usuário não interativo

Alternar manualmente um usuário não interativo para um usuário interativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Pesquise o usuário que você deseja atualizar.
   Por exemplo, **Administrador do sistema**.
3. Desmarque a caixa de seleção **Somente acesso ao serviço web**.
4. Selecione **Atualizar**.

Atualizar contas de usuário de serviço web para segurança estrita

Se sua instância exigir segurança estrita, adicione a função soap a todas as contas de usuário usadas para serviços web.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário de serviço web na lista.
3. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
4. Adicione soap à **lista de funções**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Save** (Salvar).
6. Selecione **Atualizar**.

Requer autenticação

Você pode especificar se as sessões não interativas exigem autenticação no módulo **Configurações de alta segurança**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com privilégios elevados

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma sessão não interativa ignora a IU para se conectar à instância em um nível de API. Normalmente, as sessões não interativas usam protocolos definidos como JSON, SOAP, XSD ou WSDL. Por padrão, todas as sessões não interativas exigem autenticação.

Procedimento

1. Faça login com um usuário administrador com a função security_admin.
2. Eleve seus privilégios para usar security_admin.
3. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Configurações de Alta Segurança**.
4. Selecione a opção correspondente **Requer autorização...** para o protocolo que você deseja definir. Por exemplo, **Requer autorização para solicitações SOAP de entrada**.
5. Marque a caixa de seleção para exigir autenticação para o método de sessão não interativa.

   Desmarque a caixa de seleção para habilitar o método de sessão não interativa para se conectar sem fornecer credenciais.

Nota:

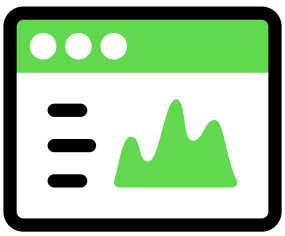
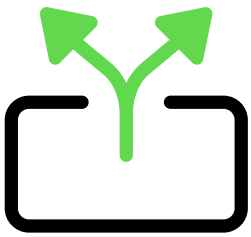
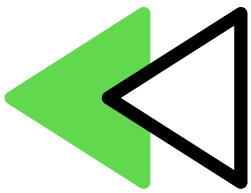
Ativar o plug-in Sessões não interativas pode restringir o login de usuários existentes que gerenciam integrações baseadas em SOAP e WSDL, a menos que eles já tenham a função SOAP.

Now Platform tabelas e dados

ServiceNow fornece opções para gerenciar seus dados 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.

Administração de tabela	Gestão de dados	Exportar dados	Reverter e excluir recuperação
			
Saiba mais sobre como trabalhar com grandes quantidades de dados complexos usando tabelas e registros no Now Platform.	Explore opções para armazenar e excluir dados com ServiceNow.	Saiba mais sobre como exportar dados do Now Platform.	Saiba como reverter ações e recuperar registros excluídos.

Administração de tabela

Lide com a gestão de dados e processos para todas as suas aplicações ServiceNow. As funções administrativas no Now Platform concedem acesso a tabelas e registros para gerenciar incidentes, problemas, mudanças de banco de dados e muito mais. Crie representações gráficas de tabelas e seus relacionamentos (como tabelas primárias ou secundárias) usando mapas de esquema e defina elementos em seu banco de dados com tabelas de dicionário de dados. Trabalhe com relacionamentos complexos entre vários conjuntos de registros usando Relações de Tarefas Muitos-para-Muitos.

Gestão de dados

Gerencie o crescimento de dados em sua instância com nosso conjunto de ferramentas Gestão de dados. Mantenha o desempenho suave arquivando registros, exclua registros mais antigos usando o limpador de tabela e gerencie tabelas grandes com rotações de banco de dados.

Exportando dados

Exporte registros individuais ou múltiplos do Now Platform em vários formatos.

Reverter e excluir recuperação

Reverta um upgrade de software ou ativação de plug-in. Recupere registros excluídos e mudanças relacionadas.

Administração de tabela

uma tabela é uma coleção de registros no banco de dados. Cada registro corresponde a uma linha em uma tabela e cada campo em um registro corresponde a uma coluna nessa tabela.

Tradução automática

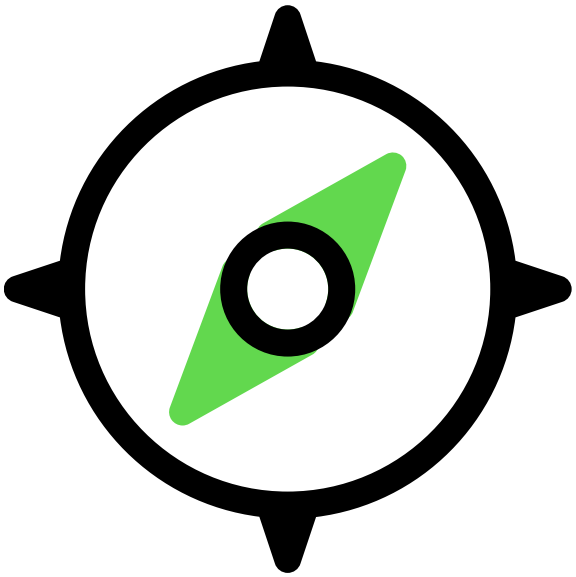
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este vídeo cobre a infraestrutura ServiceNow® e apresenta os conceitos de tabelas, registros e campos; classes de tabela outros relacionamentos de tabela; e mapas de esquema.

Assista a este breve vídeo para ter uma visão geral da administração de tabelas.

Iniciar

Explorando Now Platform® tabelas



Aprenda os conceitos básicos de tabelas e administração de tabelas.

Gerenciamento de tabelas e índices



Gerencie tabelas e índices e crie conexões relacionais entre registros.

Tradução automática

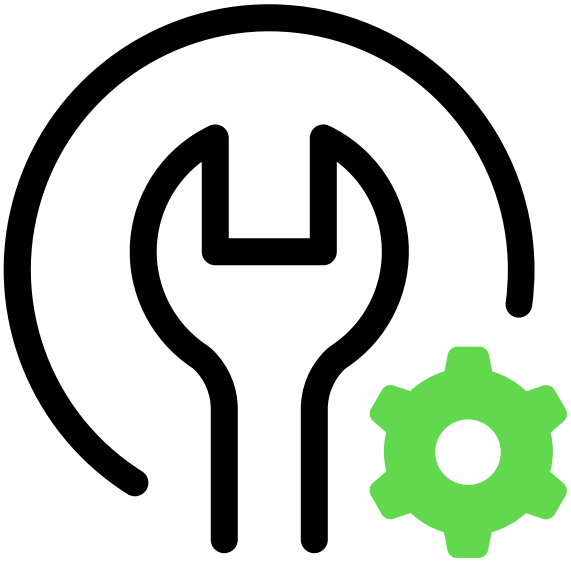
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhando com a tabela de tarefas



Use a tabela de tarefas para rastrear funções específicas de tarefa e conecte-se às tabelas de incidentes e problemas.

Como criar exibições de banco de dados para emissão de relatórios



Crie exibições de banco de dados para fins de emissão de relatórios.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para administração de tabelas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Now Platform® tabelas

As aplicações usam tabelas e registros para gerenciar dados e processos, como Incidente, Problema e CMDB. As tabelas podem estender outras tabelas, criando tabelas primárias e secundárias.

Visão geral da administração de tabela

O Now Platform® usa uma estrutura de dados baseada em tabela para armazenar e organizar informações. Tabelas pré-criadas são incluídas para processos comuns de gestão de serviços de TI (ITSM), com seus dados totalmente importáveis e exportáveis em CSV, XML ou outros formatos.

Usuários de administração de tabela

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores podem criar tabelas personalizadas para requisitos de negócios específicos, definir propriedades de campo, criar relacionamentos entre tabelas e estender tabelas existentes sem modificar as originais. Os administradores também definem controles 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.

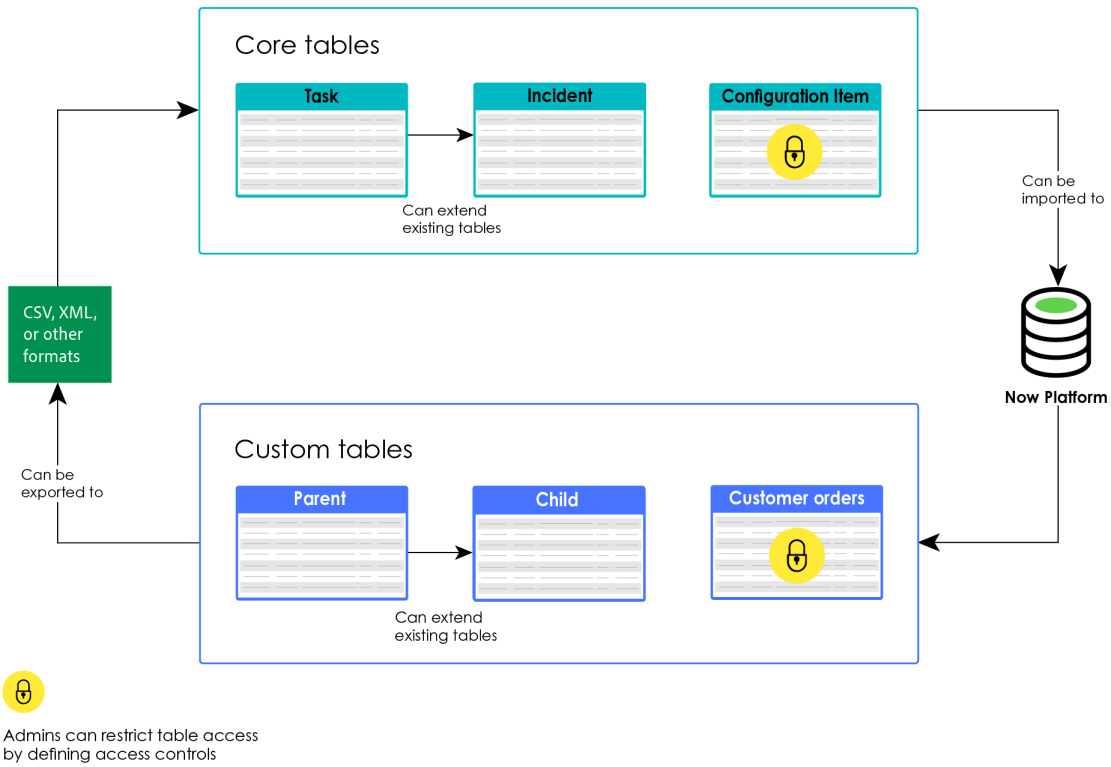
Usuários

Usuário	Descrição
	acesso para permitir que somente usuários aprovados acessem registros, regras de negócio para várias tarefas e políticas de limpeza de tabela para registros não utilizados e desatualizados.

Fluxo de trabalho de administração de tabela

Este infográfico descreve como um administrador pode estender tabelas principais e tabelas personalizadas.

Estendendo tabelas principais e tabelas personalizadas



1. Um administrador exibe os relacionamentos de tabela e aprende como a extensão de tabela funciona no Now Platform®.
2. O administrador cria uma tabela primária personalizada e a estende criando uma tabela secundária personalizada.
3. O administrador define controles de acesso para restringir o acesso a cada tabela.
4. O administrador exporta e importa dados para tabelas principais e personalizadas 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.

Benefícios de administração de tabela

Benefício	Recurso	Usuários
Defina modelos e relacionamentos de entidade em várias tabelas.	Tabelas Dicionário de dados	Administrador
Acesse referências visuais para tabelas e seus conteúdos.	Exibição de referências e extensões de tabela	Administrador
Armazene registros para sua instância.	Criar uma tabela	Administrador
Remova tabelas desnecessárias da sua instância.	Excluindo tabelas personalizadas	Administrador
Encontre rapidamente dados armazenados em uma tabela.	Criar um índice de tabela	Administrador
Conecte uma lista a outra lista de várias entradas em vez de um único campo.	Criar um relacionamento de tabela muitos-para-muitos	Administrador
Organizar e armazenar dados relacionados à tarefa.	Trabalhando com a tabela de tarefas	Administrador
Conecte tabelas para fins de emissão de relatórios.	Como criar exibições de banco de dados para emissão de relatórios	Administrador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar recursos de administração de tabelas, consulte:

- Gerenciamento de tabelas e índices
- Trabalhando com a tabela de tarefas
- Como criar exibições de banco de dados para emissão de relatórios

Tabelas Dicionário de dados

Acesse detalhes relacionados a tabelas, colunas e rótulos de campo em sua instância.

Tabelas

Todas as informações em uma instância são armazenadas em tabelas, que consistem em uma série de registros. O registro, por sua vez, contém uma série de campos que contêm os bits individuais de dados e podem ser exibidos como uma lista ou um formulário.

A tabela Tabelas [sys_db_object] contém um registro para cada tabela no banco de dados.

Acesse a tabela Tabelas [sys_db_object] navegando até **Definição do Sistema** > **Tabelas**. Na lista Tabelas, um administrador pode criar uma tabela personalizada ou selecionar uma tabela existente para exibir detalhes da tabela. No formulário de tabela, um administrador pode acessar as opções de administração de tabela.

- Exiba, adicione ou modifique colunas com uma lista integrada pesquisável e classificável, defina o formato de numeração automática, torne a tabela extensível por outras tabelas e crie módulos para a tabela.
- Inicie um mapa de esquema para uma tabela clicando no link relacionado **Mostrar mapa de esquema**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Abra as entradas do dicionário da tabela clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecionando **Mostrar registro do dicionário**.
- Navegue diretamente para a lista padrão ou exibição de formulário da tabela clicando no link relacionado **Mostrar lista** ou **Mostrar formulário**.
- Exclua todos os registros de uma tabela clicando em **Excluir todos os registros**.

A imagem a seguir mostra uma lista das tabelas que estendem a tabela Arquivo de aplicações.

Tabelas

Tables Name Search — Actions on selected rows... — New

All > Extends table = Application File

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
Agent Assist Recommendation	agent_assist_recommendation	Application File	false	2022-04-25 04:58:49
Record Producer Configuration	aisa_rp_config	Application File	false	2022-04-25 05:05:44
Search Actions	aisa_ui_action	Application File	false	2022-04-25 05:05:43
AI Search ACL Overrides	ais_acl_overrides	Application File	false	2022-04-25 03:48:21
AI Search Child Table	ais_child_table	Application File	false	2022-04-25 03:48:16

Entradas do dicionário

A tabela Entradas de dicionário [sys_dictionary], também chamada **Dicionário do sistema**, define todas as tabelas e campos do sistema. Ela contém informações sobre tipo de dados, limite de caracteres, valor padrão, dependência e outros atributos de um campo.

Acesse o dicionário do sistema de uma destas maneiras:

- Para ver a exibição de lista do dicionário do sistema, navegue até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
- Para exibir uma definição específica do dicionário, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista, no cabeçalho do formulário ou no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.

A imagem a seguir mostra uma lista filtrada de entradas de dicionário da tabelas Incidentes e a tabela Tarefas, que as estende.

Dicionário Inc Tarefas

Dictionary Entries Table Search — Actions on selected rows... — New

All > Table = incident .or. Table = task

Table	Column name	Type	Reference	Default value	Display	Text index	Audit	Updated
incident	resolved_at	Date/Time	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	resolved_by	Reference	User		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	rfc	Reference	Change Request		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	severity	Integer	(empty)	3	false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	subcategory	String	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	sys_id	Sys ID (GUID)	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
task		Collection	(empty)		false	true	false	2022-04-25 05:43:21
task	active	True/False	(empty)	true	false	false	false	2022-04-25 03:45:17

Rótulos de campos

A tabela Rótulos de campo [sys_documentation], também chamada de **Arquivo de Idioma**, contém informações sobre os rótulos e dicas para cada tabela e coluna do sistema.

Acesse o arquivo de idioma de uma destas maneiras:

- Para ver a exibição de lista, navegue até **Definição do Sistema** > **Arquivo de Idioma**.
- Para ver o rótulo de um campo específico, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário.

A imagem a seguir mostra o arquivo de idioma filtrado para exibir somente rótulos da tabela Incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulos de campos

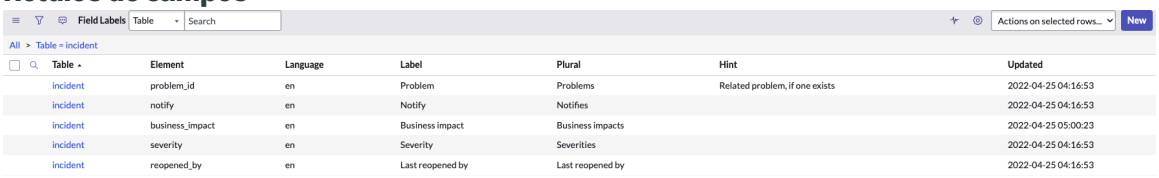


Table	Element	Language	Label	Plural	Hint	Updated
incident	problem_id	en	Problem	Problems	Related problem, if one exists	2022-04-25 04:16:53
incident	notify	en	Notify	Notifies		2022-04-25 04:16:53
incident	business_impact	en	Business impact	Business impacts		2022-04-25 05:00:23
incident	severity	en	Severity	Severities		2022-04-25 04:16:53
incident	reopened_by	en	Last reopened by	Last reopened by		2022-04-25 04:16:53

Dicionário do sistema

Exiba uma lista de todas as tabelas em colunas em sua instância no dicionário do sistema.

Cada linha no dicionário do sistema representa uma tabela ou uma coluna em uma das tabelas. O dicionário do sistema fornece opções para os administradores modificarem tabelas e campos, que por sua vez definem listas e formulários.

Tenha cuidado ao alterar os registros de dicionário do sistema porque as mudanças podem ter um alto impacto na funcionalidade. Em particular, as mudanças nas entradas do dicionário para tabelas do sistema, que são tabelas que começam com sys_, podem criar problemas em todo o sistema, como a incapacidade de usar conjuntos de atualizações.

As mudanças de dicionário são difíceis de reverter. Além disso, as mudanças de dicionário se aplicam automaticamente a todas as tabelas estendidas, a menos que uma substituição de dicionário seja definida. Certifique-se de que as mudanças sejam bem testadas antes de aplicá-las a uma instância de produção.

Opções de criação

Quando você cria um campo a partir do dicionário do sistema, ele é adicionado automaticamente ao final da primeira seção da exibição de formulário padrão.

Na maioria dos casos, use as seguintes interfaces em vez de criar entradas diretamente no dicionário do sistema:

- Para criar tabelas e campos, use o módulo Tabelas.
- Para criar campos, configure o formulário da tabela.

Relacionamentos de tabelas

Você pode criar relacionamentos entre tabelas estendendo tabelas, fazendo referência a registros em outra tabela, criando relacionamentos muitos para muitos e ingressando em tabelas em uma exibição de banco de dados.

As tabelas podem estar relacionadas entre si de várias maneiras.

Extensões

Uma tabela pode estender outra tabela. A tabela que faz a extensão (classe secundária) inclui todos os campos da outra tabela (classe primária) e adiciona seus próprios campos. Por exemplo, a tabela Incidente [incident] tem todos os campos da tabela Tarefa [task] (porque um incidente é uma forma especial de tarefa) e tem suas próprias tarefas específicas de incidente. Consulte Extensão de tabela e classes.

Um para muitos

Em uma tabela, um campo pode conter uma referência a um registro em outra tabela. Existem três tipos de campos de relacionamento one-to-many.

Campos de referência

Permite que um usuário selecione um registro em uma tabela definida pelo campo de referência. Por exemplo, o campo **Solicitante** na tabela Incidente permite que o usuário selecione qualquer registro na tabela Usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas do Glide

Permite que um usuário selecione vários registros em uma tabela definida pela lista de glide. Por exemplo, o campo **Lista de observação** na tabela Incidente [incidente] permite que o usuário selecione registros na tabela Usuário [sys_user].

Campos de ID do documento

Permite que um usuário selecione um registro em qualquer tabela na instância. Esses campos são muito menos comuns, mas um exemplo é o campo **Documento** na tabela Texto traduzido [sys_translated_text].

Muitos para muitos

Duas tabelas podem ter um relacionamento bidirecional, para que os registros relacionados fiquem visíveis em ambas as tabelas em uma lista relacionada.

Exibições do banco de dados

Duas tabelas podem ser unidas virtualmente em uma exibição de banco de dados para habilitar a emissão de relatórios sobre dados que podem estar armazenados em mais de uma tabela.

Extensão de tabela e classes

Habilite uma ou mais tabelas secundárias para compartilhar campos e registros com uma tabela primária. Administradores e desenvolvedores de aplicações só podem estender tabelas durante a criação de tabelas.

Os administradores e desenvolvedores de aplicações normalmente estendem as tabelas para criar um conjunto de registros relacionados que compartilham informações. Por exemplo, no sistema base, as tabelas Tarefa e Item de configuração têm várias extensões:

Tabelas estendidas de amostra no sistema de base

Tabela original	Tabelas relacionadas estendidas da tabela original
Tarefa [task]	• Incidente [incidente] • Problema [problem] • Solicitação de mudança [change_request]
Item de configuração [cmdb_ci]	• Aplicação [cmdb_ci_appl] • Computador [cmdb_ci_computer] • Banco de dados [cmdb_ci_database]

Uma tabela que estende outra tabela é chamada de *classe secundária*e a tabela que ela estende é a *classe primária*. Uma tabela pode ser uma classe primária e secundária, estendendo e fornecendo extensões para outras tabelas. Uma classe primária que não é uma extensão de outra tabela é chamada de *classe base*.

Os administradores podem usar essas ferramentas para ver os relacionamentos entre classes.

- Mapa de esquema
- Dicionário do sistema
- Módulo de tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estender uma tabela:

- Vincula a nova tabela à tabela de extensão.
- Cria campos do sistema na nova tabela.
- Cria uma ou mais tabelas de banco de dados para armazenar as classes primárias e secundárias. O número de tabelas que o sistema cria depende do modelo de extensão selecionado durante a criação da tabela.

Modelos de extensão

O Now Platform oferece esses modelos de extensão.

- Tabela por classe
- Tabela por hierarquia
- Tabela por partição

O modelo de extensão determina esses atributos.

- O número de tabelas de banco de dados criadas
- A derivação de campos de classes primárias
- A replicação de registros de classes secundárias

Tabela por classe

Tabelas criadas

Cria uma tabela de banco de dados separada para a classe primária e cada classe secundária.

Campos derivados da classe primária

As classes secundárias derivam campos das classes primárias.

Registros de dicionário criados para a classe primária

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo que pode ser derivado dela. Por exemplo, a tabela Contrato [ast_contract] tem 59 registros de Dicionário, que definem a tabela e seus campos.

Registros de dicionário criados para classes secundárias

Cada classe secundária tem somente entradas de Dicionário para campos exclusivos da classe.

Registros replicados

A classe primária replica cada registro armazenado em suas classes secundárias. Cada classe secundária armazena somente registros exclusivos da classe. Os registros replicados têm o mesmo valor de SYS ID em cada tabela. O sistema replica qualquer mudança feita em um registro secundário para o registro correspondente na tabela primária. Por exemplo, a tabela Contrato [ast_contract] replica registros das tabelas Lease [ast_lease] e Warranty [ast_warranty].

Tabela por hierarquia

Tabelas criadas

Cria uma tabela de banco de dados para a classe primária, que armazena todos os registros das classes primária e secundária. As classes secundárias não têm tabelas de banco de dados separadas.

Campos derivados da classe primária

As classes secundárias derivam campos das classes primárias. Por exemplo, a tabela Incidente deriva campos da tabela 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.

Registros de dicionário criados para a classe primária

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo que pode ser derivado dela. Por exemplo, a tabela de tarefas é uma classe primária que tem 66 registros de Dicionário, que definem a tabela e seus campos.

A entrada Dicionário da classe primária contém uma coluna sys_class_name cujo valor indica a qual classe secundária cada registro pertence. Por exemplo, os registros de incidentes têm um valor sys_class_name de incidente e os registros de mudança têm um valor sys_class_name de mudança.

Registros de dicionário criados para classes secundárias

Cada classe secundária tem somente entradas de Dicionário para campos exclusivos da classe. Por exemplo, a tabela Incidente tem apenas 22 registros de dicionário, que ainda não estão definidos na tabela de tarefas.

Registros replicados

A replicação de registro não é necessária porque a classe primária armazena todos os registros que pertencem à *hierarquia*. Por exemplo, a tabela de tarefas contém todos os registros de suas classes secundárias, como as tabelas Mudança, Incidente e Problema.

Tabela por partição

Tabelas criadas

Cria uma tabela de banco de dados para a classe primária, que armazena todos os registros das classes primária e secundária. As classes secundárias não têm tabelas de banco de dados separadas. Conforme a tabela de banco de dados atinge um limite de armazenamento, o sistema adiciona dinamicamente tabelas de armazenamento (*partições*) para armazenar registros adicionais.

Campos derivados da classe primária

As classes secundárias não derivam campos das classes primárias. Em vez disso, cada classe secundária tem sua própria lista de campos. Por exemplo, as tabelas Item de configuração base [cmdb], Item de configuração [cmdb_ci] e Hardware [cmdb_ci_hardware] têm suas próprias definições de campo.

Registros de dicionário criados para a classe primária

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo relevante a ela. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] é uma classe primária que tem 48 registros de Dicionário.

O sistema replica as mudanças feitas nas entradas do Dicionário da classe primária para as entradas do Dicionário da classe secundária. Por exemplo, quando você altera a coluna de nome na tabela Item de configuração base [cmdb] da classe primária, o sistema a replica para as entradas de Dicionário da classe secundária, como as tabelas Item de configuração [cmdb_ci] e Hardware [cmdb_ci_hardware].

A entrada Dicionário da classe primária contém colunas para sys_class_name e sys_class_path cujos valores indicam a qual classe secundária cada registro pertence. Por exemplo, os registros de hardware têm um valor sys_class_name de cmdb_ci_hardware e os registros de computador têm um valor de sys_class_name de cmdb_ci_computer.

Quando a tabela de banco de dados atinge um limite de armazenamento, o sistema atualiza a entrada Dicionário da classe primária para incluir colunas para sys_storage_alias e storage_table_name. Essas entradas de Dicionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da coluna de armazenamento permitem que os administradores gerenciem a classe primária e suas tabelas de armazenamento como uma única unidade lógica.

Registros de dicionário criados para classes secundárias

Cada classe secundária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo relevante a ela. Por exemplo, a tabela Hardware tem 73 registros de dicionário com alguns registros duplicando colunas na classe primária.

Registros replicados

A replicação de registro não é necessária porque a classe primária armazena todos os registros que pertencem à *hierarquia*. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] contém todos os registros de suas classes secundárias, como as tabelas Aplicação [cmdb_ci_appl], Computador [cmdb_ci_computer] e Hardware [cmdb_ci_hardware].

Aliases de armazenamento

Saiba mais sobre a função que os aliases de armazenamento desempenham na manipulação de dados e na criação de campos no Now Platform.

Compreender os aliases de armazenamento é importante para uma gestão de dados eficaz e personalização de esquema no Now Platform, especialmente ao lidar com hierarquias de tabela complexas, como as da tabela Tarefa [task].

Por padrão, os administradores têm acesso à tabela Aliases de coluna de armazenamento [sys_storage_alias] em uma instância. No entanto, os processos transacionais em relação a esta tabela não podem ser realizados por um administrador na interface do usuário.

Hierarquia e modelos de tabela

Compreender o aliasing de armazenamento requer conhecimento das hierarquias de tabela na tabela Tarefa [task], que envolve dois modelos: Tabela por hierarquia e Tabela por classe.

Tabela por hierarquia

Este modelo usa uma única tabela física, a tabela Tarefa [task], que apresenta uma hierarquia nivelada em que todas as colunas na hierarquia de tarefas existem somente na tabela de tarefas. Por exemplo, os campos relacionados a solicitações de mudança não estão em uma tabela Solicitação de Mudança [change_request] separada, mas são integrados à tabela Tarefa [task]. Você pode verificar se uma tabela é Tabela por hierarquia verificando o campo do modelo de extensão na tabela Tabelas [sys_db_object]. Se o primário da tabela for um secundário direto da tabela Tarefa [task], a tabela usará Tabela por hierarquia.

Uma tabela estendida herda a hierarquia de sua tabela primária. Por exemplo, a tabela IMAC [change_request_imac] é uma tabela secundária da tabela Solicitação de mudança [change_request], que estende a tabela Tarefa [task]. Como a tabela Solicitação de mudança [change_request] é Tabela por hierarquia, o modelo de tabela IMAC [change_request_imac] também é Tabela por hierarquia. Tabelas legadas, como a tabela Incidente [incident], a tabela Solicitação de mudança [change_request] e a tabela Problema [problem] fazem parte da hierarquia da tabela Tarefa [task] nivelada.

Tabela por classe

Este modelo se aplica a tabelas que existem fisicamente no banco de dados. É usado para novas tabelas que se estendem diretamente da tabela Tarefa [task] quando a contagem de linhas de tarefa excede 1 milhão de linhas. Ao contrário da Tabela por hierarquia, a Tabela por classe não usa o efeito de ocultação porque não opera em uma hierarquia nivelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de alias de armazenamento

Um alias de armazenamento é criado para cada campo em uma tabela em uma instância. Familiarize-se com os campos de chave na tabela Aliases de coluna de armazenamento [sys_storage_alias].

Nome de Elemento

Indica como o campo aparece para os usuários, o que é importante para interações de interface do usuário e scripts.

Alias de armazenamento

Indica a coluna física exata em que os dados de um campo são armazenados. O valor do alias de armazenamento é usado em combinação com o valor table_name para identificar quais dados manipular. O valor do alias de armazenamento é a coluna física real na tabela Tarefa [task].

Nome da tabela de armazenamento

Especifica a tabela física que hospeda o elemento. Para Tabela por tabelas de hierarquia, o valor é sempre tarefa. Para Tabela por tabelas de classe, o valor é o nome da tabela física.

Tabela

Especifica a classe lógica à qual cada elemento está vinculado na tabela Tarefa física [task]. O elemento Table contém o valor table_name, que é o discriminador de classe.

Aliases da coluna de armazenamento

Storage Column Aliases | Element name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Storage table name = task > Storage alias starts with a_ref_2

Element name	Offrow storage	Storage alias	Storage table name	Table
Search	Search	a_ref_2	=task	Search
cab_delegate	false	a_ref_2	task	Change Request [change_request]
category	false	a_ref_2	task	Standard Change Proposal [std_change_proposal]
chat_channel	false	a_ref_2	task	Chat Queue Entry [chat_queue_entry]
feedback	false	a_ref_2	task	Knowledge Feedback Task [kb_feedback_task]
guidance_step	false	a_ref_2	task	Guidance Task [help_guidance_task]
policy_id	false	a_ref_2	task	CMDB Data Management Task [cmdb_data_management_task]
request	false	a_ref_2	task	Requested Item [sc_req_item]
requested_for	false	a_ref_2	task	Asset Task [asset_task]
request_item	false	a_ref_2	task	Catalog Task [sc_task]
rfc	false	a_ref_2	task	Incident [incident]

Neste exemplo, o alias de armazenamento do elemento cab_delegate é a_ref_2 e a tabela de armazenamento físico em que os dados são armazenados é task. O exemplo descreve 10 elementos lógicos em diferentes classes lógicas na Tarefa [tabela] que estão vinculados ao mesmo alias a_ref_2 na tabela Tarefa física [task].

Os elementos irmãos são agrupados, o que significa que eles compartilham uma coluna física na tabela Tarefa [task]. Você pode consultar dados do elemento lógico cab_delegate usando uma consulta como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
SELECT a_ref_2 from task WHERE sys_class_name='change_request' AND a_ref_2 IS NOT
 NULL
```

A consulta especifica dados na coluna física a_ref_2. O discriminador de classe change_request é usado em combinação com o alias de armazenamento a_ref_2 para consultar o elemento lógico cab_delegate da classe lógica change_request na tabela Tarefa física [task].

A convenção de nomenclatura para campos criados nas tabelas físicas reais pode variar dependendo do tipo de campo. Neste exemplo, a_ref_2 é um alias na tabela Tarefa [task] que contém valores para campos de referência.

Funcionalidade e uso

Os aliases de armazenamento atendem a várias finalidades.

Mapeamento

Os aliases mapeiam elementos lógicos (tabela por hierarquia) ou elementos físicos (tabela por classe) para as colunas físicas reais no banco de dados de back-end. O elemento lógico pode ser agrupado em uma coluna física maior que o max_length do elemento lógico.

Glomming

Os aliases permitem que vários elementos irmãos compartilhem uma única coluna física em uma tabela por modelo de hierarquia.

Mapeamento de rótulo

Os aliases associam registros sys_documentation (rótulo) aos respectivos elementos, aprimorando a visibilidade em formulários, relatórios e exibições de lista.

Restrições e regras

- Dois elementos lógicos na mesma classe não podem compartilhar uma coluna física. Por exemplo, dois campos de cadeia de caracteres criados na tabela Incidente [incidente] não podem ser mapeados para a mesma coluna física no banco de dados.
- Um elemento primário e seu secundário não podem compartilhar uma coluna física. Por exemplo, um campo criado na tabela Incident [incident] não pode ser mapeado para uma coluna física quando essa coluna física já está mapeada para um campo na tabela Tarefa [task].
- Somente elementos irmãos podem compartilhar uma coluna física. Por exemplo, um campo de referência na tabela Solicitação de mudança [change_request] e um campo de referência na tabela Incidente [incidente] e podem ser mapeados para a mesma coluna física.
- Campos criados diretamente na tabela Tarefa [task] (em que sys_class_name é 'task') não podem ser mascarados.

Gerenciamento de tabelas e índices

Os administradores podem modificar a estrutura do banco de dados usando ferramentas de administração de tabela.

Tabelas e campos personalizados

Os administradores podem adicionar tabelas personalizadas, definir campos e gerenciar rótulos de campo. Os administradores também podem excluir tabelas personalizadas que não são necessárias ou excluir todos os registros em uma tabela sem excluir a própria 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.

Entradas do dicionário

O dicionário do sistema é uma tabela, chamada Entrada de Dicionário [sys_dictionary], que contém detalhes de cada tabela e define cada coluna em cada tabela em uma instância. Os administradores podem modificar tabelas e campos no dicionário do sistema, que posteriormente definem as listas e os formulários que os usuários acessam em toda a instância.

Atributos do dicionário

Os atributos de dicionário definem o comportamento global dos campos. Um administrador aplica atributos diretamente à entrada do dicionário para controlar vários aspectos de como a tabela ou o campo se comporta em todo o sistema.

Substituições de dicionário

As substituições de dicionário permitem que os administradores substituam as configurações de campo em tabelas estendidas. As substituições de dicionário permitem que os administradores personalizem o comportamento de um campo para uma tabela específica que herda de outra tabela. As substituições são usadas para alterar os atributos do dicionário herdados em tabelas secundárias sem afetar a tabela primária ou outras tabelas secundárias.

Nivelamento de tabela

Com o nivelamento de tabela, a tabela Tarefa [task] e a tabela Item de configuração base [cmdb] têm uma hierarquia de tabelas relacionadas em que uma ou mais tabelas secundárias se estendem de uma tabela primária.

O modelo de extensão não afeta a forma como as tabelas aparecem ou funcionam na instância. Toda a funcionalidade da tabela, incluindo exibições de banco de dados, permanece inalterada pelo modelo de extensão.

Índices de tabela

Um índice coloca tabelas não ordenadas em ordem e acelera com eficiência as consultas a colunas em suas tabelas, criando ponteiros para onde as informações são armazenadas em seu banco de dados. Os administradores podem adicionar índices para acessar os dados da tabela com mais facilidade.

Relacionamentos de tabela muitos-para-muitos

Os relacionamentos de tabela de muitos para muitos (M2M) permitem que os administradores associem registros entre duas tabelas de maneira bidirecional e flexível. Este tipo de relacionamento é usado para criar links entre registros em que cada registro de uma tabela pode estar relacionado a vários registros em outra tabela e vice-versa.

Criar uma tabela

Administradores e desenvolvedores de aplicações podem criar tabelas personalizadas para armazenar dados de aplicações. Depois de criar uma tabela, você também pode modificar os tipos de campo e os rótulos de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Verifique seus direitos de tabela personalizada antes de criar tabelas personalizadas. Consulte Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas no Gestão de assinaturas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Platform As assinaturas da aplicação incluem direitos de tabela personalizados. Você pode criar tabelas personalizadas para qualquer finalidade, até o limite de direito na assinatura. Para saber mais sobre como o administrador de uso mapeia as tabelas personalizadas que você cria para assinaturas, consulte Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Nota:
É melhor criar tabelas ao criar aplicações com ferramentas. Para saber mais, consulte Building applications . Para minimizar a existência de tabelas desnecessárias e estranhas em uma instância, não exagere na criação de tabelas. Crie somente as tabelas necessárias para minimizar as tarefas de administração e reduzir os tempos de upgrade. Não estenda a tabela [sys_choice]. Não há suporte para a extensão da tabela [sys_choice].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Controle	Descrição
Rótulo	Insira um rótulo exclusivo para a tabela (como **Laptops** ou **Thin Clients**). O rótulo aparece nas exibições de lista e de formulário da tabela. Atualizar o campo **Rótulo** também atualiza o registro de rótulo no arquivo de idioma para o idioma atual. Consulte Rótulos de campo em Tabelas Dicionário de dados.
Nome	Edite o nome da tabela, que é preenchido automaticamente com base no rótulo da tabela e em um prefixo da seguinte forma: ○ Para uma tabela em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace para indicar que ele faz parte de uma aplicação. ○ Para uma tabela na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_`. ○ Para uma tabela remota em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace e a cadeia de caracteres `st_` para indicar que é remoto e faz parte de uma aplicação. ○ Para uma tabela remota na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_st_`. Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome da tabela. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_).
Tabela de Extensões	Selecione a tabela a ser estendida. Estender uma tabela base incorpora todos os campos da tabela original e cria campos do sistema para a nova tabela. Se eles estiverem no mesmo escopo ou se puderem ser configurados a partir de outros escopos, você poderá estender as tabelas marcadas como extensíveis. Esta opção não estará disponível se você marcar a caixa de seleção **Tabela programável** para designar que esta tabela é programável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle	Descrição
Aplicação	[Somente leitura] Exibe a aplicação associada a esta tabela. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando uma tabela a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão.
Tabela Remota	Opção para designar esta tabela como remota. Uma tabela remota é uma tabela à qual você pode associar uma definição de script para recuperação de dados de uma fonte de dados externa. Ao contrário de uma tabela interna padrão, os dados não vêm de registros na instância atual. Se você marcar esta caixa de seleção, não poderá acessar a opção **Tabela de extensão** porque tabelas programáveis não podem ser estendidas de outras tabelas. **Nota:** Para saber mais sobre tabelas programáveis, consulte: ○ Recuperação e cache de dados externos usando tabelas remotas ○ Criar uma tabela remota ○ Criar uma definição de script para uma tabela remota
Criar módulo	Marque a caixa de seleção e preencha o campo **Adicionar módulo ao menu** para criar um módulo de lista no menu da aplicação. Esta opção está disponível somente ao criar uma tabela.
Adicionar módulo ao menu	Selecione um menu existente ou selecione **Criar novo** e insira um novo nome de menu. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Criar módulo** está marcada.

4. Na seção **Colunas**, use a lista incorporada **Colunas da tabela** para adicionar colunas à tabela.

Coluna	Descrição
Rótulo da coluna	Defina um rótulo exclusivo para a coluna. O rótulo aparece nos cabeçalhos de lista e nos campos de formulário da coluna. Quando você atualiza o campo **Rótulo da coluna**, o sistema também atualiza o rótulo no arquivo de idioma para o idioma atual.
Tipo	[Obrigatório] Defina o tipo de campo da coluna. Consulte Administração de campo e Tipos de campo. Para preservar os dados existentes, altere somente os campos entre o mesmo tipo básico (por exemplo, **Opção** e **Cadeia de caracteres**). Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Você não pode mudar um campo do sistema de base, o que resulta em perda de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Referência	Transforme o campo em um tipo de campo de referência inserindo o nome da tabela referenciada. **Nota:** A criação de referência dinâmica está habilitada para este campo. Portanto, se você inserir um nome de tabela que não corresponda a uma tabela existente, uma nova tabela será criada ao salvar as mudanças no registro da tabela atual. Se a tabela atual tiver um módulo no navegador de aplicações, um módulo para a tabela recém-criada será criado automaticamente no mesmo menu da aplicação.
Comprimento máximo	[Somente campos de cadeia de caracteres] Limite o tamanho do campo. Um comprimento inferior a 254 aparece como um campo de texto de linha única. Qualquer coisa com 255 caracteres ou mais aparece como uma caixa de texto de várias linhas. **Nota:** ◦ Você só pode alterar este valor se o **Tipo** do campo for **Cadeia de caracteres**. Mudanças para qualquer outro tipo de campo são ignoradas. ◦ Em uma instância do Oracle, você não pode aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para mais de 4000 porque isso requer o tipo de dados CLOB no Oracle. Para aumentar além desse tamanho, registre um incidente com ServiceNow Suporte técnico para solicitar a mudança. ◦ Para evitar a perda de dados, diminua o tamanho de um campo de cadeia de caracteres somente quando estiver desenvolvendo uma nova aplicação e não quando um campo contiver dados. Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Para um campo do sistema de base, você não pode fazer uma mudança que resulte em perda de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Valor padrão	Especifique o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo de número inteiro pode usar um valor padrão de *2*, mas não pode usar um valor padrão de *dois*. Esses valores podem ser substituídos por substituições de dicionário.
Exibição	Indique se este campo corresponde aos Valores de exibição (aparece em registros que fazem referência a esta tabela). **Nota:** Esta opção não controla se este campo é exibido em listas ou formulários.

5. Na seção **Controles**, defina opções de tabela adicionais.

Controle	Descrição
Extensível	Marque a caixa de seleção para permitir que outras tabelas estendam esta tabela. Desmarque a caixa de seleção para impedir a criação de tabelas secundárias adicionais; tabelas secundárias existentes permanecem inalteradas.
Feed de atividades	Marque a caixa de seleção para habilitar feeds de registro para a tabela. Esta opção adiciona o ícone **Mostrar Feed de atividades** () no cabeçalho do formulário.
Número automático	Marque a caixa de seleção e defina o formato numérico para adicionar um campo numerado automaticamente à tabela. A caixa de seleção está disponível somente quando não existe um formato de número para a tabela. Caso contrário, você pode editar o formato de número existente.
Criar controles de acesso	Marque a caixa de seleção e preencha o campo **Função do usuário** para criar regras de segurança básicas para a tabela.
Função do usuário	Insira um novo nome ou selecione uma função de usuário existente que seja necessária para acessar esta tabela. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Criar controles de acesso** está marcada.

6. Na seção **Acesso à aplicação**, defina a proteção de escopo para a tabela.
Para obter mais informações, consulte Configurações de acesso à aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle	Descrição
Acessível de	Especifique quais escopos da aplicação podem acessar a tabela: **Todos os escopos de aplicação** Pode ser acessado de qualquer escopo da aplicação. **Somente este escopo da aplicação** Só pode ser acessado a partir do escopo da aplicação atual.
Pode ler	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para ler registros armazenados nesta tabela. Esta opção oferece proteção de tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode consultar dados nesta tabela. Primeiro, selecione o acesso de leitura para conceder qualquer outra operação de registro de API.
Pode criar	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para criar registros nesta tabela. Esta opção oferece proteção de tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode inserir um novo registro nesta tabela. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Pode ler** está marcada. Desmarque a caixa de seleção para impedir que objetos de script de outros escopos da aplicação criem registros nesta tabela.
Pode atualizar	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para modificar registros armazenados nesta tabela. Esta opção oferece proteção de tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode modificar um valor de campo nesta tabela. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Pode ler** está marcada. Desmarque a caixa de seleção para impedir que objetos de script de outros escopos da aplicação modifiquem os dados armazenados 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.

Controle	Descrição
Pode excluir	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para excluir registros desta tabela. Esta opção oferece proteção de tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode remover um registro desta tabela. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Pode ler** está marcada. Desmarque a caixa de seleção para impedir que objetos de script de outros escopos da aplicação excluam registros desta tabela.
Permitir acesso a estas tabelas por meio de serviços web	Marque a caixa de seleção para permitir que os usuários façam consultas de serviço web de entrada nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de design e em tempo de execução. O usuário que realiza a consulta deve ter as permissões corretas para acessar esta tabela, mesmo quando esta caixa de seleção está marcada. Desmarque a caixa de seleção para impedir que os usuários façam consultas de serviço web nesta tabela.
Permitir configuração	Marque a caixa de seleção para permitir que aplicações de outros escopos de aplicação criem registros de configuração para esta tabela que mudam sua funcionalidade. Por exemplo, um designer de aplicações pode selecionar esta tabela na lista **Tabelas** em regras de negócio, client scripts ou ações de IU. Esta opção oferece proteção em tempo de design. Desmarque a caixa de seleção para impedir que os designers de aplicações selecionem esta tabela ao criar registros de configuração.

7. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para mudar os rótulos de campo em sua tabela ou o rótulo da própria tabela, execute a seguinte 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.

1. Navegue até a tabela Rótulo do campo [sys_documentation] e filtre a tabela para mostrar a tabela que tem os campos que você deseja alterar. Para encontrar o rótulo que representa a própria tabela, filtre os registros em que **o elemento** está vazio.
2. Abra o registro de campo que você deseja mudar e faça suas atualizações. Para obter uma descrição de cada campo, consulte a tabela Rótulo do campo.

Campos padrão global

Quando você cria uma nova tabela personalizada, vários campos aparecem na lista integrada **Colunas da tabela**. Para todas as tabelas, os campos obrigatórios do sistema são adicionados automaticamente. Não é possível excluir ou modificar esses campos.

Para tabelas que estendem outra tabela, os campos na tabela primária também aparecem na lista integrada **Colunas da tabela** da tabela atual. Se você modificar esses campos, lembre-se de que todas as mudanças nos campos da tabela primária também afetam todas as tabelas secundárias, não apenas a tabela atual.

Os campos obrigatórios do sistema são adicionados a todas as tabelas:

Campos do sistema obrigatórios

Campo	Tipo	Descrição
Classe [sys_class_name]	Nome da Classe do Sistema	Se a tabela for extensível, um campo de cadeia de caracteres que indica qual tabela secundária contém o registro.
Criado em [sys_created_on]	Data/Hora	Um campo de carimbo de data/hora que indica quando um registro foi criado.
Criado por [sys_created_by]	Cadeia de caracteres	Um campo de cadeia de caracteres que indica o usuário que criou o registro.
Sys_id [sys_id]	SYS ID	O identificador de registro exclusivo (sys_id) do registro.
Atualizações [sys_mod_count]	Inteiro	Um campo numérico que conta o número de atualizações deste registro desde a criação do registro.
Atualizado por [sys_updated_by]	Cadeia de caracteres	Um campo de cadeia de caracteres que indica o usuário que fez a atualização mais recente no registro.
Atualizado em [sys_updated_on]	Data/Hora	Um campo de carimbo de data/hora que indica a data e a hora da atualização mais recente.

Excluindo tabelas personalizadas

Os administradores podem excluir tabelas personalizadas que não são mais necessárias. Por exemplo, exclua uma tabela de uma aplicação que está em desenvolvimento porque os requisitos de negócios mudam.

Uma tabela é personalizada se foi criada por um administrador e não faz parte de um upgrade do sistema ou ativação de plug-in. Os nomes de tabelas personalizadas sempre começam com `u_` ou `x_` para tabelas com escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
Você não pode excluir tabelas do sistema base. Se você excluir inadvertidamente essa tabela, ela será recriada automaticamente quando você fizer upgrade de uma instância.

Você não pode excluir uma tabela que tem tabelas associadas que se estendem a partir dela.

Você deve primeiro excluir todos os registros na tabela antes de excluir a própria tabela. Se você não excluir os registros primeiro, poderão ocorrer erros na tabela primária se ela fizer referência aos registros. A exclusão dos registros remove todas as referências da tabela primária. Para saber mais, consulte excluir os registros na tabela.

Excluir uma tabela personalizada

Se você não precisar mais de uma tabela personalizada, poderá excluí-la depois de excluir todos os registros da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a tabela para excluir.
3. Selecione **Excluir todos os registros**.

   Excluir todos os registros antes de excluir a tabela garante que a lógica de negócios seja executada corretamente (por exemplo, regras em cascata de referência ou outras regras de negócio de exclusão). Se você não excluir todos os registros da tabela primeiro, deverá corrigir manualmente todos os outros registros ou tabelas afetados pela exclusão da tabela. As exclusões em cascata também são tratadas nesta etapa.
4. Selecione **Excluir**.
   O botão **Excluir** só está disponível para tabelas personalizadas que começam com u_ (global) ou x_ (com escopo).
5. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `excluir` e clique em **OK**.

   A tabela e todos os itens que fazem referência a ela são excluídos, incluindo:

   - Itens da lista de seleção
   - Formulários, seções de formulário, listas e listas relacionadas
   - Relatórios e Performance Analytics widgets
   - Campos de referência que fazem referência à tabela
   - Controles de acesso

Tópicos relacionados

Excluindo tabelas personalizadas

Excluir todos os registros de uma tabela

Você pode decidir excluir todos os registros em uma tabela sem excluir a própria tabela. Por exemplo, o administrador pode excluir todos os incidentes em uma instância de teste sem excluir a própria tabela de incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ao se preparar para excluir muitos registros de uma tabela, considere as diretrizes a seguir para minimizar o impacto no desempenho.

- Limite o número de registros a serem excluídos em uma única ação de exclusão para evitar que a tabela seja bloqueada. Use o método `setLimit()` descrito em setLimit.
- Minimize o acionamento de um número excessivo de regras de negócio como resultado desta exclusão. Use o método `setWorkflow(Boolean e)` descrito em setWorkflow.

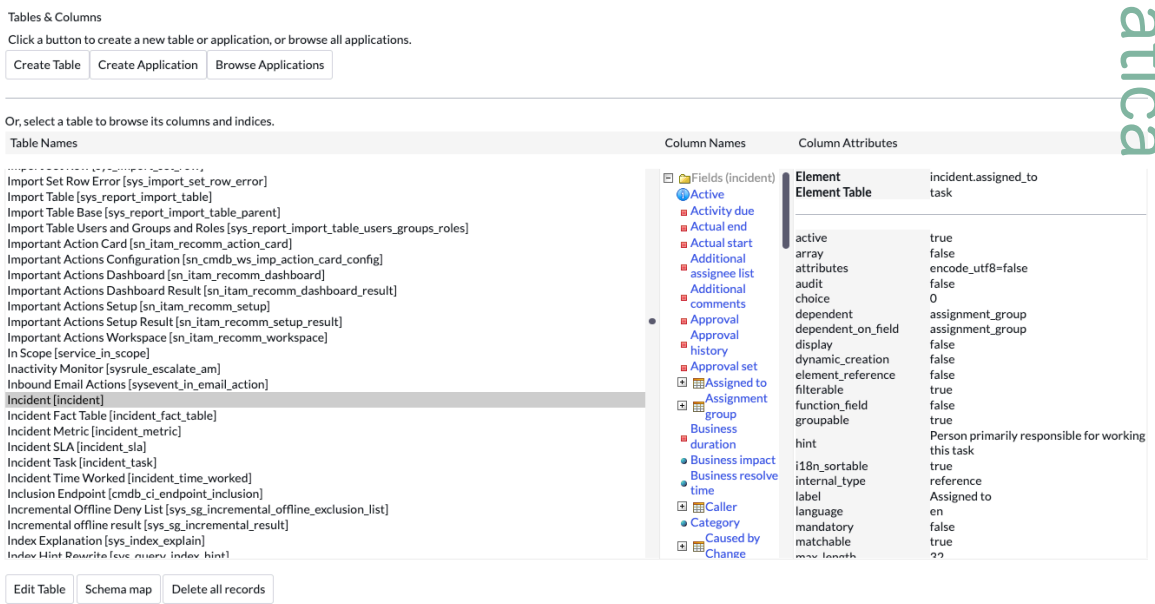
Nota:
A exclusão de todos os registros de uma tabela também exclui os registros das tabelas que estendem a tabela.

Existem vários métodos para excluir registros de tabela. Dependendo do número de registros a serem excluídos, escolha o método que seria mais eficiente em seu ambiente. Use esses métodos com cuidado. Antes de executar este procedimento, certifique-se de não precisar de nenhum dos registros.

Procedimento
- No módulo **Tabelas e colunas**, conclua as etapas a seguir.

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.
2. Selecione a tabela para a qual os registros serão excluídos.

Nota:
Se a tabela da qual você deseja excluir registros pertencer a uma aplicação com escopo, selecione essa aplicação no seletor de escopo. Como alternativa, configure o acesso escopo a escopo. Consulte Restricted caller access privilege settings.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Algumas tabelas do sistema não permitem este método de exclusão de registros, por exemplo, você não pode excluir todos os registros de usuário [sys_user]. A lista de tabelas não inclui tabelas do sistema das quais você não pode excluir registros.

3. Clique em **Excluir todos os registros**.
4. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `excluir` e clique em **OK**.

- Em uma exibição de lista, conclua as etapas a seguir.
  1. Na Lista v2, navegue até a exibição de lista que exibe os registros da tabela, clique no menu de contexto e navegue até **Mostrar**.
  2. Na Lista v3, clique em<Number> **linhas por página** no rodapé.
  3. Defina o número de linhas por página para exibir o número máximo.
  4. Selecione todas as linhas na página.
  5. Clique em **Ações nas linhas selecionadase**clique em **Excluir**.
  6. Continue excluindo todas as linhas em uma página até que todos os registros sejam excluídos.

Resultado
A tabela selecionada não tem registros. A tabela ainda existe e todas as referências à tabela em outras tabelas (como regras de negócio ou campos de referência) são preservadas.

Modificar entradas do dicionário

Modifique as entradas do dicionário configurando um campo em um formulário ou no módulo Dicionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Execute uma das seguintes etapas:
   - Navegue até um campo em um formulário, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar Dicionário** ou **Mostrar**<field name> . A entrada do dicionário do sistema para o campo é aberta.
   - Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**e clique em uma entrada para um campo ou tabela. As entradas das tabelas têm **o Tipo** definido como **Coleção**.
2. Atualize os campos de entrada do dicionário.
3. Clique em **Atualizar**.

Formulário de entrada de dicionário

O formulário de entrada de dicionário foi reprojetado para fornecer uma exibição avançada e campos adicionais. Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
Tabela	Define a tabela na qual o elemento é criado. **Nota:** Esta lista mostra somente as tabelas que atendem às proteções de escopo para adicionar campos.
Tipo	Define o tipo de campo da coluna ou, se o **Tipo** for **Coleção**, indica que a entrada do dicionário representa a tabela. Para obter mais informações, consulte Administração de campo. Você pode mudar o tipo de um campo. Para preservar os dados existentes, altere somente entre tipos lógicos que mapeiam para o mesmo tipo físico no banco de dados. Por exemplo, Opção e Cadeia de caracteres.
Ativo	Habilita ou desabilita o campo. Quando esta caixa de seleção está desmarcada, o campo fica oculto em listas e formulários no ambiente clássico. Desabilitar um campo desmarcando esta opção não o remove de uma lista configurada. Os campos inativos são exibidos em listas configuradas por administrador até que um administrador atualize o layout da lista para removê-los.
Campo da função	Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de comprimento de campo ou cálculo de dia da semana. Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular.
Somente leitura	Determina se os usuários podem alterar o valor do campo na interface do usuário. Quando esta caixa de seleção está marcada, os usuários não podem alterar o valor. O sistema calcula e exibe os dados do campo. **Nota:** Você pode substituir esta opção para tabelas estendidas.
Auditoria	Habilita ou desabilita a auditoria de uma tabela. Ativar a auditoria (histórico) para uma tabela. **Nota:** Esta opção se aplica somente a tabelas.
Índice de texto	Determina se as pesquisas indexam o texto em uma tabela. **Nota:** Esta opção se aplica somente a tabelas. Para excluir campos da indexação, consulte Remover um índice de um campo específico.
Rótulo da coluna	Define um rótulo exclusivo para a coluna. O rótulo aparece nos cabeçalhos de lista e nos campos de formulário da coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
	• A atualização do campo **Rótulo da coluna** também atualiza o rótulo no arquivo de idioma (para o idioma atual). • Quando você cria uma nova coluna, o nome da coluna é preenchido automaticamente com base no rótulo, que é prefixado com u_ para indicar que é personalizado. Por exemplo, se você inserir **Descrição da atividade** como o rótulo da coluna, o nome da coluna será padronizado como **u_activity_description**.
Nome da coluna	Define o nome do campo da coluna. Quando você cria um novo campo, esse nome é preenchido automaticamente com base no rótulo e em um prefixo da seguinte forma: • Para um campo em uma tabela em um escopo diferente, o nome é prefixado com o escopo para indicar que é personalizado e não faz parte dessa aplicação. • Para um campo em uma tabela na mesma aplicação com escopo, o nome não tem um prefixo, o que indica que ele faz parte da aplicação. • Para um campo em uma aplicação global, o nome é prefixado com u_ para indicar que é personalizado. Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_). Você não pode mudar o nome de um registro de dicionário existente. **Nota:** Você não pode inserir sublinhados (duplos) consecutivos em um nome de coluna. Por exemplo, se você inserir `my__sample_name` como o nome da coluna, ele será alterado automaticamente para `my_sample_name` quando você salvar a entrada do dicionário.]
Comprimento máximo	Fornece um limite lógico para o tamanho dos campos de cadeia de caracteres para determinar como o sistema os exibe na interface do usuário e como mapeá-los para tipos de dados de banco de dados físicos. Campos de cadeia de caracteres com tamanho inferior a 255 caracteres aparecem como campos de texto de linha única. Campos de cadeia de caracteres com comprimento superior a 254 caracteres aparecem como uma caixa de texto de várias linhas. O sistema mapeia o tamanho do campo para o tipo de dados físicos mais próximo disponível no banco de dados. Às vezes, isso resulta em mais comprimento disponível do que o especificado originalmente. Por exemplo, inserir um tamanho de 50 mapas para o tipo de dados físicos mais próximo de VARCHAR (100), que fornece até um limite de 100 caracteres ou o dobro do tamanho do campo solicitado. Da mesma forma, inserir um tamanho de 1000 mapeia para o tipo de dados físicos mais próximo de MEDIUMTEXT, que fornece até um limite de 4000 caracteres ou quatro vezes o tamanho do campo solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
	Nota: • Você só pode alterar este valor para um campo **de cadeia de caracteres**. Mudanças para qualquer outro tipo de campo são ignoradas. • Os usuários em uma instância do Oracle não podem aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para qualquer valor maior que 4000 por meio da IU da aplicação, pois isso requer o tipo de dados CLOB no Oracle. Para aumentar além desse tamanho, registre um incidente com o suporte técnico para solicitar a mudança. • Para evitar a perda de dados, diminua o tamanho de um campo de cadeia de caracteres somente quando estiver desenvolvendo uma nova aplicação e não quando um campo contiver dados. Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Para um campo do sistema de base, você não pode fazer uma mudança que resulte em perda de dados.
Obrigatório	Determina se este campo deve conter um valor para salvar um registro. Para obter mais informações, consulte Tornar um campo obrigatório. **Nota:** Você pode substituir esta opção para tabelas estendidas.
Exibição	Indica que este campo é os Valores de exibição para campos de referência. Defina como verdadeiro para o campo cujo valor você deseja usar como o texto exibido em links para esta tabela em listas e formulários. Por padrão, o campo **Número** é o valor de exibição para todas as tabelas de tarefas. **Nota:** • Esta opção não controla se uma lista ou um formulário exibe este campo como parte do layout. Em vez disso, consulte Configuração de lista e Personalização de formulários. • O valor de exibição se torna parte do título do formulário ao exibir um registro individual de uma tabela. • Você pode definir um valor de exibição diferente em uma tabela estendida do que o valor de exibição em uma tabela primária usando uma substituição de dicionário.
Definição de função	Define a função que o campo executa. Inicia com `glidefunction:`, seguido pela operação a ser executada (por exemplo, `concat`), seguida pelos parâmetros da função. As constantes devem ser colocadas entre aspas simples. Por exemplo, a definição de função a seguir cria um campo que mostra a descrição resumida, seguida por um espaço e pelo nome do solicitante: `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
	Nota: Os parâmetros de função são compatíveis com referência com pontos. Consulte Dot-walking to data in related tables .
Atributos [exibição avançada]	Altera o comportamento de um campo ou funcionalidade que depende do campo. Para obter mais informações, consulte Atributos de dicionário. Os atributos podem ser substituídos para tabelas estendidas com substituições de dicionário. Você também pode configurar atributos para esta entrada de dicionário por meio da lista relacionada **Atributos**.
Valor Padrão	
Usar padrão dinâmico [exibição avançada]	Permite que você especifique um valor padrão que é gerado dinamicamente com base em um filtro dinâmico.
Valor do filtro dinâmico [exibição avançada]	Especifica a opção Criar um filtro dinâmico que determina o valor padrão se a opção **Usar padrão dinâmico** estiver selecionada.
Valor padrão	Especifica o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo de número inteiro usa um valor padrão de 2, mas não pode usar um valor padrão de dois. Esses valores podem ser substituídos por substituições de dicionário.
Especificação de referência	
Referência	Transforma o campo em um tipo de campo de referência. Se você inserir um nome que não corresponda a uma tabela existente, uma nova tabela será criada quando você salvar suas mudanças no registro do dicionário. Se a tabela atual tiver um módulo no navegador de aplicações, um módulo para a nova tabela será criado automaticamente no mesmo menu da aplicação.
Usar qualificador de referência [exibição avançada]	Especifica o tipo de qualificador a ser usado: • Simples: um conjunto de listas de seleção em que você pode especificar uma condição de qualificador de referência. • Dinâmico: uma opção Criar um filtro dinâmico que você pode usar para criar o qualificador. • Avançado: uma cadeia de caracteres de consulta codificada estática ou código JavaScript que você pode usar para criar o qualificador.
Condição de qualificador de referência	Especifica uma condição quando o qualificador de referência é executado se o tipo de qualificador **Simples** estiver selecionado.
Qual. de referência dinâmica	Especifica a opção Criar um filtro dinâmico que determina o qualificador de referência quando o tipo de qualificador **dinâmico** é selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
[Exibição avançada]	
Qual de referência [Exibição avançada]	Filtra os registros disponíveis para um campo de referência se o tipo de qualificador **Avançado** estiver selecionado. Os qualificadores de referência podem ser substituídos por substituições de dicionário.
Chave de referência [exibição avançada]	Identifica um campo diferente de sys_id a ser usado como identificador exclusivo para campos de referência.
Regra em cascata de referência [exibição avançada]	Define o que acontece com um registro se o registro ao qual ele faz referência for excluído. Selecione uma das seguintes opções. • Limpar: limpa as referências (padrão). • Excluir: exclui todos os registros de referência. • Restringir: impede a exclusão do registro se houver um registro de referência. • Nenhum: não muda os registros de referência.
Referências flutuantes [exibição avançada]	Habilita o botão **Editar** em listas relacionadas a relacionamentos um-para-muitos.
Criação dinâmica [exibição avançada]	Para campos de referência, determina se a inserção de um valor que não corresponde a um registro existente cria um registro na tabela referenciada. Se selecionado, use o campo **Script de criação dinâmica** para definir como criar o registro.
Script de criação dinâmica [exibição avançada]	Quando o **campo Criação dinâmica** é selecionado, permite que você insira um script para criar um registro na tabela referenciada.
Campo Dependente	
Dependente do campo [exibição avançada]	Especifica um campo do qual o campo atual depende. Para obter mais informações, consulte Tornar um campo dependente **Nota:** Você pode substituir este valor para tabelas estendidas. .
Especificação da lista de opção	
Escolha	Permite que os usuários vejam uma lista de valores sugeridos de uma das seguintes maneiras: • Menu de lista sem -- Nenhum -- • Menu de lista com -- Nenhum -- • Tipo de campo de sugestão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
	Se uma opção for usada, defina um tipo de campo Lista de seleção ou use os campos Tabela **de seleção** e Campo **de opção** para copiar opções de outro campo em outro lugar no dicionário.
Tabela de seleção [exibição avançada]	Preenche as opções de campo com os mesmos valores de outro campo de opção. Se o campo **Opção** estiver definido como qualquer coisa além de **Nenhum**, selecione uma tabela para extrair valores de opção. O **campo Opção** também deve ser preenchido. Por exemplo, se **a tabela Opção** estiver definida como a tabela Incidente [incidente], este campo terá a mesma lista de seleção de um dos campos de seleção em Incidente. **O campo de opção** (veja abaixo) determina qual campo.
Campo de opção [exibição avançada]	Preenche as opções de campo com os mesmos valores de outro campo de opção. Se o campo **Opção** estiver definido como qualquer coisa além de **Nenhum**, selecione um campo na tabela que você selecionou para **a tabela Opção**. Por exemplo, se o campo **da tabela Opção** estiver definido como a tabela Incidente [incidente] e **o Campo de opção** estiver definido como **Prioridade**, este campo terá as mesmas opções que o campo **Prioridade** em Incidente, mesmo que essas escolhas sejam alteradas. **Nota:** Este campo deve ser um campo de opção.
Valor calculado	
Calculado [exibição avançada]	Determina se o valor do campo é calculado a partir de outros valores. Se selecionado, use o campo **Cálculo** para definir como o cálculo é realizado. O campo **Tipo de cálculo** permite selecionar o cálculo baseado em script ou fórmula para o valor da coluna. Ao filtrar, classificar ou agrupar por um campo calculado, a ordem de classificação se baseia no valor do campo armazenado desde a última vez em que o campo foi atualizado, não na última vez em que o campo apareceu. **Nota:** Em relação às regras de negócio, os campos calculados são preenchidos primeiro antes que qualquer regra de negócio, até mesmo uma regra de negócio anterior, seja executada. Os campos calculados são preenchidos novamente, se necessário, após a execução de qualquer regra de negócio.
Tipo de cálculo [exibição avançada]	Permite que você selecione o cálculo baseado em script ou o cálculo baseado em fórmula para uma coluna. Para obter mais informações sobre funções predefinidas e fórmulas de exemplo, consulte Fórmulas para valores de coluna em Construtor de tabelas .
Cálculo [exibição avançada]	Permite que você insira um script ou fórmula com base no tipo de cálculo selecionado. Quando o **Tipo de cálculo** for **Fórmula**, você poderá inserir uma função ou fórmula predefinida para calcular o valor do campo. Você pode usar uma fórmula predefinida ou combinar outras fórmulas para criar uma fórmula de acordo com seus requisitos. Quando o **Tipo de cálculo** for **Script**, você poderá inserir um script para calcular o valor do campo. Eles podem ser substituídos para tabelas estendidas com substituições de dicionário. Você pode usar o objeto atual neste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
	script. Assim como acontece com as regras de controle de acesso, o script pode: • Avalie como verdadeiro ou falso. • Retornar uma variável de resposta definida como verdadeira ou falsa. • Defina um valor de campo diretamente, como: `current.display_name="name"`. **Nota:** Os campos são exibidos como somente leitura quando scripts calculados são aplicados. Por exemplo, ao adicionar um script ao campo calculado em um registro de dicionário definido como Ativo, o campo Ativo se torna somente leitura no formulário. A edição em linha do campo Ativo na exibição de lista também está desabilitada.
Campos adicionais	
Classe	Identifica a tabela que a tabela atual estende. Tabelas que não estendem outras tabelas especificam seu próprio nome neste campo. Para obter mais informações, consulte .
Defaultsort	Obsoleto.
Classe de tamanho	Determina se a plataforma lida com esta tabela como uma tabela grande, reduzindo a quantidade de memória armazenada para cada linha durante as consultas. Há um trabalho agendado que é executado e define o valor deste campo.
Verificação ortográfica	Habilita ou desabilita a verificação ortográfica no campo.
Exclusivo	Requer que o valor do campo seja exclusivo. **Aviso:** Tornar um campo exclusivo quando a tabela correspondente já tem valores diferentes para esse campo causa perda de dados. Antes de impor exclusividade em um campo, verifique se nenhum registro na tabela do campo tem valores ou se todos eles têm o mesmo valor.
Ação de IU	
Exibição padrão ou Exibição avançada	Altera a exibição do formulário para a exibição padrão ou avançada. Os campos mudam com base na exibição. Se você estiver usando a exibição padrão, deverá gravar um script para realizar as mesmas tarefas fornecidas pelos campos de exibição avançada.
Listas relacionadas	
Controles de acesso	Fornece acesso aos controles de acesso que permitem ou limitam o acesso aos dados na tabela.
Escolhas	Fornece acesso às opções no campo da lista de seleção que você está editando.
Substituições de dicionário	Fornece acesso às substituições de dicionário para este campo.
Atributos	Fornece acesso aos atributos do dicionário para esta entrada.
Rótulos	Fornece acesso aos rótulos usados para a tabela ou o campo que você está editando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Os atributos de dicionário alteram o comportamento da tabela ou do campo que o registro de dicionário descreve. Os administradores podem adicionar ou modificar atributos de dicionário.

Como adicionar um atributo

Para adicionar ou remover um atributo de uma tabela ou campo, abra um registro de dicionário, selecione o link **Avançado** e modifique o campo **Atributos**. Como alternativa, em um registro de dicionário, selecione **Novo** na lista relacionada Atributos. Para obter detalhes sobre como modificar entradas de dicionário, consulte Modificar entradas do dicionário.

Os atributos são separados por vírgula. Se houver atributos em um registro de dicionário, adicione uma vírgula sem espaços antes de adicionar um atributo.

Para um atributo que aceita valores verdadeiro/falso:

- Para especificar um valor verdadeiro, você pode inserir `attribute` ou `attribute=true`.
- Para especificar um valor falso, você pode garantir que o atributo não apareça ou inserir `attribute=false`. Para manter os valores durante os upgrades, não remova um atributo que está em uma tabela por padrão.

Manter valores de atributo para upgrades

Se você remover um atributo que faz parte do sistema de base, ele será restaurado automaticamente durante um upgrade. Para evitar que os upgrades alterem o comportamento do sistema, deixe o atributo na tabela ou no campo, mas defina o valor conforme desejado.

Por exemplo, se um campo tiver o atributo `knowledge_search=true` por padrão, não remova o atributo para defini-lo como falso; em vez disso, defina como `knowledge_search=false`.

Atributos de dicionário disponíveis

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
allow_null	verdadeiro/falso	campo field_name	Se presente ou verdadeiro, permite que você insira Nenhum como o campo
allow_public	verdadeiro/falso	campo table_name	Se verdadeiro, o campo de nome da tabela exibirá tabelas de todos os escopos em vez de apenas o escopo atual.
allow_references	verdadeiro/falso	campo field_name	Se verdadeiro, será exibida uma árvore para seleção que inclui campos de referência para que você possa fazer referência com pontos.
allowHugeAlter	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se verdadeiro, permite que você adicione uma coluna a uma tabela com mais de 100 milhões de linhas.
aprovação_usuário	nome do campo que contém os usuários para o tipo de aprovação que este campo representa	campo de número inteiro	Especifica os campos da tabela que são usados para executar pesquisas usando uma correspondência. Você especifica aprovações como campos de tabela que têm um atributo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			`approval_user=<field_name>`, em que<field_name> indica o campo na tabela que contém os usuários para este tipo de aprovação. • Os campos com este atributo contêm um valor inteiro que indica a sequência das aprovações. • Todos os campos de aprovação com o mesmo número de sequência indicam que várias aprovações são necessárias antes de continuar. • As aprovações são solicitadas na ordem dos números de sequência. Por exemplo, todas as aprovações com número de sequência 100 devem ser aprovadas antes que as aprovações com número de sequência 200 sejam solicitadas.
attachment_index	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se verdadeiro, os anexos na tabela serão indexados para fins de pesquisa. Para saber mais, consulte Indexar anexos em uma tabela.
barcode	verdadeiro/falso	campo de cadeia de caracteres	Permite que um campo de cadeia de caracteres acesse uma câmera em um dispositivo móvel para verificar e processar um código de barras.
tabela_base	nome do tipo de tabela base	campo table_name	Especifica o campo table_name que permite selecionar qualquer tabela derivada da tabela especificada por este atributo. Por padrão, a própria tabela base também é incluída na lista (mas consulte `skip_root` para desativar esse comportamento).
elementos_calendário	lista de nomes de campos, separados por ponto e vírgula (";")	qualquer tabela de eventos de calendário	Especifica a lista de campos usados ao construir a descrição de um evento de calendário. Se não for especificado, o nome de exibição mais a descrição resumida serão usados. O atributo `calendar_elements` não é compatível com campos derivados (com pontos).
intervalo_coleção	intervalo especificado como "HH:MM:SS" (como "01:02:30" para	campo de coleção	Especifica o intervalo de coleta de métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
	uma hora, dois minutos e 30 segundos)		
close_states	valores inteiros de estado inativo	campo de estado da tarefa	Usado pela API `TaskStateUtil` para identificar a lista de valores de estado inativo delimitados por ponto e vírgula (;)
crítico	verdadeiro/falso	qualquer campo na tabela apm_application	Define campos que têm informações críticas sobre uma aplicação, o que permite rastrear a entrada de informações críticas.
current_location	verdadeiro/falso	campo de cadeia de caracteres	Habilita um campo de cadeia de caracteres para acessar a localização GPS de um dispositivo móvel.
disable_execute_now	verdadeiro/falso	qualquer tabela derivada de sys_auto	Se presente ou verdadeiro, desabilita o botão **Executar agora**. As aplicações Now Platform que usam cronogramas, como Descoberta, usam este atributo para substituir sua própria ação mais apropriada.
linhas_padrão	valor inteiro	campos de multitexto	Define o número padrão de linhas em um campo multitexto.
default_close_state	valor inteiro do estado	campo de estado da tarefa	Usado pela API `TaskStateUtil` para identificar o valor do estado de fechamento padrão para uma tabela de tarefas.
default_work_state	valor inteiro do estado	campo de estado da tarefa	Usado pela API `TaskStateUtil` para identificar o valor do estado de trabalho padrão para uma tabela de tarefas.
detalhe_linha	nome do campo a ser exibido na linha de detalhes	qualquer tabela	Exibe o valor do campo especificado como Listas para cada registro na exibição de lista. UI15 é necessário para usar este atributo. **Nota:** Se atributos `detail_row` diferentes forem definidos para uma tabela primária e uma tabela secundária, o sistema usará o atributo de tabela secundária.
exibição_imagem	verdadeiro/falso	tabela com campos do tipo user_image	Se presente ou verdadeiro, exibe registros do tipo user_image em um formulário de imagem. Se o registro estiver na tabela [sys_user] e a imagem não estiver disponível, as iniciais do usuário serão exibidas.
document_viewer_audit	exibir, baixar ou todos	qualquer tabela	Quando o Visualizador de documentos está habilitado, este atributo mantém um registro das ações do usuário que são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			realizadas em anexos. Os valores são os seguintes: • **view**: habilita uma auditoria quando os usuários exibem um anexo • **download**: fornece informações de auditoria somente para anexos baixados. • **all**: mostra informações de auditoria quando os anexos são exibidos e baixados
e-mail_cliente	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone (um envelope) apareça no menu de mais opções no cabeçalho do formulário. Se você clicar nele, um cliente de e-mail pop-up será exibido.
exclu_auto_recovery	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Desabilita a recuperação automática de registros de rascunho para esta tabela e suas extensões.
exclu_from_rollback	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Exclui esta tabela (e qualquer uma de suas tabelas descendentes) de ser registrada para reversão. Por exemplo, use este atributo para preservar registros criados a partir de um teste automatizado. Para tabelas excluídas por padrão, consulte Tabelas excluídas da reversão após a execução de um teste automatizado.
extensions_only	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Especifica que a tabela só deve ter registros em tabelas que a estendem. Por exemplo, a tabela de tarefas tem este atributo porque você criaria incidentes, problemas, registros de mudança e não registros de tarefa.
seletor_de_lista_de_campo	verdadeiro/falso	qualquer glide_list	Permite que o usuário selecione um campo da tabela dependente (ou atual se o dependente não for especificado). Algumas atividades de fluxo de trabalho usam este atributo.
field_decorations	Lista de nomes de Macro de IU, separada por ponto e vírgula (";")	a maioria dos campos (exceto campos de texto de lista e de várias linhas)	Semelhante a `ref_contributions`, faz com que a macro de IU nomeada seja invocada quando o campo é renderizado em um formulário.
formato	nome do formato	qualquer campo numérico	Especifica um formato nomeado a ser usado em vez da formatação numérica padrão. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			• **glide_duration**: formata uma hora especificada em milissegundos como **ddd hh:mm:ss**. • **nenhum**: desabilita a formatação automática de números (por exemplo, mudanças 2.500–2500). **Nota:** Este atributo se aplica somente a valores de exibição e não a valores de entrada do usuário.
glide.db.oracle.ps.query	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente e falso, impede o uso de consultas preparadas pelo Oracle na tabela.
global_visibility	verdadeiro/falso	qualquer tabela com uma coluna sys_domain	Se presente ou verdadeiro, torna esta tabela visível globalmente, mesmo se houver restrições de domínio (ou seja, o campo sys_domain tem um valor).
temRótulos	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como sendo o destino de um rótulo em algum ponto. Você pode definir manualmente este atributo, mas ele normalmente é definido automaticamente sempre que um rótulo é gerado. Quando verdadeiro, o mecanismo de rótulo é executado em qualquer mudança na tabela e atualiza os rótulos conforme necessário.
temListeners	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como disponível para ouvintes obterem eventos (inserir, atualizar, excluir).
temFluxo de trabalho	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Instrui o mecanismo de fluxo de trabalho a ouvir mudanças na tabela e dispara eventos para um fluxo de trabalho quando um registro associado a um fluxo de trabalho específico é alterado.
html_sanitize	verdadeiro/falso	qualquer campo HTML ou HTML traduzido	Se presente ou verdadeiro, habilita a limpeza de HTML para o campo HTML selecionado ou HTML traduzido. Por padrão, executa a limpeza de HTML em todos os campos HTML e HTML traduzido. Defina este atributo como falso para desabilitar a sanitização.
html_sanitize_config	nome do arquivo de configuração do limpador personalizado	qualquer campo HTML ou HTML traduzido	Se presente, executa a limpeza usando o arquivo de configuração especificado em vez do limpador de plataforma padrão. Por exemplo, a tabela Ajuda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			integrada [sys_embedded_help_content] usa um arquivo especificado (EmbeddedHelpSanitizerConfig) para o campo **Conteúdo** da ajuda.
i18n_session_language_classificável	verdadeiro/falso	qualquer campo de cadeia de caracteres	Se verdadeiro, habilita a classificação da coluna pelo idioma da sessão do usuário. Se falso, a classificação pelo idioma da sessão do usuário será desabilitada e a coluna será classificada de acordo com o alfabeto inglês.
ícones	nome da classe JavaScript	qualquer campo de fluxo de trabalho	Especifica uma classe JavaScript que produz ícones de fluxo de trabalho.
ignore_filter_on_new	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se verdadeiro, evita que os campos de um formulário sejam preenchidos com valores de uma lista filtrada.
imagem	caminho relativo do arquivo de imagem	qualquer tabela	Especifica um arquivo de imagem a ser usado quando um módulo ou mapa BSM usa esta tabela. Esta especificação substitui os ícones que seriam usados para a tabela.
include_container_types	verdadeiro/falso	qualquer campo internal_type	Faz com que o campo seja renderizado com tipos de contêiner (divisão), bem como outros tipos.
ip_data_control	• nenhum • canônico • expandido • canonicalize_when_possible (valor padrão)	tipo de campo em qualquer tabela	Verifica se os dados devem ser normalizados por meio do atributo `ip_data_control`. • Se o atributo for nenhum, nenhuma conversão acontecerá e os dados serão inseridos como estão. • Se o atributo for canônico, os valores serão inseridos em sua forma canônica menor. • Se o atributo for expandido, os valores serão inseridos no formulário expandido maior para facilitar as comparações. • Se o atributo for canonicalize_when_possible, os valores serão inseridos na forma canônica quando for um IP válido ou no estado em que estiver quando não for.
éPedido	verdadeiro/falso	qualquer campo	Define o campo como o campo padrão usado para a ordem de classificação em listas. Substituído pelo parâmetro de URL **ORDERBY** ou pelas preferências de classificação 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
iterativeExcluir	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, força todas as exclusões de linha a serem executadas iterativamente. Caso contrário, você pode executar algumas exclusões usando um método em massa mais eficiente.
json_view	verdadeiro/falso	qualquer tabela	se um objeto JSON estiver associado ao campo, colocará um ícone ao lado de um campo que, quando você clicar nele, exibirá as informações de intercâmbio de dados.
knowledge_custom	nome da função JavaScript	qualquer campo	Especifica uma função JavaScript para implementar uma pesquisa de conhecimento personalizada (consulte `knowledge_search`).
knowledge_pesquisa	verdadeiro/falso	campos de cadeia de caracteres	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone de pesquisa de conhecimento (um pequeno livro) apareça ao lado do campo. Clicar neste ícone inicia uma janela pop-up para pesquisar a base de conhecimento, a menos que uma função de pesquisa de conhecimento personalizada tenha sido especificada. Para saber mais, consulte `knowledge_custom`.
largeTable	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como "grande" para impedir o bloqueio da tabela com operações específicas do banco de dados MySQL (adicionar/remover uma coluna/índice, compactar uma tabela). Sem este atributo (ou o atributo `smallTable`), a propriedade `glide.db.large.threshold` ou o valor padrão de **5.000**determina se uma tabela é grande.
ouvir	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se presente ou verdadeiro, chama uma função JavaScript chamada<tableName> _<fieldName> Ouvir ou `globalListen` se essa função não existir. Ele chama a função com argumentos (`tableName`, `fieldName`, `oldValue`, `newValue`).
live_feed	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se presente ou verdadeiro, cria uma opção de alternância no cabeçalho do formatador de atividades para incidentes, tarefas e problemas. A alternância permite escolher entre o **Feed de atividades** desse registro (também conhecido como feed de documento) ou os campos do formatador de atividades já em uso. Para saber mais, consulte Formatador de atividades para obter mais 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
rótulo_longo	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Rótulos longos ou curtos se referem ao rótulo que aparece para campos de referência em um formulário. Por exemplo, se o campo de referência contiver o endereço de e-mail do solicitante, o rótulo longo será E-mail do solicitante, enquanto o rótulo curto será E-mail. • Normalmente, o posicionamento do campo de referência no formulário deixa claro o que o campo representa. • Ele usa a propriedade global (*glide.short.labels*) para especificar o tipo de rótulos que aparecem para todos os campos de referência em qualquer formulário. • Você pode substituir a propriedade global de qualquer campo de referência definindo o atributo *short_label=true* ou *long_label=true* no dicionário para o campo de referência.
manter_ordem	verdadeiro/falso	qualquer glide_list	Se presente ou verdadeiro, os botões de ordem de seta para cima/para baixo serão exibidos à direita da lista de itens selecionados. **Nota:** Você precisa usar o botão **Adicionar vários** para ver os botões de ordem.
mode_toggler	verdadeiro/falso	qualquer campo composto_name	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone de alternância de modo de nome (um pequeno triângulo apontando para a direita) apareça à direita do rótulo. Clicar neste ícone faz com que a renderização do campo mude de um campo de texto que aceita<tablename> .<fieldname> a um par de caixas de seleção de referência (uma para a tabela e outra para o campo). Este último é o padrão.
modelo_classe	nome da classe Java binária	qualquer campo do tipo glide_var	Especifica uma variável de modelo no código Java. O modelo deve ter uma classe que implemente a interface IVariablesModel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
model_field	veja a descrição	qualquer campo do tipo glide_var	Identifica um campo de referência no registro que tem o modelo definido para ele. Por exemplo, uma atividade de fluxo de trabalho está associada a uma definição de atividade. A definição de atividade tem uma lista relacionada de perguntas que compõem o modelo para essa definição de atividade. Ao usar o activity_definition como o model_field para a atividade, ele cria o modelo de atividade de fluxo de trabalho lendo as perguntas que são definidas para a definição de atividade referenciada.
tamanho_nible	inteiro positivo	qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela.	Especifica o número máximo de registros que o limpador de tabela pode excluir em uma única operação. O valor padrão para este atributo é **250**.
hibernar_sono	verdadeiro/falso	qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela.	Se falso, fará com que o limpador de tabela execute operações de limpeza sem uma pausa entre cada operação.
no_add_me	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, oculta a exibição do ícone Adicionar-me que aparece ao lado de determinados campos, como o campo **Lista de observação**.
sem_attachment	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, impede que o ícone de anexo (um clipe de papel) apareça no cabeçalho do formulário.
sem anexos	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, os anexos não serão verificados e excluídos quando um registro desta tabela for excluído. Destina-se a tabelas de alta atividade que nunca têm anexos.
no_audit	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente, este campo não será auditado, mesmo se a tabela estiver sendo auditada. O valor verdadeiro ou falso é ignorado.
no_audit_delete	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, um registro sys_audit_delete nunca será criado quando você excluir um registro desta tabela. Destina-se a tabelas de alta atividade que nunca precisam de informações de sys_audit_delete.
no_auto_map	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se verdadeiro, este campo não será mapeado durante um conjunto de importação. Usado principalmente para importações LDAP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
sem_e-mail	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list que faça referência a sys_user	Se presente ou verdadeiro, a caixa de e-mail será removida do campo glide_list como o campo **Lista de observação**.
não_vários	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list	Oculta os ícones de seleção múltipla.
no_optimize	verdadeiro/falso	qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela.	Se presente ou verdadeiro, impede que a operação de compactação da tabela do MySQL seja executada na tabela especificada. A operação de compactação de tabela normalmente é executada depois que o limpador de tabela exclui pelo menos 50% dos dados na tabela especificada.
sem_separação	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como não participando do Domain Separation. Para saber mais, consulte Separação de domínios para provedores de serviço .
sem_índice_de_texto	verdadeiro/falso	qualquer campo em uma tabela indexada por texto ou qualquer tabela secundária de uma tabela indexada por texto	Se uma tabela for indexada por texto, o atributo de campo `no_text_index` impedirá que este campo ou tabela secundária seja incluído no índice de texto.
no_truncate	verdadeiro/falso	qualquer campo de cadeia de caracteres	Em uma exibição de lista, mostra o valor de texto inteiro do valor de multitexto em uma lista, sem trunca-lo. Sem este atributo, a cadeia de caracteres é truncada com base na propriedade de IU **Número de caracteres exibidos nas células da lista,** que é **40** por padrão.
no_update	verdadeiro/falso	tabela	Verdadeiro para tabelas nas quais os registros são inseridos ou excluídos, mas não atualizados. Impede que o sistema crie os campos sys_mod_count, sys_updated_by, sys_updated_on na tabela quando criada. Não interrompe as atualizações da tabela. Esta configuração de atributo é usada para economizar espaço em tabelas do sistema de alto volume, como syslog e sys_audit.
no_view	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list	Oculta o ícone do item selecionado na exibição.
omitir_sys_original	verdadeiro/falso	campos de tipo de preço e moeda	Quando verdadeiro, evita a recuperação do valor original de um campo durante os cálculos. Omitir o valor sys_original de ser referenciado durante os cálculos pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			reduzir problemas de desempenho ao lidar com moedas ou preços.
on-lineAlterar	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Tabelas com o atributo `onlineAlter` executam operações de banco de dados MySQL usando mudanças de esquema on-line. • As mudanças de esquema on-line fornecem um upgrade de tabela sem bloqueio ao adicionar, modificar ou remover colunas e ao adicionar ou descartar índices. Sem mudanças de esquema on-line, essas mudanças no banco de dados bloqueiam o acesso de gravação durante a execução. • As mudanças de esquema on-line usam recursos adicionais do sistema. Os bancos de dados Oracle não bloqueiam tabelas por padrão e não usam mudanças de esquema online.
pedido	valor numérico	campos de variáveis do modelo	Usado somente internamente (para variáveis de modelo).
pop-up_processor	nome da classe Java binária	qualquer campo ou tabela	Especifica um processador pop-up personalizado para processar o campo (ou todos os campos em uma tabela).
legível	verdadeiro/falso	qualquer campo de condições	Quando verdadeiro, causa a renderização do campo de condições em qualquer exibição de lista como uma condição legível (em vez da consulta codificada que é armazenada no banco de dados).
ref_ac_columns	lista de nomes de campos separados por ponto e vírgula	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Especifica as colunas cujos valores de exibição devem aparecer em uma lista de preenchimento automático, além do nome. Para saber mais, consulte o campo cmdb_ci (**Item de configuração**) no formulário de Incidente para obter um exemplo de trabalho.
pesquisa_ref_ac_columns	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Faz com que o preenchimento automático funcione com todos os campos especificados no atributo `ref_ac_columns`. Este atributo substitui o comportamento padrão, que pesquisa somente a coluna de valor de exibição. Para saber mais, consulte Como configurar o 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			para corresponder ao texto de qualquer campo de referência.
ref_ac_display_value	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Faz com que o campo de referência oculte a coluna de valor de exibição para que a função de preenchimento automático corresponda somente ao texto das colunas listadas no atributo `ref_ac_columns`. Este recurso requer o uso da classe `AJAXTableCompleter` e os atributos `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search`e `ref_ac_display_value`. Para saber mais, consulte Remover a coluna de valor de exibição. **Nota:** A função ref_ac_display_value não funciona com variáveis de Item do catálogo.
ref_ac_order_by	nome do campo	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Especifica a coluna que é usada para ordenar a lista de preenchimento automático.
ref_auto_completer	Nome da classe JavaScript	qualquer campo de referência (pode ser aplicado a uma tabela para afetar todos os campos de referência na tabela).	Especifica o nome de uma classe JavaScript (lado do cliente) que cria as opções de preenchimento automático da lista. Os valores de classe válidos são: • `AJAXReferenceCompleter`: as opções de preenchimento automático correspondentes aparecem como uma lista. Somente a coluna Valores de exibição da tabela de referência é exibida. Se não houver nenhuma outra classe de preenchimento automático especificada, os campos de referência usarão essa classe automaticamente. • `AJAXTableCompleter`: as opções de preenchimento automático correspondentes aparecem como linhas em uma tabela. A coluna de valor de exibição da tabela de referência é exibida, com todas as colunas listadas no atributo `ref_ac_columns`.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			• `AJAXReferenceChoice`: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista. Somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência e até 25 opções correspondentes são exibidas. Se houver mais de 25 opções de preenchimento automático, as opções da classe `AJAXTableCompleter` serão exibidas para o campo de referência. Para obter mais informações, consulte Preenchimento automático para campos de referência.
ref_contributions	Lista de nomes de Macro de IU, separada por ponto e vírgula (";")	qualquer campo de referência	Quando o campo é renderizado em um formulário, ele invoca a macro de IU nomeada.
ref_decoration_disabled	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Quando definido como `verdadeiro`, desabilita a exibição do ícone de referência em um campo selecionado.
rótulo_lista_ref	texto do rótulo	qualquer tabela	Especifica o título a ser usado em uma faixa de lista.
ref_qual_elements	lista de nomes de campo, separada por ponto e vírgula (";")	qualquer campo de referência com um campo reference_qual	Especifica uma lista de campos a serem enviados de volta ao servidor para obter uma referência atualizada.
sequência_ref	lista de campos na tabela referenciada, separada por cartões postais ("^")	qualquer campo de referência	Especifica os campos na tabela referenciada que são usados para ordenar a lista. Este atributo funciona como uma cláusula ORDER BY no SQL, com cada elemento em ordem crescente.
tipos_de_referência	lista de tipos de referência válidos que podem ser clicados e separados por ponto e vírgula (";")	campo field_name	Limita os campos de referência que aparecem na árvore aos tipos especificados.
Dependente remoto	nome do banco de dados e da tabela (como "model.matcher")	qualquer campo de script	Define a tabela remota (por exemplo, em outro banco de dados) da qual o script depende.
repeat_type_field	nome do campo	um campo de contagem de repetição para	Especifica o campo que contém o tipo de repetição (diária, semanal, mensal ou anual).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
		rotação de programação	
ro_collapsible	verdadeiro/falso	qualquer campo de várias linhas	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone (um "+" ou um "-") apareça ao lado do rótulo do campo, permitindo que o próprio campo seja expandido ou recolhido.
saver_exempt	• isent_always= será ignorado na gravação em xml para todos os contextos de instalação. • O campo isent_never= não será ignorado na gravação em xml (padrão). • O campo isent_vcs_only= será ignorado na gravação em xml somente no contexto de controle de código-fonte.	Campos de registros de metadados	Quando presente, determina se o campo é gravado na representação xml do registro. A ausência do atributo é equivalente a approval_never. Quando isento_sempre, o campo é ignorado na gravação em xml ao exportar (publicar, confirmar no controle de código-fonte, conjunto de atualizações). Quando isento_vcs_only, o campo é ignorado na gravação em xml somente no contexto de controle de código-fonte.
escala	inteiro	campo decimal	Define o número de casas decimais a serem usadas em um tipo de campo Decimal. O padrão é 2. Este atributo é aplicado à configuração do atributo de comprimento máximo do campo. As casas decimais de um campo são uma combinação da configuração do atributo de comprimento máximo e do atributo de escala. Por exemplo, se você quiser quatro casas decimais para o campo, precisará de uma configuração de atributo de comprimento máximo de 4, mais o padrão de 15 ou 19. Você definiria o atributo de escala como 4 para indicar o número de casas decimais. Seis casas decimais exigem uma configuração de comprimento máximo de 21, uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			configuração de atributo de escala de 6 e assim por diante. **Nota:** Aumente o atributo de comprimento máximo para um valor maior que 15 para aumentar este atributo.
script	uma função que retorna o conteúdo do campo	qualquer campo slushbucket	Permite que você grave um script para definir o que está carregado no campo de slush bucket.
short_label	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Rótulos longos ou curtos se referem ao rótulo que aparece para campos de referência em um formulário. Por exemplo, se o campo de referência contiver o endereço de e-mail do solicitante, o rótulo longo será E-mail do solicitante, enquanto o rótulo curto será E-mail. • Normalmente, o posicionamento do campo de referência no formulário deixa claro o que o campo representa. • A propriedade global (*glide.short.labels*) especifica o tipo de rótulos que aparecem para todos os campos de referência em qualquer formulário. • Você pode substituir a propriedade global de qualquer campo de referência definindo o atributo *short_label=true* ou *long_label=true* para o campo de referência no dicionário
mostrar_todas_tabelas	verdadeiro/falso	campos de ID do documento	Permite que os usuários selecionem documentos nas tabelas do sistema. Por exemplo, sys_script ou sys_user. Por padrão, os usuários não podem selecionar registros das tabelas do sistema.
mostrar_condição_contagem	verdadeiro/falso	campos de condição	Habilita ou desabilita o widget de contagem de condições para visualizar quantos registros são um conjunto de condições. Para saber mais, consulte Como adicionar a contagem de condições a um campo de condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
ignorar_raiz	verdadeiro/falso	campo table_name	Se presente ou verdadeiro, remove a tabela base da lista. Para saber mais, consulte base_table.
ANS_Basis	lista de nomes de tabelas separados por ponto e vírgula (";")	qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Define as tabelas para as quais este campo determina a hora de início (em aberto) de um ANS.
ANS_closure	lista de nomes de tabelas separados por ponto e vírgula (";")	qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Define as tabelas para as quais este campo determina a hora de término (fechamento) de um ANS.
slushbucket_ref_no_expand	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Se presente ou verdadeiro, impede que os usuários expandam o campo de um formulário ou bucket de lista.
pequenaTabela	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como Pequena (ou seja, não grande) para fins de consulta. Sem este atributo (ou o atributo `largeTable`), a propriedade `glide.db.large.threshold` ou um valor padrão de **5.000** determina se a tabela é grande.
início_bloqueado	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list	Determina se o campo está bloqueado ou desbloqueado por padrão. Defina o valor como falso para desbloquear o campo por padrão.
estáticoDependente	nome da tabela	qualquer campo de script	Especifica a tabela da qual o script depende.
tira_html_em_pdf	verdadeiro/falso	qualquer campo	Tenta remover marcadores HTML de um campo quando esse campo é exportado para um PDF. Este atributo é mais útil em campos HTML.
sincronizados_anexos	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Semelhante a `update_synch`, mas grava os anexos de arquivo do registro em conjuntos de atualizações. Para saber mais, consulte Indexar anexos em uma tabela.
tabela	nome da tabela	campo field_name	Exibe os campos da tabela especificados.
tableChoicesScript	nome da inclusão de script	campo table_name	Especifica o nome de uma inclusão de script cujo método `process()` retorna uma matriz de nomes de tabelas para seleção.
meta_campo	percent_complete_target	qualquer campo de porcentagem concluída	Funciona em combinação com o atributo target_threshold_colors para definir limites para campos de porcentagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição

	nome do campo decimal	qualquer campo decimal	concluída. Consulte a descrição das cores target_threshold.
			
			Exemplo:
			
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			Especifique um atributo target_field adicional para comparar a porcentagem de conclusão real de uma tarefa com uma porcentagem de destino em um campo decimal diferente que especifica onde a tarefa deve estar neste ponto. Use o nome da coluna do campo decimal.
			
			Exemplo:
			
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`
			
			Se você não especificar um target_field adicional, um valor de destino de 100 será usado, permitindo que você use os limites de cor com um único valor de campo. Consulte Atributo de cores de limite de meta.

target_form	nome do formulário	qualquer tabela	Especifica o formulário alternativo a ser usado quando esta tabela for referenciada por meio de uma janela pop-up em um campo de referência.
target_threshold_colors	limite:cor	qualquer campo de porcentagem concluída com o atributo target_field	Funciona em combinação com o atributo target_field para definir limites para campos de porcentagem concluída. Consulte a descrição de target_field.
texto_index_filter_junk	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Define o valor como falso para habilitar ou desabilitar o filtro de lixo eletrônico do Zing para a tabela. • Por padrão, o Zing não indexa ou pesquisa números de dois dígitos e palavras de um único caractere (a menos que sejam caracteres chinês ou japonês). • Gere novamente o índice depois de desabilitar o filtro de lixo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			eletrônico. Este atributo resulta em um índice de tabela maior. • Para obter o desempenho ideal, não o aplique a menos que seja necessário.
texto_pesquisa_somente	verdadeiro/falso	campo table_name	Limita as tabelas listadas às tabelas que podem ser pesquisadas por texto.
text_index_translations	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, força os índices a serem recalculados quando cadeias de caracteres traduzidas são adicionadas. Você deve ter uma função de administrador do sistema para modificar este atributo. Este é definido automaticamente para campos indexados que são traduzidos e para campos que têm uma tradução e estão sendo indexados. A propriedade `glide.i18n.force_index system`, cujo padrão é verdadeiro, substitui este atributo.
time_zone_field	nome do campo que contém o fuso horário	qualquer campo de data/hora de programação	Especifica o campo no registro primário que contém o fuso horário de referência para este campo.
timeDimension	verdadeiro/falso	qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime) em uma tabela com subclasse da tabela de tarefas	Se presente ou verdadeiro, habilita a produção de dados de dimensão de tempo para uso pelo OLAP (para produzir relatórios com base em trimestres, semanas ou outros períodos). **Nota:** A funcionalidade OLAP foi descontinuada.
seletor_de_árvore	verdadeiro/falso	campo de referência para uma tabela hierárquica	Exibe a hierarquia de valores de referência em uma exibição em árvore (como locais). **Nota:** A hierarquia de exibição em árvore não aparece em campos de referência quando você está usando aplicativos para celular.
peso_ts	valor inteiro	qualquer campo	Controla a importância relativa de uma correspondência no campo para uma pesquisa de texto. Para saber mais, consulte Definir o peso relativo de um campo.
tipos	lista de tipos de elemento válidos	campo field_name	Limita a exibição de campos aos tipos especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
	separados por ponto e vírgula (";")		
atualizar_exempt	verdadeiro/falso	qualquer campo de uma tabela que tenha update_synch definido como verdadeiro	Se estiver presente ou verdadeiro, você poderá alterar este campo sem ignorar as atualizações do restante do registro. Durante os upgrades de software, o valor deste campo é preservado, enquanto o restante do registro recebe upgrades. Por padrão, o campo Ativo em uma tabela controlada é tratado como update_exempt mesmo se o atributo não estiver presente.
update_synch	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Indica que as mudanças na tabela são rastreadas em conjuntos de atualizações. Os administradores não podem modificar este atributo. Para migrar dados, use uma instância Importando de outra da ServiceNow .
use_document_viewer	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, permite que os usuários abram anexos compatíveis em um visualizador de documentos na plataforma, em vez de baixar os arquivos diretamente para o próprio sistema de arquivos.
usar_fluxo_de_trabalho	verdadeiro/falso	qualquer tabela que tenha planos de entrega ou use fluxo de trabalho	Se presente ou verdadeiro, faz com que um fluxo de trabalho seja usado em vez de planos de entrega.
preferência_do_usuário	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se presente ou verdadeiro, faz com que todas as preferências do usuário sejam usadas em vez do valor padrão normal.

Modificação do formato de durações do Glide

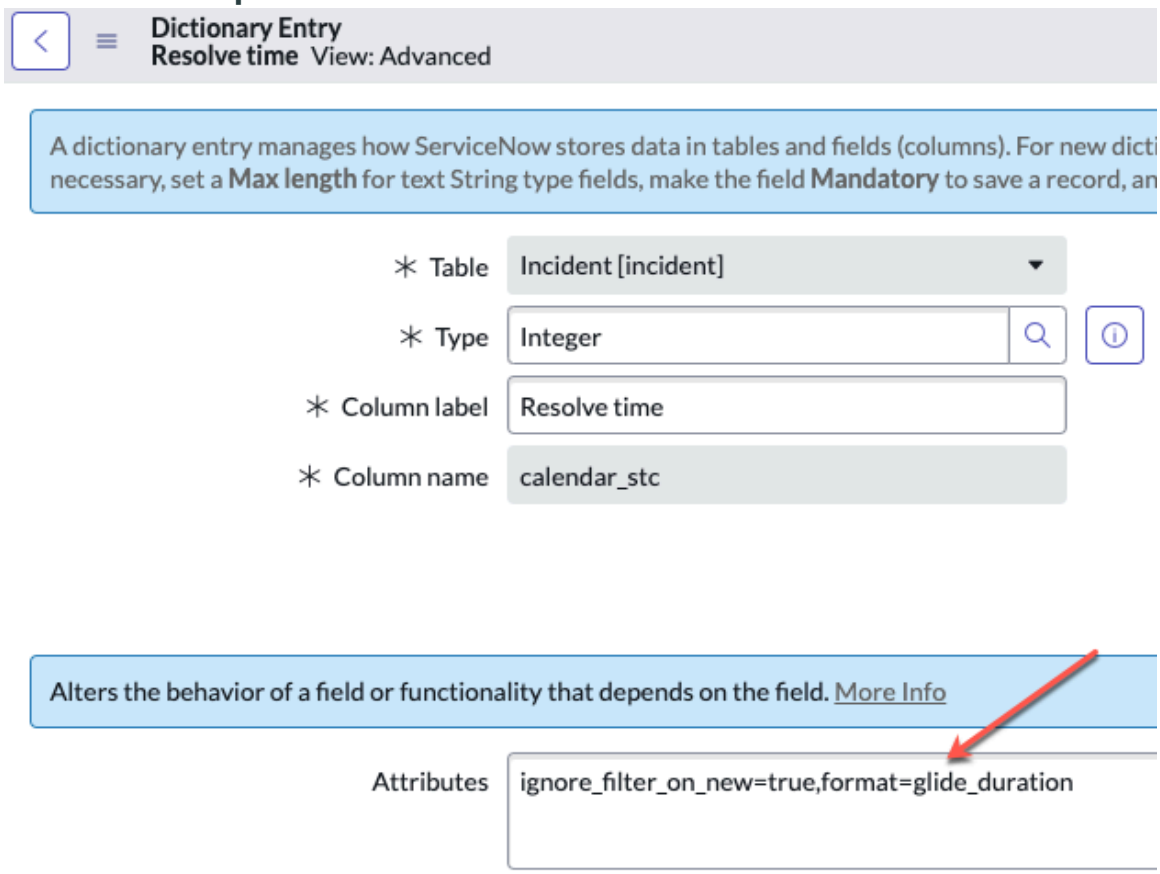
Para converter campos que são exibidos em milissegundos (como "Tempo de resolução" na tabela Incidente) para um formato de duração (Meses/Dias/Horas/Segundos), preencha o campo de atributo no dicionário com: `format=glide_duration`.

Agora, o valor é exibido como uma duração em listas e pode ser utilizado nas funções Configurar cálculos. Isso pode ser útil para ilustrar KPIs da ITIL, como Tempo médio de reparo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dicionário de campo

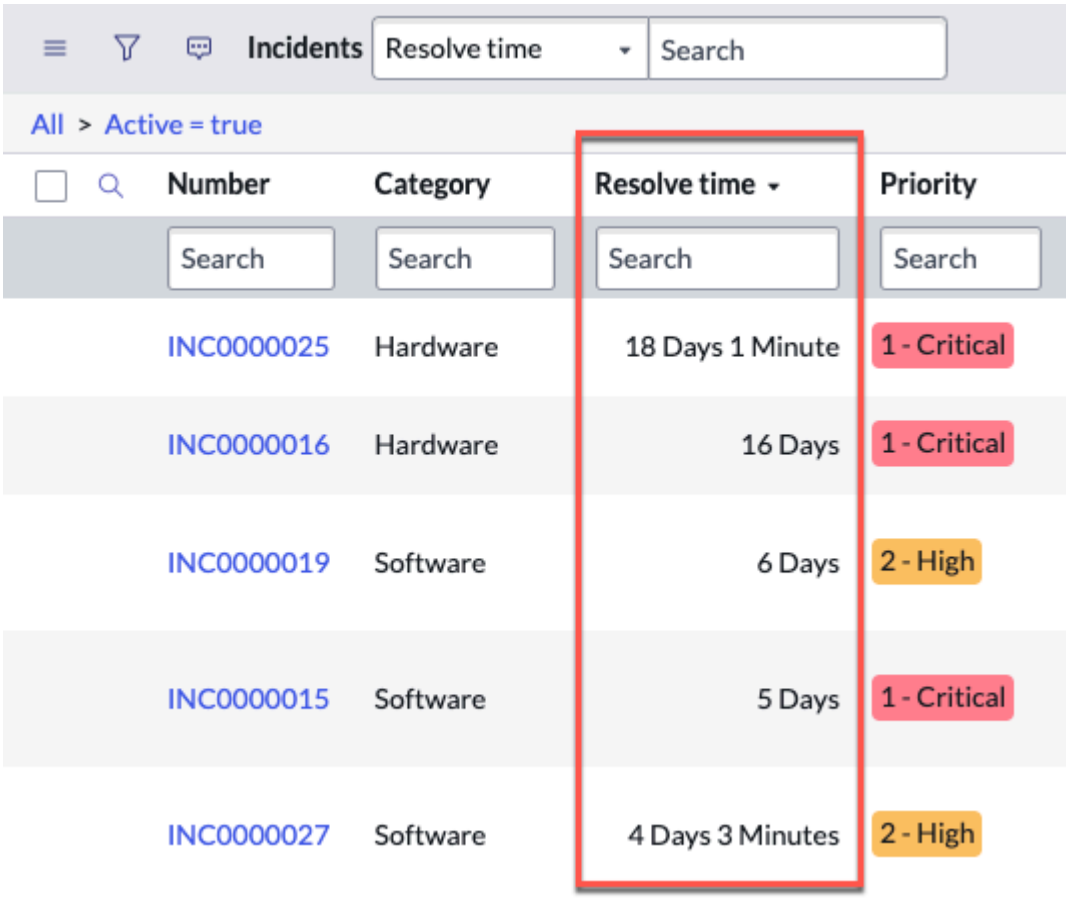


Resultados na lista:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados na lista



Substituições de dicionário

As substituições de dicionário fornecem a capacidade de definir um campo em uma tabela estendida de forma diferente do campo na tabela primária.

Por exemplo, para um campo na tabela Tarefa [task], uma substituição de dicionário pode mudar o valor padrão na tabela Incidente [incident] sem afetar o valor padrão em Tarefa [task] ou em Mudança [change].

Os administradores podem substituir estes aspectos de um campo:

- Qualificadores de referência
- Atributos do dicionário
- Valores padrão
- Cálculos
- Dependências do campo
- Valores de exibição de coluna padrão
- Status obrigatório e somente leitura

Definir uma substituição de dicionário

Use uma substituição de dicionário para permitir que um campo em uma tabela secundária tenha um valor ou comportamento diferente do mesmo campo em uma tabela primária. Por exemplo, uma substituição de dicionário muda o valor padrão do campo de prioridade de 4 na tabela primária para 5 na tabela Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

As substituições de dicionário estão disponíveis somente para tabelas que oferecem suporte à extensão de tabela.

As substituições de dicionário são herdadas por tabelas estendidas, portanto, pode ser necessário definir substituições adicionais para mudar o valor dos campos em tabelas estendidas. Por exemplo, se você definir o valor padrão de cmdb_ci.install_status como 3 e criar uma substituição para o mesmo campo em cmdb_ci_hardware como 5, todas as tabelas estendidas da tabela Hardware também serão padronizadas como 5. Portanto, se você quiser que o padrão cmdb_ci_computer.install_status for 3, você precisará de outra substituição.

Você pode adicionar uma substituição de dicionário em um app com escopo, mas deve adicionar a substituição enquanto trabalha no contexto do app com escopo e só pode selecionar tabelas secundárias dentro desse escopo. Abra o app com escopo, edite a entrada de dicionário do campo, adicione uma nova substituição de dicionário, selecione a tabela secundária e forneça os detalhes de substituição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro do campo.
3. Na lista relacionada **Substituições de dicionário**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado (ver tabela).

Campo	Descrição
Aplicação	O escopo da aplicação ao qual o registro pertence.
Tabela base	A tabela primária que contém o campo a ser substituído.
Tabela	Selecione a tabela estendida à qual a substituição do dicionário se aplica. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da substituição do dicionário.
Substituir qualificador de referência	Marque a caixa de seleção para exibir o campo **Qualificador de referência**, que substitui os qualificadores de referência do campo na tabela estendida.
Substituir dependente	Marque a caixa de seleção para exibir o campo **Dependente**, que substitui o campo do qual o campo atual depende.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atributos de substituição	Marque a caixa de seleção para exibir o campo **Atributos**, que substitui os atributos de dicionário do campo na tabela estendida. **Nota:** Todos os atributos definidos na tabela base são ignorados. Se houver atributos na tabela base que ainda devem ser aplicados à tabela estendida, certifique-se de incluí-los neste campo.
Substituir valor padrão	Marque a caixa de seleção para exibir o campo **Valor padrão**, que substitui o valor padrão do campo na tabela estendida.
Substituir cálculo	Marque a caixa de seleção para exibir o campo **Cálculo**, que substitui o cálculo do valor do campo na tabela estendida.
Substituição obrigatória	Marque a caixa de seleção para exibir o campo **Obrigatório**, que substitui se o campo na tabela estendida deve conter um valor para salvar um registro.
Substituição Somente leitura	Marque a caixa de seleção para exibir o campo **Somente leitura**, que substitui se um usuário pode mudar o valor do campo na tabela estendida.
Substituir valor de exibição	Marque a caixa de seleção para usar este campo como o valor de exibição na tabela estendida. Por exemplo, a tabela História [rm_story] usa a descrição resumida como o valor de exibição em campos de referência em vez do número, conforme definido na tabela Tarefa [task]. **Nota:** Somente os campos que existem na tabela de tarefas podem ser usados como substituições de valor de exibição.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nivelamento de tabela

O nivelamento de tabela armazena uma hierarquia de tabelas relacionadas como uma tabela em um banco de dados relacional.

Modelos de extensão

O sistema oferece esses modelos de extensão para armazenar uma hierarquia de tabela em um banco de dados relacional.

Modelos de extensão disponíveis

Modelo de extensão	Nivelar tabelas?
Tabela por classe	Não
Tabela por hierarquia	Sim
Tabela por partição	Sim

Tabela por classe

O modelo de extensão *Tabela por classe* armazena cada tabela da hierarquia em sua própria tabela física no banco de dados relacional. Cada tabela física usa o prefixo da tabela de origem e cada uma armazena uma classe diferente de registros. Um exemplo do modelo de extensão Tabela por classe é a tabela Ativo [alm_asset] e suas tabelas secundárias: Hardware [alm_hardware], Consumível [alm_consumable], Instalação [alm_facility] e Licença de software [alm_license]. A tabela primária da hierarquia, Ativo, armazena uma cópia de cada registro em suas tabelas descendentes.

Para encontrar registros no modelo de extensão Tabela por classe, o sistema consulta registros de várias tabelas e une os resultados. Por exemplo, ao pesquisar hardware em uma instalação relacionada, o sistema deve associar os resultados das tabelas Hardware, Instalação e Ativo.

As junções de tabela causam um gargalo de desempenho em bancos de dados relacionais. Quanto mais classes uma consulta incluir, pior será o desempenho da consulta. Portanto, qualquer consulta de registros da parte superior da hierarquia de tabelas tem o pior desempenho porque requer a junção de todas as tabelas descendentes.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por classe por padrão ao criar tabelas. A maioria das tabelas do sistema também usa o modelo de extensão Tabela por classe, já que não há benefício de desempenho em nivelá-las.

Tabela por hierarquia

O modelo de extensão *Tabela por hierarquia* armazena uma hierarquia de tabela inteira em uma única tabela física plana no banco de dados relacional. A tabela física é nomeada após a tabela primária da hierarquia, como Tarefa. A tabela física contém todos os registros da hierarquia de tabelas e atribui um valor de coluna de nome de classe a cada tabela descendente da hierarquia. O sistema usa o nome da tabela de origem como o valor do nome da classe. Por exemplo, os registros de tarefa podem ter nomes de classe como Mudança, Incidente ou Problema.

Para encontrar registros em uma hierarquia de tabelas, o sistema consulta a tabela física e usa a coluna de nome da classe para restringir os resultados. Como essas consultas não exigem a junção de resultados de várias tabelas, o sistema oferece melhor desempenho de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por hierarquia para a hierarquia da tabela de tarefas nos bancos de dados MySQL. Outras tabelas usam o modelo de extensão Tabela por classe porque não há benefício de desempenho em nivelá-las. Para usar Tabela por hierarquia em um banco de dados Oracle, entre em contato com o Suporte técnico.

Tabela por partição

O modelo de extensão *Tabela por partição* armazena uma hierarquia de tabelas inteira em uma única tabela lógica plana no banco de dados relacional. Cada tabela lógica pode ter várias tabelas de armazenamento físico chamadas *partições* que a suportam. Cada partição otimiza os recursos de banco de dados disponíveis para uma tabela física, como a contagem de colunas, a contagem de índices e o tamanho da linha. O sistema adiciona uma partição sempre que a tabela lógica precisa de recursos adicionais de banco de dados relacional.

Cada tabela lógica é nomeada após a tabela primária da hierarquia e cada partição física de suporte consiste no nome lógico mais um nome de partição. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] começa como uma tabela lógica sem partições. Suponha que os itens de configuração de hardware consumam recursos de banco de dados suficientes para que o sistema crie uma partição chamada **cmdb $ par1** para armazená-los. Posteriormente, os itens de configuração do computador podem consumir recursos de banco de dados suficientes para garantir que o sistema crie uma segunda partição chamada **cmdb $ par2** para armazenar esses registros.

Em cada tabela lógica, o sistema atribui um valor de coluna de nome de classe a cada tabela descendente da hierarquia. Por exemplo, na tabela lógica Item de configuração base, há registros com nomes de classe para Aplicação, Computador e Roteador IP. O sistema também atribui um valor de caminho de classe de dois dígitos a cada tabela descendente da hierarquia. O caminho da classe é baseado no local da tabela na hierarquia. Por exemplo, a classe primária Hardware pode ter um caminho de classe como **/!!/!D** e a classe secundária Computer pode ter um caminho de classe como **/!!/!D/!!**.

Para encontrar registros no modelo de extensão Tabela por partição, o sistema consulta a tabela lógica e suas partições e usa a coluna de caminho de classe para restringir os resultados. Como essas consultas não exigem a junção de resultados de várias tabelas, o sistema oferece melhor desempenho de pesquisa. Além disso, o caminho da classe reduz o número total de registros a serem pesquisados, o que melhora ainda mais o desempenho da pesquisa.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por partição para a hierarquia da tabela Item de configuração base [cmdb] em bancos de dados MySQL. Para usar Tabela por partição em um banco de dados Oracle, entre em contato com o Suporte técnico.

Exibir uma hierarquia de tabela e o modelo de extensão

Determine o modelo de extensão usado por uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O modelo de extensão usado por uma tabela não é imediatamente aparente. Embora uma hierarquia possa usar uma única tabela física, a plataforma exibe tabelas como se cada tabela lógica tivesse uma tabela física exclusiva. Por exemplo, ao especificar uma tabela para um fluxo de trabalho, você pode selecionar Mudança [change_request] ou Incidente [incident], mesmo que a tabela primária, Tarefa [task], use uma única tabela física.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem exibir o status de hierarquias de tabela niveladas, mas não podem nivelar hierarquias adicionais. Você pode configurar o formulário para adicionar o campo **Modelo de extensão,** se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione um registro de tabela.
3. Revise o valor do campo de **modelo de extensão**, que indica se a hierarquia da tabela usa várias tabelas exclusivas ou uma única tabela plana.
   - **Nenhum**: indica que a tabela usa a tabela por modelo de classe. Define uma tabela física exclusiva por tabela lógica em uma hierarquia. Por exemplo, há tabelas físicas separadas para a tabela Ativo [alm_asset] e suas tabelas secundárias: Hardware [alm_hardware], Consumível [alm_consumable], Instalação [alm_facility] e Licença de software [alm_license].

     Nota:
     Se uma tabela tiver um campo de Modelo de extensão vazio, não será necessariamente uma tabela Tabela por classe. Se a tabela estender outra tabela, ela realmente herdará o modelo de todas as tabelas primárias que estiver estendendo e somente quando nenhum dos primários tiver um modelo de extensão definido, o modelo de extensão da tabela Tabela por classe. Isso pode ser visto em muitas tabelas que estendem a tabela de tarefas. Incidente é uma tabela lógica que estende a tarefa e está fisicamente localizada na tarefa, mas por padrão tem um valor de modelo de extensão em branco.

     Quando uma tabela não estende nada e tem um campo de modelo de extensão em branco, ela é uma tabela por classe.

   - **Tabela por hierarquia**: define uma única tabela física por hierarquia de tabela lógica. Por exemplo, há uma única tabela Tarefa [task] no banco de dados MySQL que contém todos os registros de Tarefa, Incidente, Problema e Mudança. Esta única tabela física é representada como tabelas lógicas separadas.

Exibição de referências e extensões de tabela

Exiba relacionamentos de tabela de maneira visual usando o mapa de esquema.

O mapa do esquema exibe os detalhes das tabelas e seus relacionamentos visualmente, permitindo que os administradores exibam e acessem facilmente diferentes partes do esquema do banco de dados.

O mapa de esquema também pode ser impresso diretamente de um navegador.

Relacionamentos de tabela representados no mapa do esquema

Tipo de relacionamento	Cor usada
Referenciado por	Vermelho
Referenciando	Laranja
Estendido por	Verde
Estendendo	Azul

Por padrão, cada tipo de relacionamento é exibido. No entanto, você pode exibir ou ocultar cada tipo 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.

Gerar um mapa de esquema

Gere um mapa de esquema para exibir diferentes partes do esquema do banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.
2. No painel **Nomes das tabelas**, selecione uma tabela.
3. Clique em **Mapa de esquema**.

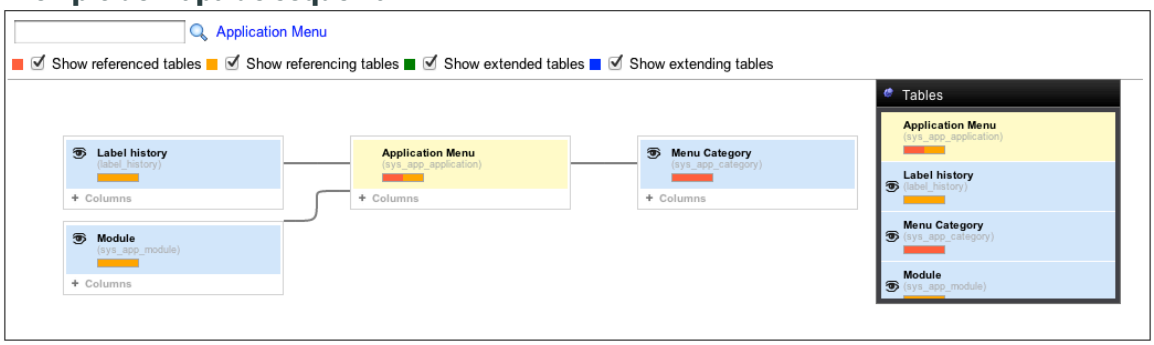
   O mapa de esquema da tabela selecionada é aberto em uma guia ou janela separada.

   Se necessário, você pode imprimir este mapa no navegador.

Analisando relacionamentos de tabela

O mapa de esquema mostra a tabela selecionada em amarelo, normalmente centralizada, e todas as tabelas relacionadas a essa tabela, normalmente mostradas nas laterais.

Exemplo de mapa de esquema



A partir deste mapa:

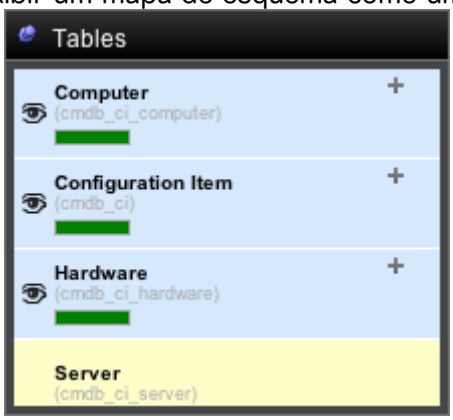
- As caixas de seleção na parte superior permitem que você controle quais relacionamentos serão exibidos. Selecione ou desmarque um tipo de relacionamento para exibir ou ocultar tabelas com esse relacionamento para a tabela selecionada.
- Cada tabela relacionada tem uma barra colorida indicando o relacionamento com a tabela selecionada.
- Você pode apontar para as linhas do conector para exibir os detalhes de um relacionamento entre as duas tabelas.

Nota:
Como os relacionamentos são mostrados como linhas simples para simplificar, os diagramas renderizados não são diagramas de relacionamento de entidade.

Usando o seletor de 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.

Para exibir um mapa de esquema como uma lista, aponte para o seletor de tabela no canto direito: 

Você pode:

- Clique em uma tabela na lista para rolar o mapa de esquema para essa tabela.
- Clique no ícone de olho ao lado de uma tabela listada para ocultar ou mostrar essa tabela no mapa de esquema.
- Clique no ícone de alfinete no seletor para manter a lista aberta.

Usando tabelas relacionadas:

Clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho de nó de tabela para exibir um menu de contexto com estas funções:

- **Foco nesta tabela**: torne a tabela selecionada a nova tabela de foco e redesenhe o mapa do esquema com base na nova seleção.

  A nova tabela de foco é adicionada como uma trilha na parte superior, permitindo que você retorne à tabela anterior a qualquer momento.

- **Ir para a lista**: exibe a lista de registros da tabela.
- **Ir para o dicionário**: exibe o dicionário do sistema, filtrado para a tabela selecionada.

Para ocultar uma tabela relacionada da exibição, clique no ícone de olho no cabeçalho do nó (o nó pode ficar visível novamente com o seletor de tabela).

Para tabelas que fazem parte de sua própria hierarquia de derivação, clique no botão expandir (**+**) no cabeçalho do nó para adicionar sua hierarquia de derivação ao mapa do esquema.

Exibição de mais informações

Clique no botão expandir (**+**) ao lado de **Colunas** para expandir os campos da tabela.

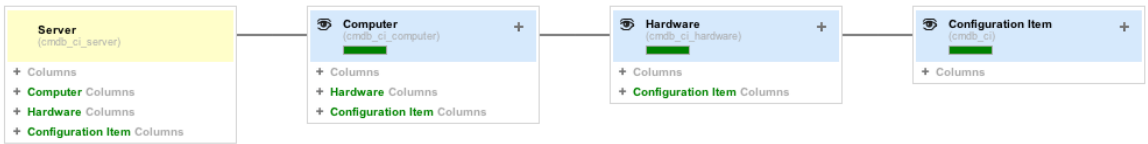
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Columns -	
Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

Os campos de referência mostram uma anotação vermelha da tabela à qual se referem.

Se alguma tabela se estender de uma tabela, suas colunas serão exibidas na ordem de derivação reversa. Por exemplo:



Aqui, a tabela Servidor [cmdb_ci_server] se estende de Computador [cmdb_ci_computer], Hardware [cmdb_ci_hardware]e Item de configuração [cmdb_ci]e exibe as colunas dessas tabelas.

Da mesma forma, a tabela Computador exibe as colunas das tabelas Hardware e Item de configuração.

Criar um índice de tabela

Crie índices para acessar os dados mantidos em suas tabelas com mais facilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

A construção de um índice eficaz requer conhecimento especializado em arquitetura de banco de dados. Se você não tiver essa experiência, consulte alguém que tenha.

Procedimento

1. Acesse o Criador de índice de uma das maneiras a seguir.
2. Selecione os campos que você deseja incluir no índice.
   A ordem na qual você seleciona os campos afeta o funcionamento do índice. Se você não tiver experiência em design de banco de dados, consulte alguém que tenha.
3. Para criar um índice exclusivo, marque a caixa de seleção **Índice exclusivo**.
4. Selecione **Criar índice**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campo **Nome da tabela** existe apenas para referência. Substituir o padrão não tem efeito.

5. Selecione um tipo de índice.

   - **árvore b**

     O tipo de índice padrão.

   - **Columnstore (RaptorDB Pro)**

     Otimize o armazenamento e a recuperação de dados criando um índice columnstore. Os índices columnstore armazenam dados em um formato compactado orientado por coluna que pode melhorar o desempenho da consulta, especialmente ao consultar grandes conjuntos de dados. Disponível com o RapidtorDB Professional.

Descartar um índice personalizado

Remova um índice personalizado soltando-o de uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela que contém o índice personalizado que você deseja descartar.
3. No formulário **Tabela**, selecione a lista relacionada Índices de banco de dados.
4. Na lista, selecione o índice personalizado que você deseja soltar.
5. No formulário Índices de banco de dados, selecione **Descartar**.

Resultado

O índice personalizado é removido da tabela.

Criar um relacionamento de tabela muitos-para-muitos

Crie um relacionamento bidirecional entre duas tabelas, para que os registros relacionados fiquem visíveis em ambas as tabelas em uma lista relacionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relacionamentos muitos-para-muitos permitem que uma lista aponte para uma lista de entradas, em vez de para um único campo.

Se um artigo da base de conhecimento apontar para uma lista de itens de configuração relacionados, ele usará uma lista relacionada. No entanto, nem todas as listas podem ser usadas como listas relacionadas. Para que uma lista esteja relacionada a outra lista, deve existir um relacionamento muitos-para-muitos que se refira a ambas as tabelas.

A tabela Definições de Muitos para Muitos [sys_m2m] permite que os administradores criem relacionamentos personalizados de muitos para muitos.

As tabelas Muitos para Muitos não são consideradas tabelas personalizadas e não são contabilizadas na alocação de tabelas personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_m2m.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Tabela de origem**, especifique uma tabela primária.
4. No campo **Para tabela**, especifique uma tabela secundária.
   O formulário Muitos para Muitos preenche automaticamente os outros campos com valores sugeridos.
5. **Opcional:** Edite outros valores de campo, se apropriado.

Nota:
Os nomes das tabelas Many-to-Many não podem exceder 30 caracteres.

Tópicos relacionados

Relacionamentos muitos-para-muitos padrão de referência

Relacionamentos muitos-para-muitos padrão de referência

Alguns relacionamentos muitos-para-muitos são definidos por padrão.

Para fazer referência a relacionamentos muitos para muitos que estão disponíveis no sistema de base, os administradores podem inserir `sys_collection.list` no filtro de navegação.

Nota:
Use esta tabela somente para exibir relacionamentos muitos para muitos no sistema de base. Para criar um novo relacionamento, sempre use a tabela Definições Many-to-Many.

Trabalhando com a tabela de tarefas

A tabela Tarefas [task] é uma das tabelas principais fornecidas com o sistema de base.

A tabela Tarefas [task] fornece uma série de campos padrão usados em cada uma das tabelas que a estendem, como as tabelas Incidente [incident] e Problema [problem]. Além disso, qualquer tabela que estenda a tabela Tarefas [task] pode aproveitar a funcionalidade específica da tarefa para orientar tarefas.

O plug-in Tarefa planejada fornece a tabela Tarefa planejada [planned_task], que estende a tabela Tarefas [task] para fornecer mais campos para tarefas para medir duração e esforço.

Criando tarefas

A tabela Tarefas [task] fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.

As tarefas não são criadas diretamente na tabela Tarefas [task]. Em vez disso, as tarefas são criadas em tabelas secundárias de tarefa. Para criar um registro em uma tabela secundária de tarefa, acesse a tabela Tarefas [task] inserindo task.list no filtro de navegação e selecione **Novo**. No Interceptador de tarefas, selecione a tabela secundária de tarefa desejada.

Ferramentas para concluir tarefas

Essas ferramentas podem ser executadas em qualquer tabela que estenda 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.

- Aprovações

  As aprovações podem ser geradas para uma lista de aprovadores, manual ou automaticamente, de acordo com as regras de aprovação. As aprovações podem ser incorporadas a fluxos de trabalho ou podem ser autônomas. Para obter mais informações, consulte Aprovações de processo .

  As aprovações podem ser usadas em tabelas que não estendem a tarefa.

- Atribuições

  As regras de atribuição podem atribuir tarefas automaticamente a usuários ou grupos, garantindo que os membros da equipe mais apropriados lide com as tarefas. Para obter mais informações, consulte Definição de regras de atribuição.

- Níveis de serviço

  Os acordos de nível de serviço podem rastrear a quantidade de tempo que uma tarefa está aberta, para garantir que as tarefas sejam concluídas dentro de um tempo alocado.

- Monitores de inatividade

  Os monitores de inatividade garantem que as tarefas não sejam deixadas de lado, notificando os usuários quando as tarefas permanecerem inalteradas por um período predefinido. Para obter mais informações, consulte Definir um monitor de inatividade.

- Workflow Studio

  Um proprietário de processo pode projetar um fluxo para tarefas que atendam a determinadas condições. Depois que uma tarefa que atende às condições é criada, o fluxo aplica um processo automatizado à tarefa. O processo é definido em Workflow Studio. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .

Modificação da tabela de tarefas

As modificações feitas na tabela Tarefas [task} são aplicadas a todas as tabelas secundárias.

Certifique-se de que as mudanças sejam apropriadas para todas as tabelas secundárias. Adicionar campos é uma mudança de baixo impacto, porque você pode ocultar campos em tabelas que não precisam deles. No entanto, se os campos estiverem sendo usados em tabelas, a exclusão de campos poderá causar perda de dados indesejada.

Nota:
Ao adicionar entradas de lista de seleção a uma lista de seleção na tabela Tarefas [task], certifique-se de que o valor da entrada seja exclusivo.

Você pode usar substituições de dicionário para mudar algumas partes de uma definição de campo de uma forma que não se aplique a todas as tabelas secundárias.

Fluxo de trabalho de tarefas

Um administrador pode especificar um processo de fluxo de trabalho específico a ser aplicado a tarefas que atendam a determinadas condições.

Depois que uma tarefa é criada e atende às condições, o fluxo de trabalho aplica o processo à tarefa, solicitando aprovações, notificando usuários, gerando outras tarefas, executando scripts e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura da tabela de tarefas

A estrutura da tabela de tarefas fornece uma estrutura para organizar e armazenar dados relacionados à tarefa e inclui extensas opções de personalização.

Campos da tabela de tarefas importantes

A tabela de tarefas é uma classe base que fornece campos para as aplicações principais do ITSM, como Gestão de incidentes, problemas e mudanças. Todas as aplicações que estendem a Tabela de tarefas compartilham esses campos em comum.

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
Ativo	ativo	booliano	Especifica se o trabalho ainda está sendo feito em uma tarefa ou se o trabalho da tarefa está concluído. Por padrão, somente regras de negócio específicas da aplicação definem o valor deste campo. Por exemplo, a regra de negócio `incident autoclose` encerra incidentes resolvidos que não foram atualizados por um dia.
Comentários adicionais	comentários	journal_input	Exibe e permite a entrada de comentários sobre o registro da tarefa. Cada comentário é inserido no campo **Atividade**. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de diário.
Histórico de aprovação	histórico_de_aprovação	registro	Exibe o histórico de aprovações do registro. Para obter mais informações, consulte Ferramentas para concluir tarefas.
Atribuído a	assigned_to	referência	Especifica o usuário atribuído para concluir a tarefa. Por padrão, este campo usa qualificadores de referência para exibir somente usuários com a função itil. Algumas aplicações substituem o qualificador de referência primário para exibir usuários relevantes. Por exemplo, as tabelas Ordem de serviço e Tarefa do projeto filtram os usuários com base em suas habilidades.
Criação	sys_created_on	glide_date_time	Exibe a data e a hora em que o registro da tarefa foi criado.
Descrição	descrição	Cadeia de caracteres	Exibe e permite a entrada de uma descrição de várias linhas do trabalho a ser feito.
Escalação	escalação	inteiro	Indica há quanto tempo a tarefa está aberta. As escalações são preenchidas dinamicamente usando acordos de nível de serviço, que especificam por quanto tempo uma tarefa permanece em cada estado de escalação. Os estados de escalação vão de **Normal** a **Moderado**, **Alto**e, por fim, **Atraso**. Listas de registros codificam cada tarefa por estado de escalação.
Número	número	Cadeia de caracteres	Exibe um número de identificação para cada registro de tarefa. Este campo é 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.

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
			valor de exibição da tabela de tarefas. O sistema gera este número quando a tarefa é criada. Para gerenciar a geração de números, consulte Numeração de registros.
Aberto(a)	opened_at	glide_date_time	Exibe a data e a hora em que uma pessoa abriu o registro da tarefa pela primeira vez.
Prioridade	prioridade	inteiro	Especifica o nível de prioridade que a tarefa deve ter para o atribuído. Por padrão, a regra de negócio `calculatePriority` calcula esse valor com base nos valores de **Impacto** e **Urgência**. Listas de registros codificam cada tarefa por grau de prioridade.
Descrição Resumida	short_description	Cadeia de caracteres	Exibe e permite a entrada de uma descrição resumida da tarefa, que é um título legível do registro.
Estado	estado	Números inteiros	Exibe uma lista de seleção para o status da tarefa: • Pendente • Aberto • Trabalho em andamento • Encerradas concluídas • Encerrado incompleto • Encerrado Ignorado As aplicações normalmente usam Substituições de dicionário para exibir estados específicos da aplicação.
SYS ID	sys_id	GUID	Exibe o identificador de registro exclusivo (sys_id).
Tipo de Tarefa	sys_class_name	sys_class_name	Especifica o tipo de tarefa, que corresponde à classe secundária. O sistema preenche este valor quando um registro é criado em uma tabela secundária.
Tempo trabalhado	tempo_trabalhado	timer	Exibir um temporizador que mede por quanto tempo um registro está aberto na exibição de formulário.
Participantes da lista de observação	watch_list	glide_list	Especifica usuários que recebem notificações por e-mail e SMS quando o registro é atualizado. Por padrão, somente as aplicações Incidente, Mudança e Catálogo de serviços notificam os usuários listados neste campo. Para outras aplicações baseadas em tarefas, você deve criar notificações por e-mail personalizadas enviadas aos usuários listados neste campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
Anotações de trabalho	notas_de_trabalho	journal_input	Exibe e permite a entrada de comentários que podem ser visualizados somente por usuários da ITIL. Cada comentário é inserido no campo **Atividade**. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de diário.
Participantes da lista de anotações de trabalho	lista_anotações_trabalho	glide_list	Especifica usuários que recebem notificações por e-mail e SMS quando anotações de trabalho são adicionadas ao registro. Por padrão, somente as aplicações Mudança, Problema e Catálogo de serviços notificam os usuários listados neste campo. Para outras aplicações baseadas em tarefas, você deve criar notificações por e-mail personalizadas enviadas aos usuários listados neste campo.

Campos de diário

Os campos de diário funcionam juntos para criar um log de mudanças e comentários conforme as tarefas são trabalhadas.

Nota:
Os campos de diário são mostrados independentemente da configuração de auditoria habilitada/desabilitada da tabela.

Campos do tipo journal_input são caixas de texto de várias linhas que, ao serem salvas, adicionam os comentários ao campo Atividade com uma anotação.

Campos que aceitam entrada no registro

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Qualquer usuário pode atualizar.
Anotações de trabalho	Os usuários da ITIL podem atualizar.

Esses comentários, bem como quaisquer mudanças no registro ou notificações por e-mail enviadas por causa do registro, são exibidos no formatador de atividades, que pode ser adicionado ao formulário como um campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatador de atividades para campos de diário

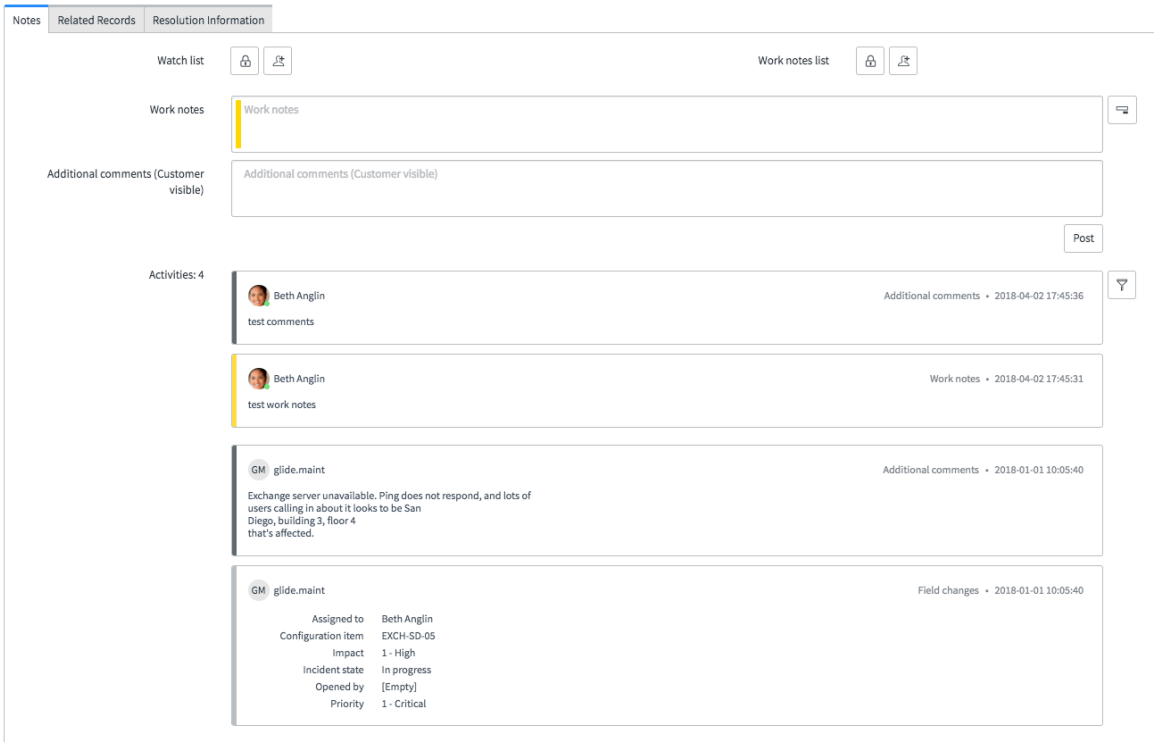


Tabela de lembretes

A tabela Lembrete [reminder] fornece uma maneira de gerar lembretes automaticamente para uma tarefa.

Qualquer tabela que estende a tabela de tarefas, como a tabela Incidente [incident], pode usar a tabela Lembrete [reminder].

Você pode adicionar Lembretes como uma lista relacionada ao formulário de Incidente abrindo o menu de contexto do formulário, navegando até **Configurar** > **Listas relacionadas**e, em seguida, adicionando **Lembretes->Tarefa**.

Por padrão, somente um administrador pode criar ou modificar um registro de lembrete. Para permitir que não administradores criem lembretes, você deve adicionar regras de ACL de criação e leitura à tabela Lembrete [reminder] e especificar a função do usuário.

Nota:
Você só pode criar lembretes para registros de tarefas ativas.

Para acessar a tabela Lembrete, digite `lembrete.do` no navegador de filtros.

Tabela de lembretes

Campo	Descrição
Tarefa	Refere-se ao registro da tarefa primária.
Usuário	Especifica o usuário que efetuou login no sistema.
Memorizar minhas informações	Especifica a hora antes da qual o lembrete deve ser enviado. Os valores disponíveis são: **15 minutos**, **30 minutos**, **1 hora**e **2 horas**. Você pode adicionar valores a este campo conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de lembretes

Campo	Descrição
	Nota: Internamente no sistema, o valor é sempre convertido para minutos e armazenado no campo **Lembrar-me**.
Antes	Refere-se a um campo de data no registro de tarefa primária. **Nota:** Os campos **Atividade vencida** e **ANS vencido** são campos legados com um valor **DESCONHECIDO** que você não pode usar. Você só pode usar os campos **Data de vencimento** e **Acompanhamento**. Observe os seguintes detalhes sobre como usar o campo **Antes**. • O registro de tarefa primária deve ter um valor no campo especificado. Por exemplo, se você selecionar **Data de vencimento**, o registro da tarefa primária deverá ter um valor em **Data de vencimento** antes que você possa salvar o lembrete. • Você pode usar um campo de data diferente de **Data de vencimento** ou **Acompanhamento** executando as seguintes etapas: **1.** Selecione **Data de vencimento** ou **Acompanhamento**no campo **Antes**. **2.** Salve o lembrete. **3.** Encontre o lembrete em uma exibição de lista usando um dos seguintes métodos: ▪ No registro de tarefa primária, configure o formulário e adicione Lembretes como uma lista relacionada. ▪ Navegue até `lembrete.do` e pesquise o lembrete. **4.** Na exibição de lista, altere o valor do campo **Antes** para um campo de data diferente da tarefa primária. Use o nome do campo e certifique-se de que o campo tenha um valor. Por exemplo, insira `work_start` para usar o campo **Início real**. Observe que você não pode fazer mudanças adicionais no formulário de lembrete sem alterar o valor do campo **Antes** de volta para **Data de vencimento** ou **Acompanhamento**.
Usando	Especifica o método pelo qual o lembrete deve ser enviado. As opções disponíveis são: **Enviar um e-mail** e **Calendário do Outlook**.
Assunto	Especifica o assunto ou o motivo do lembrete. O número máximo de caracteres permitidos neste campo é 100.
Anotações	Fornece um espaço onde você pode inserir seus comentários sobre o lembrete. O número máximo de caracteres permitidos neste campo é 8000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de regras de atribuição

A instância pode atribuir automaticamente uma tarefa a um usuário ou grupo com base em condições predefinidas usando regras de pesquisa de dados e regras de atribuição.

Módulo de regras de atribuição

O módulo Regras de atribuição permite que você defina automaticamente um valor nos campos assigned_to e assign_group quando ocorrer um conjunto de condições.

Uma regra de atribuição também deve atender a estes critérios adicionais para ser executada:

- O registro da tarefa foi criado ou atualizado. As regras de atribuição não se aplicam a mudanças não salvas em um formulário.
- O registro da tarefa deve ser não atribuído. O registro não pode ter um valor existente para os campos *assigned_to* ou *assign_group*. Regras de atribuição não podem substituir atribuições existentes (incluindo atribuições definidas por um valor padrão ou uma regra de atribuição executada anteriormente).
- A regra de atribuição é a primeira regra que corresponde à tabela e às condições. Se mais de uma regra de atribuição corresponder às condições, somente a regra com o valor de ordem mais baixo será executada.

Regras de pesquisa de dados

As regras de pesquisa de dados oferecem uma maneira genérica de alterar qualquer valor de campo, não apenas os campos de atribuição.

O suporte à pesquisa de dados e à correspondência de registros oferece as seguintes melhorias no módulo *Atribuição* :

- Capacidade de alterar qualquer valor de campo, não apenas um campo de atribuição
- Mais opções para definir quando uma regra é executada:
  - Na mudança de formulário (permite que regras de atribuição se apliquem a mudanças não salvas em um formulário)
  - Ao inserir o registro
  - Ao criar a atualização
- Opção para substituir valores existentes (incluindo valores padrão)

Nota:
Você pode definir a pesquisa de dados e as regras *de atribuição* ao mesmo tempo. O sistema ignora todas as regras duplicadas depois que um incidente é atribuído, a menos que você esteja usando uma opção de definição de pesquisa de dados para substituir os valores existentes.

Tópicos relacionados

Precedência entre pesquisa de dados, atribuição e regras de negócio

Precedência entre pesquisa de dados, atribuição e regras de negócio

Scripts, regras de atribuição, regras de negócios, fluxos de trabalho, escalações e mecanismos têm efeito em relação a uma operação de banco de dados, como inserção ou atualização. Em muitos casos, a ordem desses eventos é importante.

Nota:
O código baseado no cliente que é executado no navegador, usando Ajax ou como JavaScript, sempre vai ser executado antes do envio do formulário para o servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ordem de execução é a seguinte:

1. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
2. *Antes* dos mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:
   - Mecanismo de aprovação (para tabelas sys_approval_approver e de tarefas)
   - Mecanismo de regras de atribuição (para tabelas de tarefas)
   - Mecanismo de política de dados
   - Mecanismo de escalonamento
   - Mecanismo de normalização de campo
   - Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
   - Mecanismo do plano de execução (para tabelas de tarefas)
   - Atualizar mecanismo de versão - cria a entrada de versão quando a entrada sys_update_xml é gravada (para a tabela sys_update_xml)
   - Inserções ou atualizações do mecanismo de pesquisa de dados
   - Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho padrão)
3. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
4. A operação de banco de dados (inserir, atualizar, excluir).
5. *Depois* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
6. *Depois* de mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:
   - Motor de etiquetas
   - Mecanismo ouvinte
   - Mecanismo de notificações de tabela
   - Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
   - Mecanismo de indexação de texto
   - Atualizar mecanismo de sincronização
   - Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho adiados)
   - Mecanismo de gatilho (para todos os fluxos Workflow Studio)
7. Notificações por e-mail. Os itens a seguir são executados com base no peso do registro de notificação:
   - Notificações enviadas em uma inserção, atualização ou exclusão
   - Notificações baseadas em evento
8. *Depois* das regras de negócios (somente registros ativos). Scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido maior ou igual a 1.000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Regras de negócio

Atribuições de fluxo de trabalho

Uma alternativa à criação de regras de atribuição ou pesquisa de dados é criar uma ou mais tarefas de fluxo de trabalho que atribuam um registro de tarefa como parte de um fluxo de trabalho.

Considere o uso de atividades de fluxo de trabalho de tarefa para atribuição se o processo incluir várias etapas ou condições, como exigir que um grupo específico aprove uma solicitação.

Ao usar um fluxo de trabalho para gerenciar atribuições de tarefa, adicione uma breve atividade de fluxo de trabalho Temporizador ao início do fluxo de trabalho. Sem essa atividade de temporizador, o fluxo de trabalho é executado antes que o registro primário, o registro atual, seja inserido no banco de dados. Depois que a atividade do temporizador é concluída, o fluxo de trabalho é retomado usando as informações de registro primário do banco de dados em vez do atual original. Pausar um fluxo de trabalho dessa forma não muda um fluxo de trabalho padrão para um fluxo de trabalho adiado. Para obter mais informações sobre como o mecanismo de fluxo de trabalho interage com o banco de dados, consulte Ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho .

Exemplo de regras de atribuição de linha de base

Uma instância de linha de base contém determinadas regras de atribuição.

Regras de instância de linha de base

Nome	Tabela	Condições	Atribuído ao usuário, Atribuído ao grupo ou Script
Rede	incidente	Categoria é rede	Usuário: administrador do sistema Grupo: rede
Banco de dados ou software	incidente	A categoria é Solicitação, Consulta/ Ajuda, Software, Hardware	Usuário: administrador do sistema Grupo: Software
Execução de item de SC - Serviços de campo	Tíquete	O tipo de tarefa primária é Item da solicitação	Grupo: Serviços de Campo
Planejamento de versão	fase_versão	O nome é plano	Script: `current.release.product.service.assigned_to;`
Hardware de TI	sc_req_item	Aprovação é Aprovado e Item.Categoria é Solicitar Computadores e Hardware	Usuário: administrador do sistema Grupo: Hardware
Central de serviços	incidente	Ativo é verdadeiro	Grupo: Central de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma regra de atribuição

Atribua automaticamente um registro de acordo com uma ou mais condições em uma regra de atribuição. As regras de atribuição foram projetadas para serem executadas no momento em que você abre um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de atribuição

Campo	Descrição
Nome	O nome descritivo da regra de atribuição.
Ativo	Opção para ativar a regra de atribuição.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela com os registros aos quais a regra de atribuição se aplica. A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de atribuição. Se você selecionar uma tabela personalizada que estende a tabela de tarefas e para que a regra de atribuição funcione corretamente, será necessário limpar o cache da instância navegando até https://<instance_name> .service-now.com/cache.do. **Importante:** Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione as liberações de cache automaticamente.
Condições	As condições sob as quais a regra de atribuição se aplica.
Atribuir a	
Usuário	O usuário ao qual o evento está atribuído.
Grupo	O grupo ao qual o evento está atribuído.
Script	
Script	Um script para especificar a funcionalidade da regra de atribuição avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível. **Nota:** Verifique se a entrada no script está correta e se o tipo de entrada corresponde ao tipo de campo no script Regra de atribuição. Por exemplo, se o script da regra de atribuição definir o valor de um campo inteiro e o valor no script estiver definido como cadeia de caracteres, a regra de atribuição poderá gerar resultados inesperados.

Tradução automática

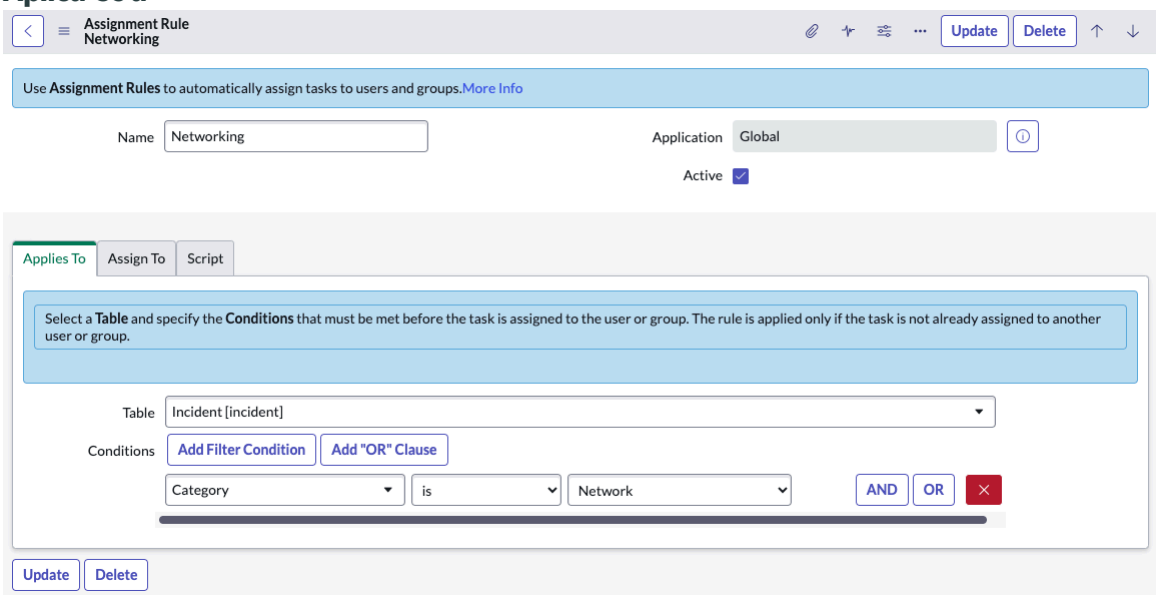
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campos opcionais	
Condições de correspondência	**Qualquer** Se alguma das condições for atendida, a regra de atribuição será aplicada. **Tudo** Se todas as condições forem atendidas, a regra de atribuição será aplicada.
Ordem de Execução	A ordem na qual a regra de atribuição é processada. Se as regras de atribuição entrarem em conflito, uma regra com um valor de ordem inferior terá precedência sobre uma regra com um valor maior. Se os valores de ordem estiverem definidos com o mesmo número, a regra de atribuição com a primeira condição correspondente terá precedência sobre as outras. Somente a primeira regra de atribuição com uma condição correspondente é executada em relação a um registro.

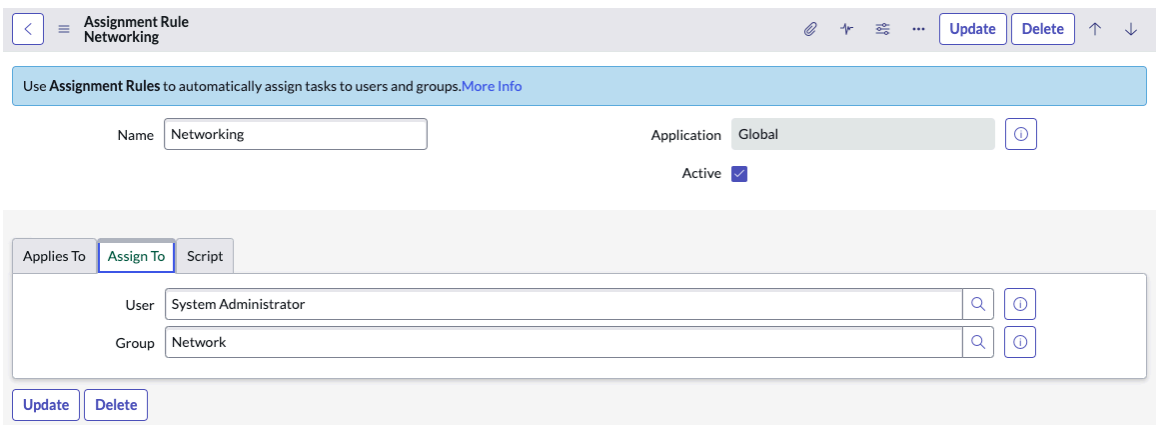
Example: Editor de condições

Neste exemplo, a declaração de condição atribui automaticamente qualquer incidente aberto na categoria Rede ao administrador do sistema no grupo de atribuição de rede.

Aplica-se a



Atribuir 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.

Criar uma regra de pesquisa de dados de atribuição

Atribua automaticamente um registro usando a Pesquisa de dados e a Correspondência de registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Pesquisa de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de pesquisa de dados de atribuição

Campo	Descrição
Categoria	A categoria à qual a pesquisa de dados corresponde.
Subcategoria	A subcategoria à qual a pesquisa de dados corresponde.
Item de configuração	O item de configuração ao qual a pesquisa de dados corresponde.
Local	O local ao qual a pesquisa de dados corresponde.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição ao qual o incidente será atribuído.
Atribuído a	O usuário ao qual o incidente será atribuído.
Ativo	Opção para executar a regra ou desativar a regra.
Ordem	Ordem na qual a regra é executada em comparação com outras regras na mesma tabela. O plug-in Pesquisa de dados executa a regra com a ordem mais baixa e os valores correspondentes.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

A regra atribui incidentes aos valores nos campos *Grupo de atribuição* e *Atribuído a* com base nos valores selecionados nos campos **Categoria**, **Subcategoria**, **Item de configuração**ou **Local**. Uma regra de pesquisa de atribuição válida requer pelo menos um campo de correspondência e um campo de definição.

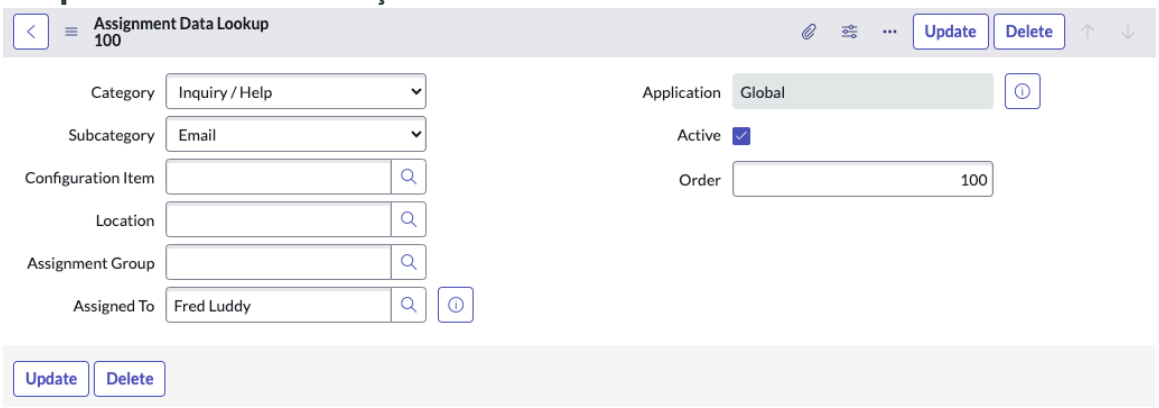
Example: Pesquisa de dados de atribuição

Neste exemplo, a regra de pesquisa de dados de atribuição atribui automaticamente qualquer incidente com a categoria de consulta/ajuda e a subcategoria de e-mail a Fred Luddy.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa de dados de atribuição



Como estender a tabela de tarefas com tarefas planejadas

O plug-in Tarefa planejada fornece uma tabela Tarefa planejada [planned_task] que estende a tabela Tarefa [task].

O plug-in Tarefa planejada não pode ser ativado independentemente. Ele é ativado ao ativar o plug-in Project Management (por meio do plug-in PPM Standard).

As tarefas planejadas fornecem campos adicionais para tarefas relativas a tempo e esforço como parte de um processo planejado de vários estágios.

Nota:

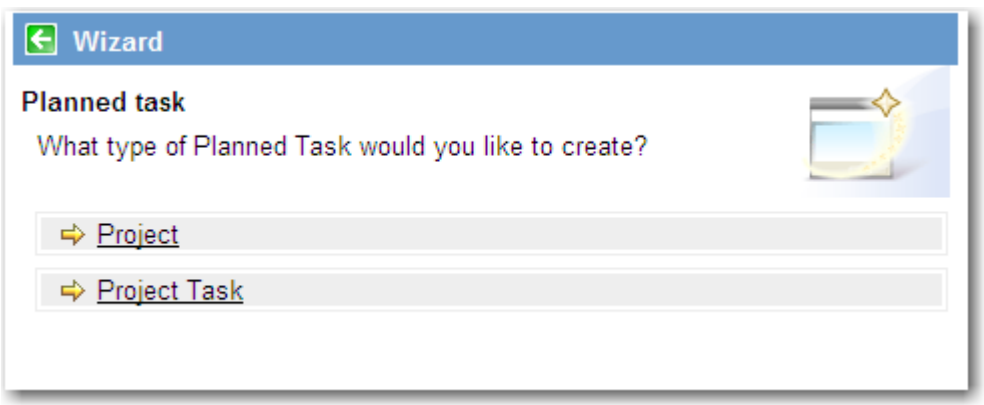
Se o plug-in Planned Task_v2 (com.snc.planned_taskv2) estiver ativo quando você fizer upgrade para a Genebra ou versões posteriores, o sistema adicionará a coluna Tarefa à tabela Tarefa planejada [planned_task]. A coluna Tarefa é do tipo Campo composto e armazena a Descrição resumida e o Número da tarefa. Durante o upgrade, o sistema atualiza todos os registros na tabela Tarefa planejada.

Criar uma tarefa planejada

Tarefas planejadas são criadas em tabelas secundárias de tarefa planejada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clicar no botão **Novo** na lista de registros de Tarefa planejada inicia o Interceptador de tarefa planejada, que solicita que o usuário selecione uma tabela secundária para criar a tarefa planejada em:



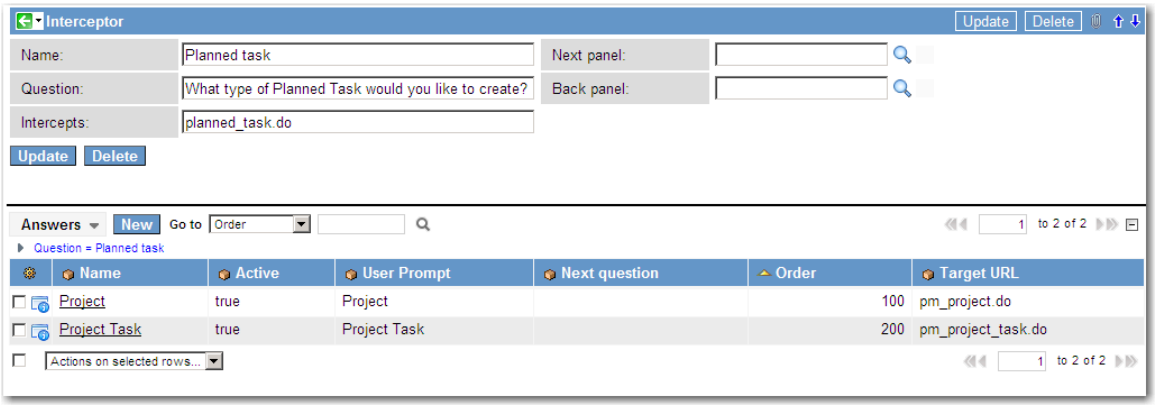
Para modificar o interceptador de tarefa planejada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores** (este módulo pode precisar ser ativado).
2. Selecione o Interceptador **de tarefa planejada**.
3. As **Respostas** da Lista relacionada especifica quais opções são apresentadas e para onde o usuário é redirecionado depois de selecionar a opção. Modifique a lista conforme desejado.

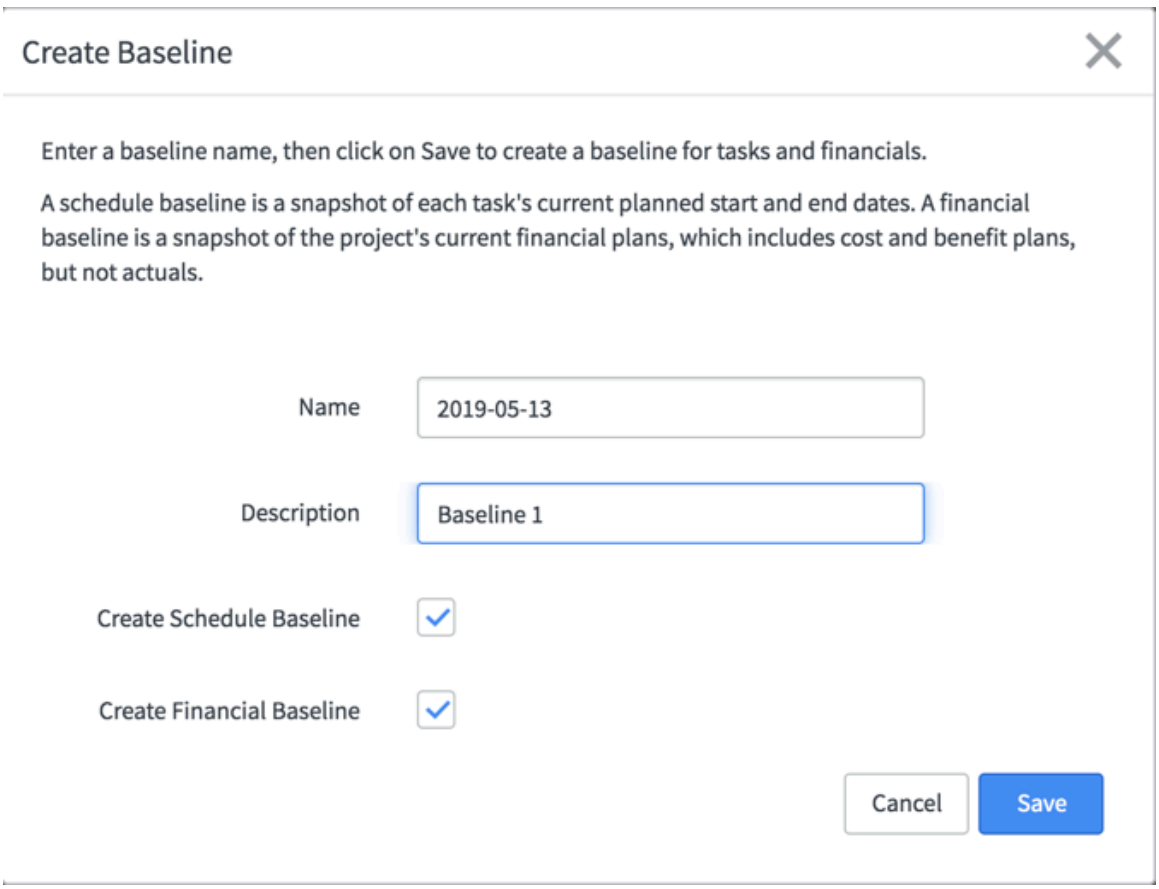


Criar uma linha de base

Uma linha de base de tarefa planejada é um registro das horas de início e término da tarefa planejada em um determinado momento.

Para criar uma linha de base, navegue até o formulário da principal tarefa planejada e selecione o link relacionado **Criar uma linha de base** :

Criar linha de base

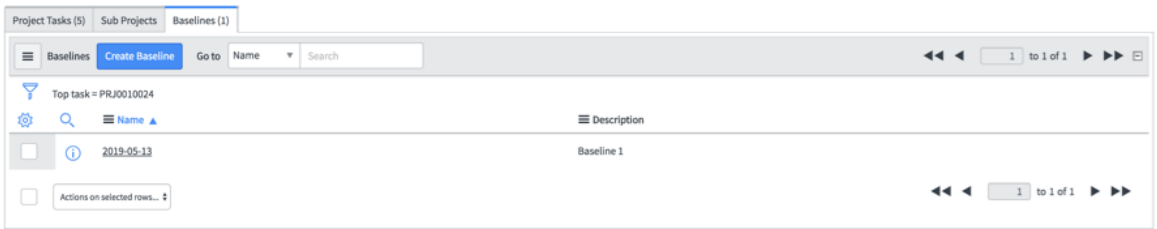


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir a linha de base, configure as listas relacionadas para adicionar uma lista relacionada de linhas de base:

Guia Linhas de base



A linha de base pode ser exibida em um Gráfico de Gantt usando o link relacionado.

Medir tempo e esforço

A tabela Tarefa planejada [planned_task] fornece campos padrão para acompanhar a duração e o esforço.

A duração mede o tempo entre a data de início e a data de término. O esforço mede as horas de trabalho aplicadas no projeto.

Duração

- Duração planejada: o período de tempo projetado para a tarefa planejada.
- Duração real: o período real até o momento para a tarefa planejada.
- Duração restante: a duração planejada menos a duração real, que representa o período de tempo restante projetado.

Esforço

- Esforço planejado: a quantidade projetada de tempo que será gasto na tarefa planejada.
- Esforço real: a quantidade real de tempo que já foi gasto na tarefa planejada.
- Esforço restante: o esforço planejado menos o esforço real, que representa a quantidade de trabalho de projeto restante.
- Percentual concluído: para a tarefa primária, o campo de percentual concluído não é editável e é acumulado a partir do percentual de conclusão das tarefas secundárias usando a seguinte fórmula:

  Percentual concluído da tarefa primária = soma (duração planejada das tarefas secundárias * percentual concluído das tarefas secundárias) / soma (duração planejada das tarefas secundárias)

  Para uma tarefa secundária, a porcentagem concluída é inserida manualmente.

Cálculo de data: todas as datas planejadas e reais das tarefas secundárias são acumuladas para a tarefa primária automaticamente. A data de término planejada para uma tarefa secundária é calculada com base na data de início planejada e na duração planejada. Se o início real estiver presente, a data de término planejada será calculada a partir da data de início real e da duração planejada.

Dependências: todos os tipos de dependências de tarefa, excluindo dependências externas, são compatíveis com as tarefas planejadas. Para obter mais informações sobre vários tipos de dependência, consulte Relacionamentos e dependências da tarefa do projeto.

Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

A tabela Tarefa planejada tem estes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
Custo real	custo_trabalho	moeda	O custo real da tarefa planejada, a ser comparado com o custo estimado.
Duração real	work_duration	glide_duration	A duração real (da hora de início à hora de término) de trabalho na tarefa planejada, a ser comparada com a duração planejada.
Esforço real	esforço_trabalho	glide_duration	O tempo real gasto no trabalho, a ser comparado ao esforço planejado.
Caminho crítico	caminho_crítico	booliano	
Custo estimado	custo	moeda	Uma estimativa do custo da tarefa planejada, a ser comparada com o custo real.
Descrição de HTML	html_description	html	Um campo de descrição que aceita marcação de HTML.
Porcentagem de conclusão	percent_complete	decimal	Uma porcentagem do esforço concluído. Gerado usando os campos Esforço planejado e Esforço real.
Duração planejada	duração	glide_duration	A duração estimada (da hora de início à hora de término) da tarefa planejada.
Esforço planejado	esforço	glide_duration	A quantidade estimada de tempo gasto trabalhando na tarefa planejada.
Data de término planejada	end_date	glide_date_time	A data e hora estimadas para o término da tarefa planejada.
Data de início planejada	start_date	glide_date_time	A data e hora estimadas para o início da tarefa planejada.
Duração restante	restante_duração	glide_duration	A diferença na duração planejada e real, representando o tempo restante para a tarefa planejada.
Esforço restante	esforço_restante	glide_duration	A diferença no esforço planejado e real, representando a quantidade de tempo de trabalho restante para a tarefa planejada.
Acúmulo	acúmulo	booliano	Campo somente leitura gerenciado pelo sistema que identifica a tarefa como tendo tarefas secundárias. Uma tarefa de acúmulo tem vários campos calculados a partir dos secundários, portanto, esses campos são somente leitura.
Restrição de tempo	time_constraint	Cadeia de caracteres	Uma descrição das restrições de tempo que se aplicam à tarefa planejada.
Tarefa principal	tarefa_principal	referência (planned_task)	Quando diferentes tarefas planejadas são empilhadas em uma hierarquia, este campo é preenchido com a tarefa primária de nível mais alto. Por exemplo, se o Projeto A tiver um Projeto secundário B e o Projeto B tiver um Projeto secundário C, a Tarefa principal do Projeto C será o Projeto A. O campo Tarefa principal do Projeto A ficará em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
Data de início real	início_trabalho	glide_date_time	A data real em que o trabalho começa na tarefa planejada.
Data de término real	fim_trabalho	glide_date_time	A data real em que o trabalho termina na tarefa planejada.

Scripts de tarefa planejada

Várias regras de negócio e uma inclusão de script determinam o cálculo dinâmico de campos Tarefa planejada cruciais.

Scripts de Tarefa Planejada

Regra de negócio	Descrição
Definir valor de início de trabalho real	Define a data de início real da tarefa planejada quando o estado é definido como o estado de trabalho padrão.
Definir dados de fechamento como inativo	Define os dados de encerramento da tarefa planejada quando a tarefa se torna inativa.
Recalcular	Recalcula os campos de programação de tarefa planejada quando um dos campos de programação muda.
Eventos globais de tarefa planejada	Gera um evento global para cada inserção ou atualização do registro de tarefa planejada. Para obter mais informações, consulte Eventos globais .
Atualizar esforço real primário	Acumula o esforço real da tarefa secundária para a tarefa primária.
Atualizar esforço primário	Acumula o esforço planejado da tarefa secundária para a tarefa primária.
Atualizar percentual primário concluído	Acumula a porcentagem concluída da tarefa secundária para a tarefa primária.
Validar duração	Valida se o valor no campo de duração planejada não é 0 ou negativo.
Validar porcentagem concluída	Valida se o valor no campo percentual concluído está entre 0 e 100.
Validar término do trabalho antes do início do trabalho	Valida se a data de término real não é anterior à data de início real.
Definir tarefa principal	Define as principais tarefas para manter a hierarquia de tarefas.
Definir tarefa principal em secundárias	Define as principais tarefas em tarefas secundárias para manter a hierarquia de tarefas.

Hierarquia de tarefas planejadas

A ferramenta **Hierarquia de tarefas** disponível para Tarefa planejada exibe o relacionamento entre as tarefas planejadas primárias e secundárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ferramenta **de hierarquia de tarefas** pronta para uso está disponível na Gestão de projetos e na Gestão de versões.

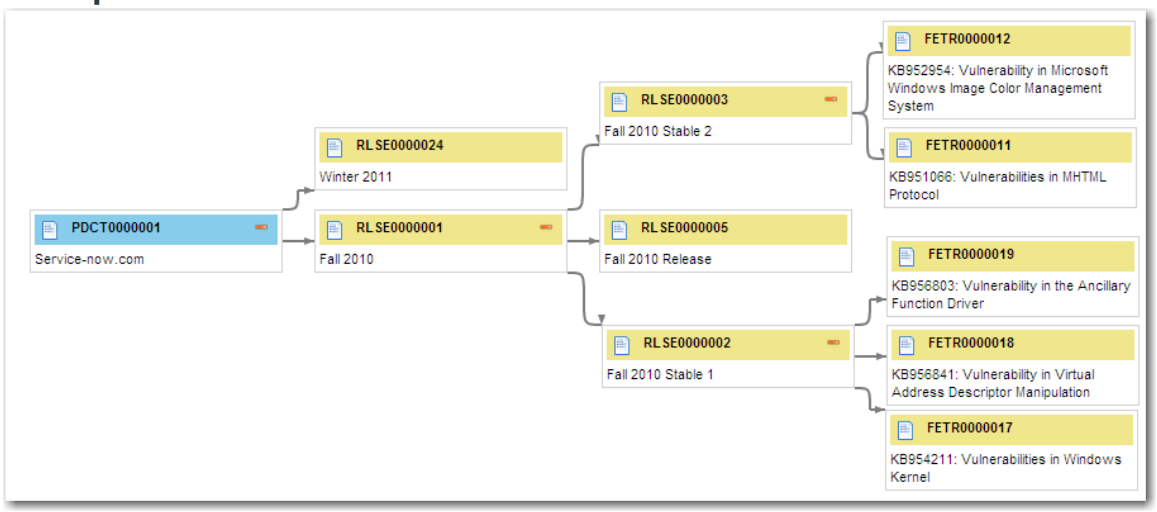
Tabelas **de tarefas planejadas** diferentes têm ações de IU diferentes para iniciar a hierarquia de tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para exibir a hierarquia de um projeto, navegue até usar a ação do menu de contexto de **hierarquia de tarefas**.
- Para exibir a hierarquia de um produto na versão v2, navegue até o produto e clique no link relacionado **Hierarquia de produtos**.
- Para exibir a hierarquia de uma versão na Versão v2, navegue até a versão e clique no link relacionado **Hierarquia de versão**.

Hierarquia Rm2



A hierarquia de tarefas pode ser adicionada a qualquer tabela de tarefas planejada:

Procedimento

1. Navegando até **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Selecionar uma das ações de IU de hierarquia de tarefas existentes (por exemplo, **hierarquia de tarefas** se a Gestão de projetos estiver ativada).
3. Altere a tabela para a tabela desejada, renomeie a Ação de IU, se apropriado, e insira.

   A hierarquia agora deve estar disponível como uma Ação de IU no formulário da nova tabela.

Configurar rollup para campos de tarefa planejada

Você pode configurar os campos de tarefa planejada para acumular os valores de campo na entidade primária.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os seguintes campos são configurados para acumular para qualquer tarefa planejada e derivados de tarefa planejada:

Custo, **Orçamento**, **Esforço**, **Data real**, **Data planejada**, **Duração**, **Percentual concluído**

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a tabela **Acúmulo de tarefa planejada**.
3. Em Links relacionados, clique em **Mostrar lista**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha o formulário de Acúmulo de tarefa planejada (consulte a tabela).
6. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de acúmulo de tarefa planejada

Campo	Descrição
Secundário(a)	Selecione a tabela que você deseja incluir ou excluir.
Campo	Selecione o nome da coluna que você deseja incluir ou excluir.
Navegador	A coluna de referência do primário para o qual o valor deve ser acumulado.
Primário(a)	Selecione a tabela primária.
Aplicação	Valor gerado automaticamente.
Acúmulo	Marque a caixa de seleção para permitir o acúmulo. Deixe o campo desmarcado para excluir o campo do acúmulo.

Como criar relações de tarefa muitos-para-muitos

Por padrão, as tarefas podem ser relacionadas entre si usando um relacionamento primário/secundário, como um problema com um grupo de incidentes secundários ou uma solicitação de catálogo com um grupo de tarefas de catálogo secundárias.

No entanto, pode ser útil registrar exatamente a natureza do relacionamento entre os registros de tarefa. Quando ativado, o plug-in Many-to-Many Task Relations permite que os administradores definam relacionamentos entre diferentes tarefas.

Solicitar relações de tarefa muitos para muitos

O plug-in Many to Many Task Relations (com.snc.task_relations) está incluído em vários plug-ins. Você pode solicitar a ativação do plug-in por si só.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

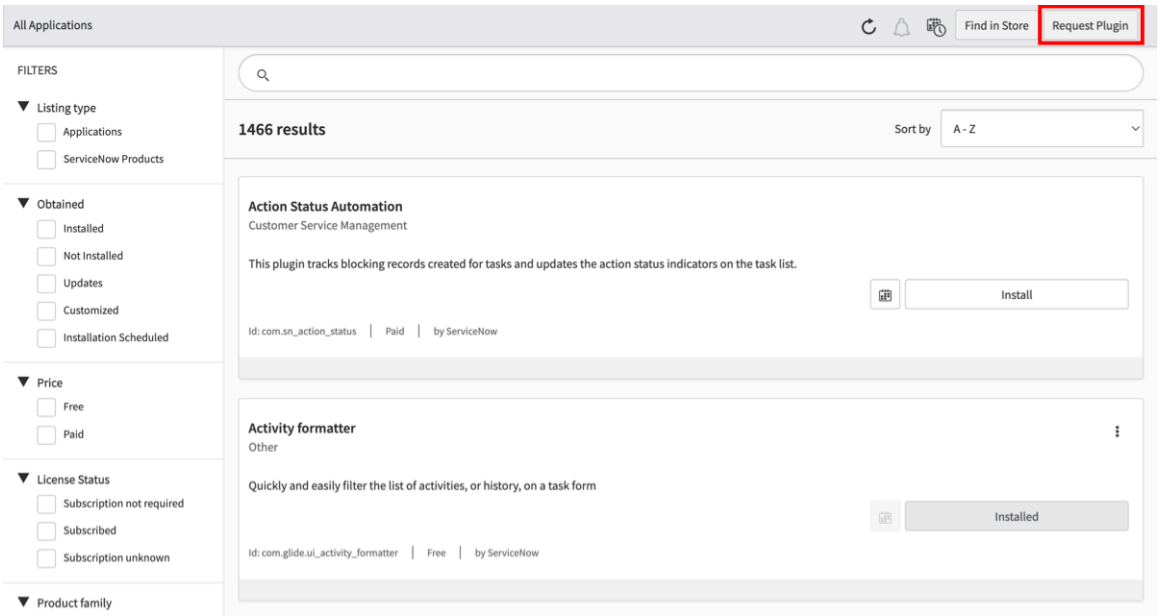
- Tarefa planejada
- Gestão de serviços de campo
- Gestão de projetos
- Governança, risco e conformidade

Procedimento

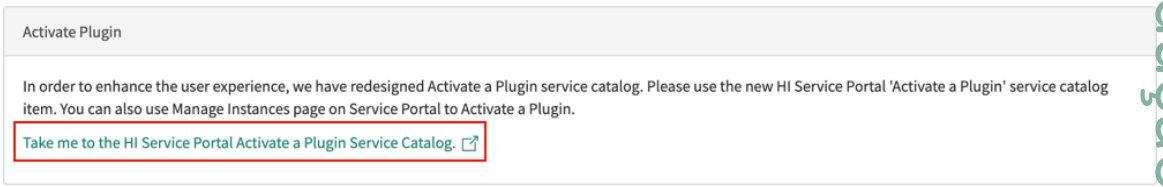
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

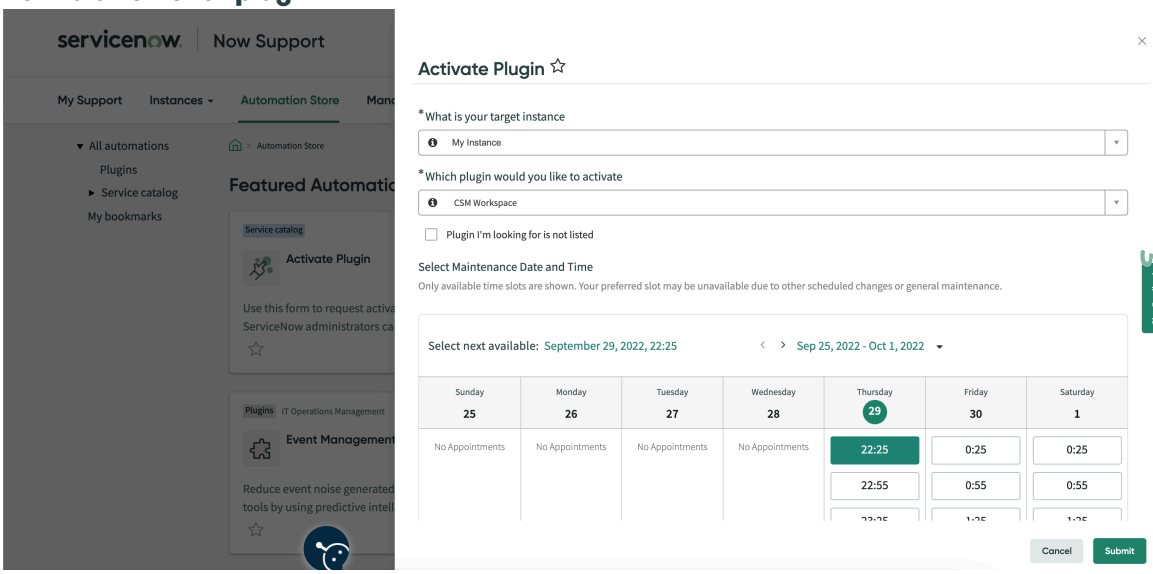
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Manifesto do plug-in

Quando o plug-in está ativado, a aplicação Relacionamentos de tarefas está disponível com determinados módulos.

Relacionamentos entre tarefas

Módulo	Descrição
Tipos de Relação da Base de Conhecimento	Contém as definições para os tipos possíveis de relacionamentos entre artigos de conhecimento e tarefas.
Relacionamentos da Base de Conhecimento	Exibe todos os relacionamentos definidos entre tarefas e artigos de conhecimento existentes.
Tipos de relacionamentos	Contém as definições para os tipos possíveis de relacionamentos entre tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos entre tarefas

Módulo	Descrição
Relacionamentos	Contém todos os relacionamentos definidos entre tarefas existentes.

Os seguintes tipos de relação estão disponíveis por padrão:

- A solução está documentada em::Documentando a solução para
- Causado por::Causas
- Contém::Tarefa de
- A documentação da solução para::solução está documentada em
- Investigado por::Investiga
- Correção permanente para::Permanentemente corrigido por
- Relacionado a::Relacionado a
- Solicitando::Solicitado por
- Resolvido por::Resolve

Definir um tipo de relacionamento

Crie códigos de tipo que definam o relacionamento entre tarefas primárias e secundárias.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Many to Many Task Relations (com.snc.task_relations) primeiro. Consulte Solicitar relações de tarefa muitos para muitos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos entre Tarefas** > **Tipos de Relação** e selecione **Novo**.
2. Preencha os campos *Descritor primário* e *Descritor secundário* com uma descrição resumida do relacionamento entre as duas tarefas, como um descritor primário de *Causado por* e um descritor secundário de *Causas*.
3. Mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   O campo *Nome* é preenchido automaticamente com os descritores primário e secundário.

Definir um relacionamento de tarefa permitido a partir do registro de tipo de relacionamento de tarefa

Defina os relacionamentos de tarefa permitidos no registro de tipo de relacionamento de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos entre Tarefas** > **Tipos de relacionamentos**.
2. Selecione um registro de tipo de relacionamento de tarefa.
3. Na lista relacionada Relacionamento de tarefa permitido, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha as tabelas primária e secundária para definir quais tabelas podem aceitar o relacionamento.
5. **Opcional:** Defina os scripts a serem executados nos campos de script *primário* e *secundário*.

   (Optional) Esses scripts são executados quando um registro primário ou secundário é executado para gerar automaticamente a outra tarefa (secundária ou primária). Esses scripts usam o valor atual do novo registro, em oposição ao registro de origem que acionou o script.
6. Selecione **Enviar**.

Modificar o campo exibido

A exibição de lista da Pesquisa de referência define os campos exibidos no campo Relações de tarefa e na interface de edição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um formulário que tenha uma referência à tabela cujos valores de exibição você deseja modificar no campo Relações de tarefas.
2. Clique na lupa para exibir a exibição de lista da Pesquisa de referência.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.

   O layout de lista selecionado é usado como o valor de exibição para registros no campo Relações de tarefa.

Botão Marcar como solução

O botão **Marcar como solução** é adicionado à exibição pop-up da base de conhecimento e exibido quando você pesquisa a base de conhecimento a partir de um registro de tarefa.

Selecionar **Marcar como solução** cria um registro na tabela Tarefa/Relacionamentos da base de conhecimento [task_rel_kb] para associar o artigo da base de conhecimento a uma tarefa. Você pode desabilitar este botão marcando o campo ativo como falso na macro de IU 'solution_button'.

Relacionamentos entre tarefas e ações de IU

Depois de definir relacionamentos de tarefa, você pode usar Ações de IU para definir o relacionamento de tarefa quando uma nova tarefa estiver sendo criada a partir de uma tarefa antiga.

Abaixo estão alguns exemplos.

Aviso:
Esses exemplos podem não funcionar em todas as instâncias. Eles são fornecidos como exemplos ilustrativos.

Exemplos de Ações de IU

Causar um incidente

Esta ação de IU permite que a equipe de gestão de mudanças registre um incidente diretamente da solicitação de mudança e registre que a mudança causou o 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.

Crie uma Ação de IU na tabela Solicitação de Mudança [change_request] e coloque o seguinte no script:

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Causar um problema

Esta ação de IU permite que a equipe de gestão de mudanças registre um problema de uma solicitação de mudança e registre que a mudança causou o problema.

Crie uma Ação de IU na tabela Solicitação de Mudança [change_request] e cole o seguinte script:

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);



function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Corrigir um problema

Esta ação de IU permite que uma solicitação de mudança seja gerada a partir de um problema, registrando que a mudança corrige o problema.

Crie uma Ação de IU na tabela Problema [problem] e cole o seguinte código:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);



function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

Registro de horas Gestão

O recurso de gestão Registro de horas permite que usuários de registro de horas, como designados de tarefa, relatem e rastreiem seu tempo para as tarefas atribuídas.

Vídeo que explica como configurar o recurso de acompanhamento de tempo para projetos, inserir horas e aprovar registros de horas. Assista a este vídeo de cinco minutos para saber mais sobre a configuração do recurso de acompanhamento de tempo, inserindo tempo e aprovações.

Registro de horas A gestão trabalha com a Tabela de tarefas para registrar o tempo trabalhado em vários tipos de tarefa, como projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança.

Com o recurso de gestão Registro de horas :

- Os usuários de registro de horas podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa usando registros de horas e planilhas de horas. Eles podem enviar seus registros de horas e planilhas de horas para aprovação.
- Registros de horas e planilhas de horas são encaminhados para aprovação com base nos campos **Aprovador de tempo sem projeto** e campos de **Aprovador de tempo de projeto** na política de planilha de horas do usuário. Os gerentes de usuários com a função de aprovador de registro de horas também podem registrar horas e enviar a planilha de horas de seus recursos
- Os aprovadores de registro de horas podem executar as seguintes tarefas:
  - Revise e aprove ou rejeite os registros de horas em uma planilha de horas enviada.
  - Cancele as planilhas de horas ou registros de horas aprovados para devolvê-los aos usuários para correções.
  - Use painéis para exibir relatórios de exceções de registro de horas e planilha de horas e categorizar o tempo relatado pelos usuários.
  - Delegue outro aprovador de registro de horas para processar planilhas de horas de seus recursos quando você não tiver tempo ou não estiver disponível. Observe os seguintes pontos para delegação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 delegar aprovação somente para um recurso individual.
- O aprovador de registro de horas delegado não pode delegar ainda mais as aprovações da planilha de horas.

As funções project_manager e resource_manager contêm a função timecard_approver no sistema de base. No entanto, a função timecard_approver também pode ser usada independentemente sem essas funções.

- O administrador de registro de horas pode criar e gerenciar políticas de planilha de horase também pode aprovar ou rejeitar por exceção e processar as planilhas de horas. O administrador de registro de horas também pode criar ou editar registros de horas de qualquer usuário se os registros de horas estiverem no estado Pendente ou Rejeitado.

Nota:
O Registro de horas Plug-in de gestão é necessário para usar registros de horas. Alguns dos procedimentos exigem o recurso de gerenciamento de projetos, que ativa registros de horas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Gestão de projetos (com.snc.financial_planning_pmo).

Separação de domínios no Registro de horas Gestão

O Domain Separation fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio. A gestão de registro de horas é compatível com Domain Separation no nível **Somente dados**.

Ativar gestão de registro de horas

Os administradores podem ativar o plug-in Registro de horas Management (com.snc.time_card). O plug-in também ativa o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Project Portfolio Suite Dashboards (com.snc.pa.time_card). No entanto, você precisa de uma licença Performance Analytics para usar os painéis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O plug-in Registro de horas Management também é ativado como parte do plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a 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 .

Políticas de planilha de horas

As políticas de planilha de horas contêm as políticas às quais uma planilha de horas ou um registro de horas deve aderir.

Por padrão, a política de planilha de horas padrão está disponível com o sistema. Como administrador de registro de horas, você pode criar várias políticas de planilha de horas com base em diferentes requisitos e fluxos de trabalho em sua organização. Por exemplo, especifique uma política de planilha de horas para cada departamento ou equipe e atribua os usuários apropriados a ela.

As políticas de planilha de horas também fornecem a capacidade de especificar o fluxo de trabalho de aprovação apropriado para tarefas de projeto e não relacionadas a projeto.

Uma política de planilha de horas pode ser definida como uma política padrão. A política padrão é uma política de planilha de horas global que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas. Somente uma política de planilha de horas pode ser definida como política padrão.

Navegar até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas** para exibir a lista de políticas de planilha de horas.

Criar uma política de planilha de horas

Como administrador de registro de horas, você pode criar uma política de planilha de horas para definir os requisitos para que os usuários de registro de horas registrem seu tempo trabalhado. Os aprovadores de registro de horas devem revisar e processar planilhas de horas de acordo com a política de planilha de horas aplicável.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Política de planilha de horas

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da política.
Permitir registros de horas em branco	Opção para habilitar o envio de registros de horas em branco para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por padrão, esta opção não está selecionada.
Criar registro de horas automaticamente na atualização de tarefa planejada	Opção para criar um registro de horas automaticamente ao atualizar uma tarefa planejada, se as seguintes condições forem verdadeiras: ◦ Você é um usuário de registro de horas ◦ Você foi atribuído à tarefa por meio do campo **Atribuído a** ou **Lista de designados adicionais** ◦ A tarefa não está em um estado pendente. Por padrão, esta opção não está selecionada.
Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo de trabalho	Opção para preencher registros de horas automaticamente ao inserir tempo no campo **Tempo trabalhado** no Formulário de tarefa. Se não existir um registro de horas para a tarefa, um será criado quando o tempo trabalhado for atualizado se as seguintes condições forem verdadeiras: ◦ Você é um usuário de registro de horas. ◦ Você foi atribuído à tarefa por meio do campo **Atribuído a** ou **Lista de designados adicionais**. Por padrão, esta opção não está selecionada.
Criar registros de horas automaticamente toda semana	Opção para gerar registros de horas automaticamente todas as semanas por meio de um trabalho agendado para todos os usuários atribuídos à política de planilha de horas. Os registros de horas são gerados com base nas atribuições de tarefa planejadas e nos planos de recursos alocados dos usuários. Por padrão, esta opção está selecionada.
Atualizar as horas efetivas e o custo em plano de recursos/ relatórios	Opção para atualizar as horas reais e o custo real do plano de recursos associado com base nas horas inseridas no registro de horas aprovado. Quando selecionado, você pode associar um plano de recursos relacionado à tarefa selecionada ao registro de horas das seguintes maneiras: ◦ Se a tarefa tiver vários planos de recursos, você poderá selecionar o plano apropriado. ◦ Se a tarefa tiver um plano de recursos, esse plano será selecionado por padrão. As horas da entrada do registro de horas e a taxa de recursos por hora são usadas para atualizar os valores de **Horas reais** e **Custo real** do plano de recursos associado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se a tarefa não tiver um plano de recursos, os registros associados atualizarão o projeto correspondente. Por padrão, esta opção não está selecionada.
Permitir cancelamento	Opção para habilitar a ação de recall em uma planilha de horas ou registro de horas depois que ela for aprovada e processada. Por padrão, esta opção está selecionada.
Períodos de cancelamentos permitidos (dias)	Número de dias em que você pode cancelar uma planilha de horas ou registro de horas. Este campo aparece quando a opção **Permitir recall** é selecionada. O valor padrão é 30.
A semana começa	Dia de início da semana para a planilha de horas. O valor padrão é Domingo. **Nota:** Para obter mais informações sobre como filtrar planilhas de horas usando este campo, consulte o artigo KB0852458 em Now Support Base de conhecimento.
Máximo de horas por dia	Número máximo de horas que podem ser inseridas por dia em uma planilha de horas. O valor padrão é 24. Definir este campo como -1 permite que o recurso insira: ◦ Um valor de 0 a 24 para as horas trabalhadas a cada dia ◦ Um valor negativo para corrigir os registros de horas inseridos anteriormente.
Número máximo de horas por semana	Número máximo de horas permitidas em uma semana em uma planilha de horas. O valor do total de horas de uma semana em uma planilha de horas é a soma de horas inseridas por dia dessa semana. Se definido como -1, o total de horas permitidas por semana é de até 168 (24 x 7) horas. O valor padrão é 40.
Aprovador de tempo que não é de projeto	Tipo de aprovação necessária quando você envia um registro de horas que tem uma tarefa não relacionada ao projeto atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Automático**: o registro de horas é aprovado automaticamente quando enviado. ◦ **Gerenciador de usuários**: o registro de horas é roteado para o gerente de usuários para aprovação quando enviado. O gerente de usuários tem a função de aprovador de registro de horas e também é selecionado como o gerente do usuário de registro de horas no formulário Usuário. ◦ **Nenhum**: um usuário com a função timecard_admin pode aprovar registros de horas quando enviado.
Aprovador de tempo de projeto	Tipo de aprovação necessária quando você envia um registro de horas que tem a tarefa do projeto. ◦ **Automático**: o registro de horas é aprovado automaticamente quando enviado. ◦ **Gerente de projeto**: os registros de horas de uma tarefa de projeto são encaminhados ao respectivo gerente de projeto para aprovação quando enviados. O gerente de projeto é escolhido na tarefa em relação à qual você está enviando o tempo. ◦ **Gerenciador de usuários**: os registros de horas são roteados para o gerente de usuários para aprovação quando enviados. ◦ **Ambos**: os registros de horas são roteados para o gerente de usuários e o gerente de projetos para aprovação quando enviados. Um registro de horas permanece no estado Enviado quando apenas um dos aprovadores o aprova. ◦ **Nenhum**: um usuário com a função de administrador time_card pode aprovar registros de horas. **Nota:** ◦ O gerente de projeto e o gerente de usuários podem exibir somente os registros de horas que são roteados para aprovação. ◦ Se o gerente de usuário ou o gerente de projeto mudar enquanto o registro de horas ainda não tiver sido aprovado, o sistema atualizará automaticamente o aprovador do registro de horas. ◦ Se o nome do gerente de projeto ou do gerente de usuários não estiver preenchido no respectivo formulário, um usuário com a função de administrador time_card poderá aprovar registros de horas.
Permitir vários tipos de taxa	Opção para fornecer um tipo de taxa em um registro de horas a ser usado durante a geração da linha de gasto. Quando esta opção é selecionada, o campo **Tipo de taxa** é exibido no formulário Registro de horas para habilitar a seleção de um tipo de taxa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Tipo de taxa na tabela de valores de mão de obra .
Tipo de taxa padrão	Tipo de taxa usado por padrão para o registro de horas. Se você selecionar nenhum, a opção Tipo de taxa padrão será usada. Este campo aparece quando a caixa de seleção **Permitir vários tipos de taxa** está marcada.
Política padrão	Opção para definir a política de planilha de horas como padrão. A política padrão é uma política de planilha de horas global que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas. Somente uma política de planilha de horas pode ser definida como padrão. Uma política de planilha de horas definida como a política padrão não pode ser excluída. Você deve primeiro definir outra política como a política padrão.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Defina a política de planilha de horas como a política padrão, se necessário.
- Atribua a política de planilha de horas a usuários.

Definir uma política de planilha de horas como política padrão

Como administrador de registro de horas, você pode definir uma política de planilha de horas como a política padrão. A política padrão é uma política de planilha de horas global que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente uma política de planilha de horas pode ser definida como política padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Abra o registro de política de planilha de horas.
3. Clique no link relacionado **Definir como padrão**.

Nota:
O link relacionado aparece somente para uma política de planilha de horas que ainda não esteja definida como a política padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A opção **Política padrão** no formulário de registro é selecionada para indicar que a política de planilha de horas atual está definida como a política padrão. A opção **Política padrão** na política de planilha de horas padrão anterior está desmarcada.

Você não pode excluir uma política de planilha de horas padrão. Você deve primeiro marcar outra política como a política padrão para excluir a política padrão atual.

Atribuir uma política de planilha de horas a um usuário

Como administrador de registro de horas, você pode atribuir uma política de planilha de horas a um usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir apenas uma política de planilha de horas a um usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Abra o registro de política de planilha de horas.
3. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.
4. No formulário Editar Membros, mova os usuários para a **Lista de Usuários**.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Os usuários selecionados aparecem na lista relacionada **Usuários**. A política de planilha de horas está atribuída aos usuários selecionados.

Criar um tipo de taxa

Você pode criar tipos de taxa usando o recurso Tipos de taxa.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A funcionalidade de tipo de taxa é usada para categorizar diferentes tipos de trabalho. Por exemplo, Padrão versus Horas extras. Ele também pode instruir o produto descendente de terceiros sobre a natureza do trabalho realizado.

Por exemplo:

- Um usuário faz hora extra durante o dia e deve diferenciar o horário padrão de horas extras.
- Um técnico pode ser pago com uma taxa maior de acordo com os tipos diferentes de trabalho envolvidos na execução de uma tarefa.
- Uma tarefa de reparo de dispositivo poderá ser cobrada a uma taxa na primeira hora e uma taxa diferente para o restante das horas.
- Uma chamada de serviço pode durar quatro horas, durante as quais equipamentos especializados são usados por uma hora. A empresa deve capturar o uso do equipamento especializado para fins que vão desde cobrança adicional até conformidade jurídica ou acompanhamento de garantia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Tipos de Taxa**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário.
3. Clique em **Enviar**.

Resultado

- O tipo de taxa é exibido na lista **Tipos de taxa**.
- O tipo de taxa, se ativo, também será exibido no campo **Tipo de taxa** nos formulários Tabelas de valores de mão de obra, Tempo trabalhado, Registro de horas e Portal da planilha de horas.

Portal da planilha de horas

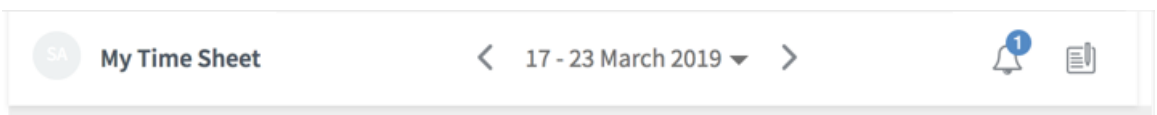
O Portal de planilha de horas categoriza e exibe todas as suas tarefas atribuídas em uma única exibição para uma determinada semana. O portal permite que você registre o tempo gasto em tarefas diárias e envie a planilha de horas em uma única ação.

O Portal de planilha de horas funciona com a Tabela de tarefas para registrar o tempo gasto em vários tipos de tarefa, como projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança. Ele fornece um detalhamento completo do tempo que você insere para a tarefa, categorias de tarefa e dias da semana. Ele permite que você:

- Gere registros de horas para projetos atribuídos ou tarefas de projeto.
- Copiar registros de horas de uma planilha de horas anterior.
- Pesquise e crie um registro de horas para uma tarefa que não é exibida na lista de tarefas atribuídas.
- Edite, exclua ou adicione anotações a um registro de horas.
- Enviar, aprovar, rejeitar e cancelar uma planilha de horas.
- Exiba notificações para planilhas de horas ou registros de horas enviados, rejeitados e cancelados.

O Portal da planilha de horas é composto pelas seguintes seções:

Cabeçalho



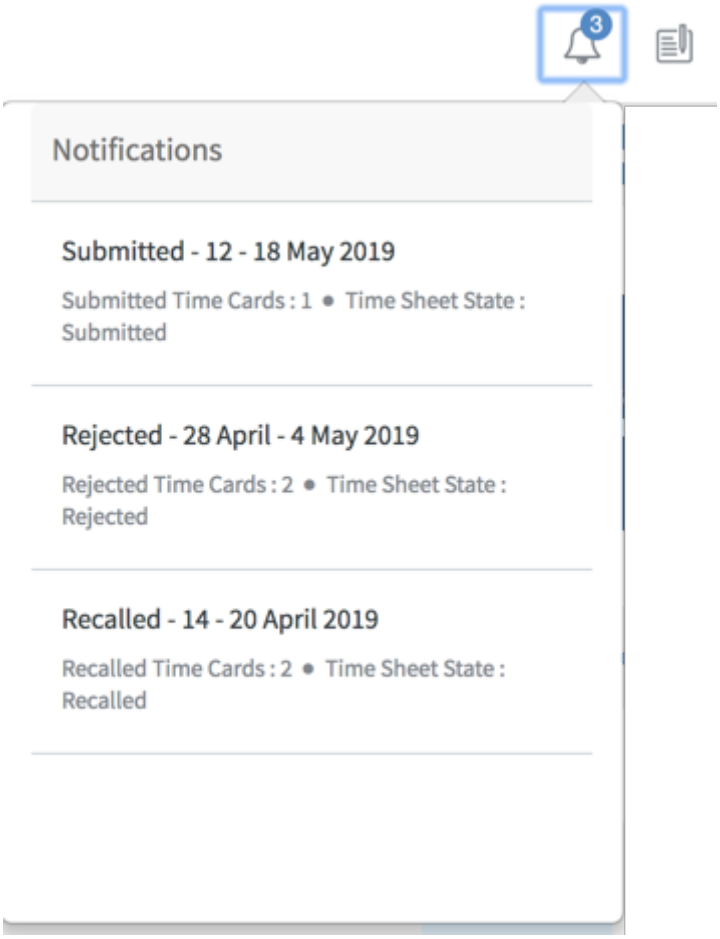
O cabeçalho do Portal da planilha de horas:

- Exibe um intervalo de datas da planilha de horas da semana selecionada e fornece opções para navegar até a planilha de horas da semana anterior ou da próxima.
- Fornece um calendário junto com o intervalo de datas. Clicar em uma data no calendário exibe a planilha de horas da semana da data selecionada.
- Fornece um link para navegar até a planilha de horas da semana atual quando uma planilha de horas diferente está sendo exibida.
- Fornece uma opção em **Minha planilha de horas** que permite abrir e editar as planilhas de horas de seus recursos. A opção está disponível somente para um gerente de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

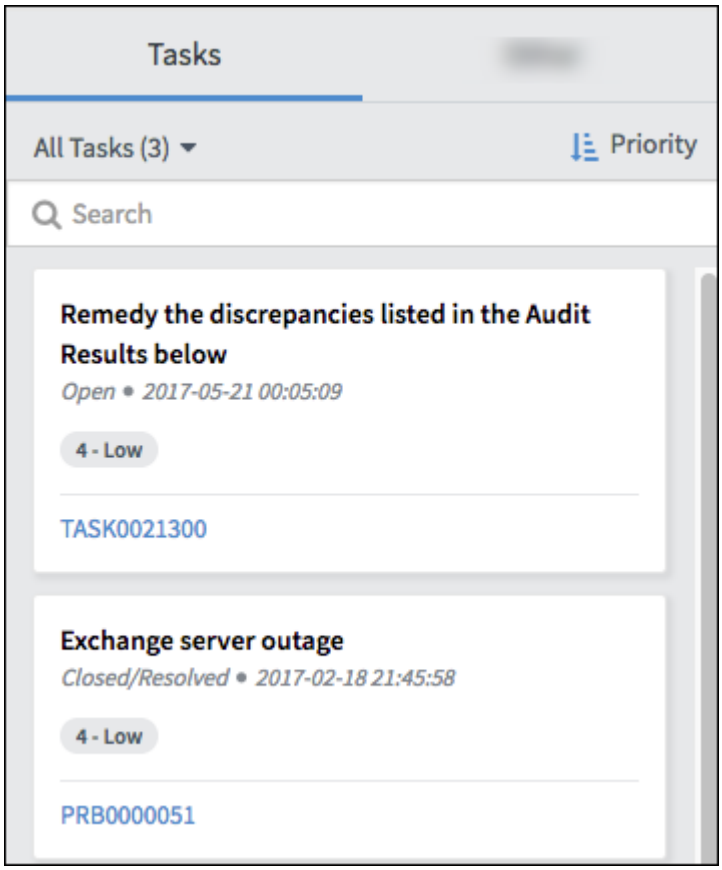
- Fornece uma opção para exibir a planilha de horas na exibição de formulário usando o ícone de exibição de formulário de planilha de horas ( ).
- Exibe as notificações das planilhas de horas enviadas, rejeitadas e canceladas no ícone mostrar notificações ( ). Cada entrada exibe o número de registros de horas e seu estado. Clique em um item de notificação para abrir a planilha de horas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas



A guia **Tarefas** exibe suas tarefas atribuídas como cartões. Cada cartão fornece informações sobre uma tarefa, como descrição resumida, estado, data e hora da última atualização e prioridade. As tarefas são derivadas das seguintes condições de filtro:

- Todos os seus incidentes, problemas ou solicitações de mudança atribuídos que estão ativos.
- Todos os seus incidentes, problemas ou solicitações de mudança atribuídos que estão encerrados na semana selecionada.
- Todas as tarefas para as quais você está alocado durante a semana selecionada.
- Todos os projetos atribuídos ou tarefas de projeto que estão ativos durante a semana selecionada. O projeto ou as tarefas de projeto são derivados das seguintes condições:
  - Um projeto ou tarefa de projeto que foi iniciado e sua data de início real é anterior ao final da semana selecionada.
  - Um projeto ou tarefa de projeto foi encerrado e sua data de término real é posterior ao início da semana.
  - Quando não há datas reais para um projeto, as datas planejadas do projeto devem ocorrer dentro da semana selecionada.
- Todas as histórias ativas atribuídas a você.
- Todas as tarefas de scrum ativas atribuídas a você ou encerradas na semana selecionada.
- Todos os planos de testes ativos atribuídos a você.
- Todos os defeitos e melhorias ativos atribuídos a você ou encerrados na semana selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice) estiver ativado, as tarefas atribuídas que estão ativas e encerradas na semana selecionada também serão derivadas das seguintes tabelas:

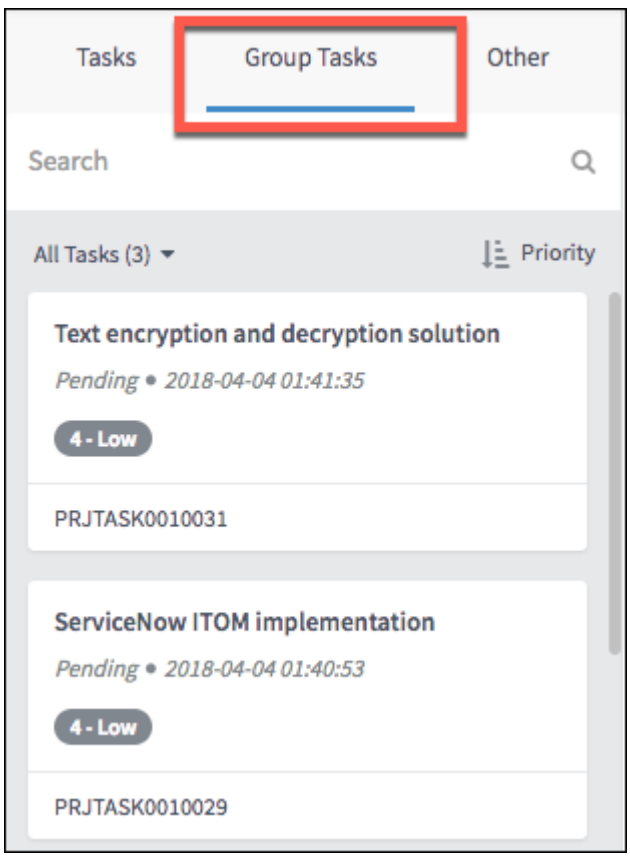
- Caso [sn_customerservice_case]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_task]

Na guia **Tarefas**, você pode executar as seguintes operações:

- Digite uma palavra-chave no campo de pesquisa para exibir somente os cartões com detalhes que correspondam à palavra-chave.
- Classifique os cartões em ordem crescente ou decrescente com base na prioridade, independentemente do tipo de tarefa.
- Exiba cartões com base em uma categoria, como projetos, tarefas de projeto, incidente, problema, mudança, defeito, melhoria, planos de teste e tarefas de scrum.
- Crie registros de horas para tarefas atribuídas. Consulte Crie registros de horas e registre horas por meio do Portal de planilha de horas.

Nota:
Políticas de planilha de horas aplicam-se ao criar ou editar um registro de horas.

Tarefas de grupo

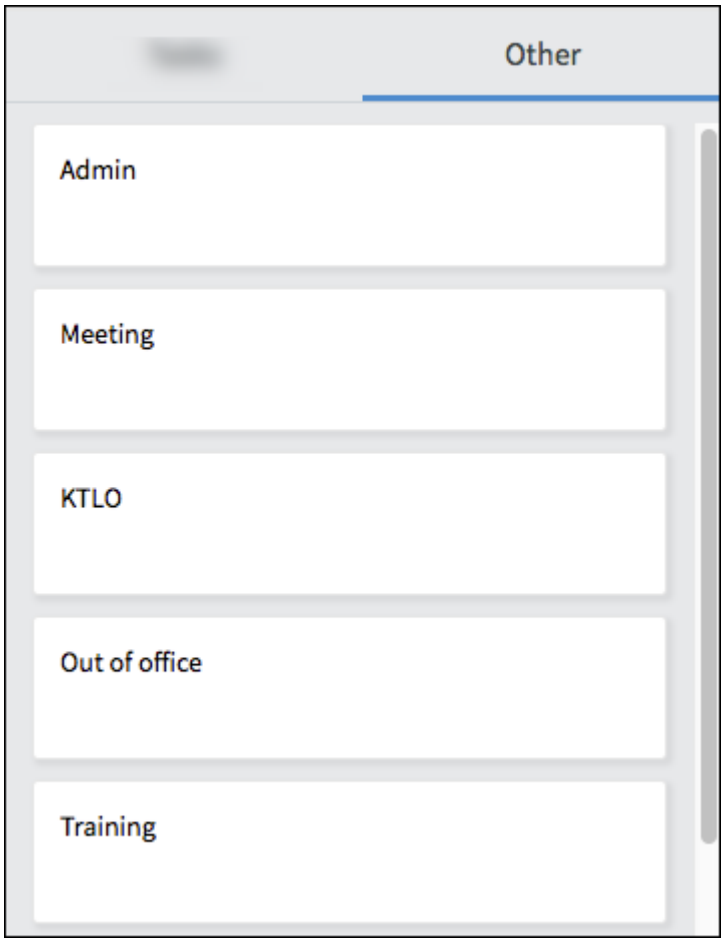


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Tarefas de grupo** exibe as tarefas atribuídas ao seu **grupo de atribuição**. As tarefas do grupo são exibidas como cartões na guia. Um cartão fornece informações sobre a tarefa, como descrição resumida, estado, data e hora da última atualização e prioridade.

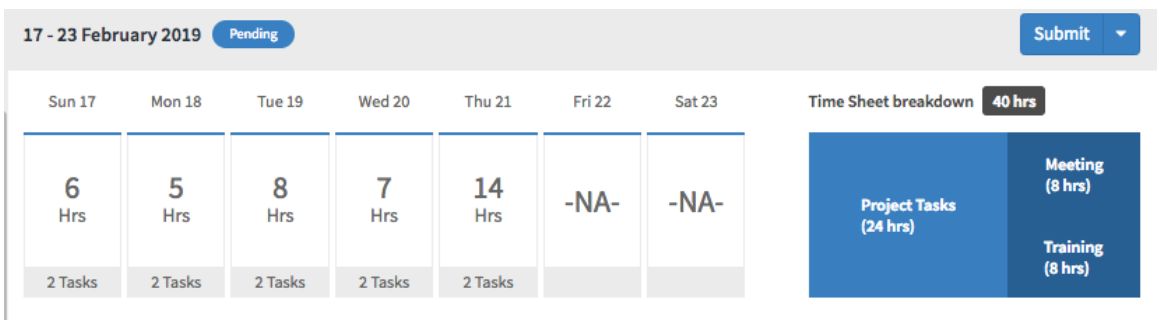
Outro



A guia **Outro** exibe cartões usados para registrar o tempo do trabalho operacional, como administração, reunião e KTLO.

Nota:
A lista de categorias no registro de horas controla a lista de cartões exibida na guia **Outros**. Se um administrador marcar qualquer uma das categorias como inativa nos registros de horas, essas categorias não serão exibidas na guia **Outros**.

Planilha de horas



Tradução automática

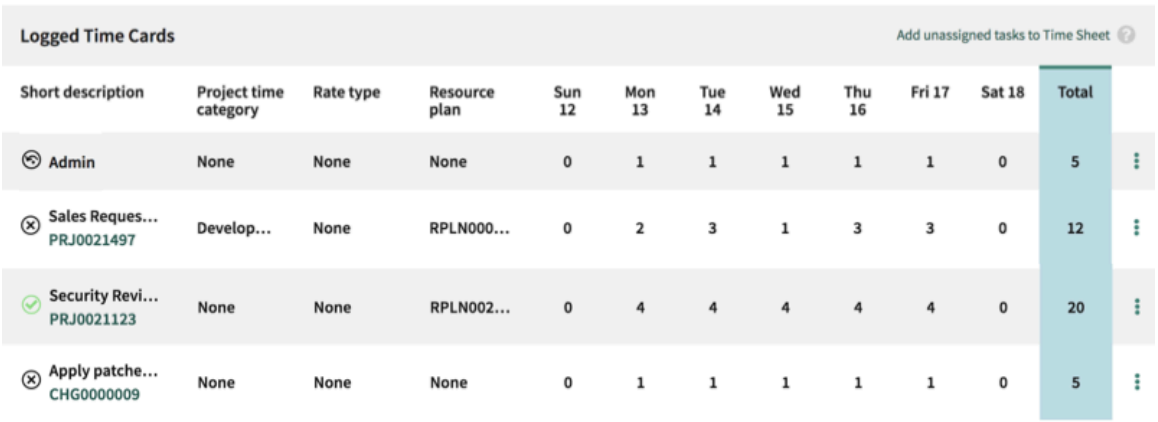
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciando Yokohama versão, registros de horas e portal de planilha de horas oferece suporte a atribuições de recursos. Os usuários podem selecionar uma atribuição de recurso específica ao criar registros de horas e enviar um registro de horas por meio do portal de planilha de horas. O administrador do sistema pode habilitar a coluna de atribuição de recursos no portal da planilha de horas. Para obter mais informações sobre como adicionar a coluna de atribuição de recursos à planilha de horas, consulte Base de conhecimento para KB1649389 .

A seção da planilha de horas:

- Exibe o intervalo de datas da planilha de horas da semana selecionada.
- Indica o estado da planilha de horas que está sendo exibida.
- Exibe o número total de tarefas e horas que você inseriu para cada dia de uma semana. Quando você clica em um dia na planilha de horas, a coluna desse dia é realçada nas seções **Planilha de horas** e **Registros de horas registrados**. O primeiro dia exibido na seção Planilha de horas é baseado no valor especificado no campo **Semana começa em** na Política de planilha de horasdos usuários. Por exemplo, se o campo **Semana começa em** estiver definido como Sexta-feira, a seção Planilha de horas começará com Sexta-feira.
- Indica o número total de horas que você inseriu na planilha de horas. O detalhamento da planilha de horas também exibe um detalhamento das horas inseridas pelo usuário em diferentes categorias de trabalho, como tarefas de projeto, administração, reunião, tarefas de acompanhamento ou solicitações de mudança.
- Fornece opções que permitem enviar uma planilha de horas e copiar registros de horas de uma planilha de horas anterior. Para um aprovador, estão disponíveis opções para aprovar ou rejeitar uma planilha de horas enviada e cancelar uma planilha de horas processada.

Registro de horas conectadas



Cada linha na seção Registro de horas conectado representa uma entrada de registro de horas para uma determinada semana. Ele tem detalhes como ícone para o estado do registro de horas, descrição resumida da tarefa, categoria de tempo do projeto, tipo de taxa, plano de recursos e tempo conectado. Cada linha do registro de horas contém opções que permitem editar, excluir ou adicionar anotações a um registro de horas. Para obter mais informações, consulte Crie registros de horas e registre horas por meio do Portal de planilha de horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- A coluna **Tipo de taxa** fica visível somente quando a opção **Permitir vários tipos de taxa** na política de planilha de horas do usuário está selecionada.
- A coluna **Plano de recursos** fica visível somente quando a opção **Atualizar horas reais e custo em plano de recursos/relatórios** na política de planilha de horas do usuário está selecionada.

O ícone ao lado da descrição resumida de uma linha indica um estado de registro de horas. O ícone de mesclagem ( ) em uma linha de registro de horas indica que existe um registro de horas duplicado para a mesma tarefa na planilha de horas e oferece a opção de mesclá-los em um único registro de horas.

Quando não há registros de horas, a seção Registro de horas conectado exibe os botões **Gerar registros de horas** e **Copiar da planilha de horas anterior** para criar registros de horas.

Nota:
O Portal da planilha de horas não foi projetado para uso em dispositivos móveis e pode não aparecer conforme mostrado neste documento.

Crie registros de horas e registre horas por meio do Portal de planilha de horas

Depois de criar registros de horas no Portal da planilha de horas, registre a hora nos registros de horas.

Antes de Iniciar

- Suporte ao portal da planilha de horas atribuições de recursos criadas usando Espaço de projetos . Depois que os registros de horas são aprovados, os gerentes de projeto podem exibir as horas planejadas versus reais de uma atribuição na exibição de mapa térmico Espaço de projetos e Espaço de gestão de recursos.
- Função necessária: timecard_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Crie registros de horas na seção **Registros de horas com log** usando qualquer uma das opções a seguir.

   Com base nas configurações **Permitir registro de registro de horas nas** configurações do campo na guia **Preferências** de um projeto, as opções **Adicionar à planilha de horas** e **Adicionar selecionado à planilha de horas** são exibidas no Portal da planilha de horas.

   Se houver um registro de horas duplicado para um registro de horas, você poderá mesclar ambos os registros de horas para se tornar um único, exceto para registros de horas no estado processado, aprovado ou em recall. Um registro de horas duplicado é identificado pela comparação dos valores nos campos **Descrição resumida**, **Estado**, **Tarefa**, **Categoria**, **Tipo de taxa**, **Plano de recursos**ou **Categoria de tempo do projeto** no registro de horas.
3. Na seção **Registro de horas conectado**, registre a hora em um cartão de ponto.

Enviar planilha de horas por meio do Portal de planilha de horas

Depois de atualizar a planilha de horas com o tempo trabalhado para uma determinada semana, envie-a para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_ user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você envia uma planilha de horas, os registros de horas são verificados em relação à política de planilha de horasatribuída. Se não houver política de planilha de horas atribuída, os registros de horas serão verificados em relação à política de planilha de horas padrão. As regras de negócio impedem o envio de uma planilha de horas caso seja encontrada alguma violação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Clique em **Enviar**.
   A planilha de horas passa para o estado Enviado.

Registrar tempo e enviar planilhas de horas de seus recursos

Como gerente de usuários, você pode registrar o tempo e enviar a planilha de horas de seus recursos.

Antes de Iniciar
Um gerente de usuários deve ter a função de aprovador de registro de horas para criar e editar registros de horas e enviar a planilha de horas de outros usuários de registros de horas. O gerente de usuários tem uma das funções necessárias e é aquele listado como o gerente dos usuários de registro de horas.

Função necessária: timecard_approver

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Clique na lista de seleção **Minha planilha de horas** e selecione o usuário para o qual você deseja aprovar ou rejeitar a planilha de horas em **Meus recursos**.

   A seção **Meus recursos** lista os usuários de registro de horas que se reportam a você.

   Nota:
   A lista de seleção com **Minha planilha de horas** está disponível somente para um gerente de usuários.

3. Crie registros de horas e registre horas por meio do Portal de planilha de horas conforme necessário.
4. Clique em **Enviar**.

Resultado

- A planilha de horas do usuário selecionado passa para o estado Enviado. A política de planilha de horas atribuída ao usuário do registro de horas é usada para validação quando você envia a planilha de horas.
- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são enviados automaticamente e movidos para o estado Enviado.
- Os botões **Aprovar** e **Rejeitar** aparecem na seção Planilha de horas. Os dois botões aparecem somente para um gerente de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 enviar a planilha de horas do seu recurso, você pode clicar em **Aprovar** ou **Rejeitar** para aprová-lo ou rejeitá-lo. Somente os registros de horas roteados para o gerente de usuários são aprovados ou rejeitados. O roteamento para aprovação acontece com base nos campos **Aprovador de tempo sem projeto** e **Aprovador de tempo de projeto** na política de planilha de horas do usuário do registro de horas.

Planilhas de horas

Uma planilha de horas agrupa todos os registros de horas de um usuário em uma determinada semana.

Com planilhas de horas:

- Os usuários de registro de horas podem enviar todas as horas da semana de trabalho em uma única etapa usando uma planilha de horas.
- Os aprovadores de registro de horas podem aprovar todos os registros de horas em uma planilha de horas para um usuário em uma única etapa aprovando a planilha de horas. Eles não precisam aprovar vários registros de horas para um determinado usuário individualmente.
- Rastreie as atividades de uma planilha de horas, como quem enviou ou aprovou uma planilha de horas, na seção Atividades do formulário Planilha de horas. Esta auditoria de atividade da planilha de horas é útil para rastrear quando você delega a responsabilidade pelo processamento do registro de horas a outro usuário. Para rastrear as atividades, habilite o campo **Estado** da tabela Registro de horas [time_card] para auditar as atividades de registro de horas, se ainda não estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Incluir um campo de tabela na auditoria .

Uma planilha de horas pode ter qualquer um dos seguintes estados:

Pendente

Uma planilha de horas foi criada, mas o usuário ainda está fazendo mudanças antes de enviá-la.

Enviado

Uma planilha de horas foi enviada para aprovação. O aprovador pode aprová-lo ou rejeitá-lo.

Aprovada

Uma planilha de horas foi aprovada. Se a planilha de horas não for atualizada automaticamente para Processado, isso significa que não havia tarefa associada à planilha de horas.

Processado

Uma planilha de horas foi processada pelo sistema. Depois que uma planilha de horas é aprovada, a regra de negócio posterior Criar despesa a partir do registro de horas aprovado é acionada. Esta regra de negócio cria uma linha de gasto para a tarefa associada e atualiza o estado para Processado.

Rejeitado

Uma planilha de horas foi enviada de volta ao remetente para mudanças.

Anulado

Uma planilha de horas foi cancelada pelo remetente para modificação.

Criar uma planilha de horas

Como usuário de registro de horas, você pode criar uma planilha de horas para agrupar todos os seus registros de horas da semana específica e enviá-los em uma única etapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário pode criar apenas uma planilha de horas por semana.

Nota:
Quando um usuário cria um registro de horas para uma semana, uma planilha de horas também é criada automaticamente para essa semana.

Procedimento

1. Crie a planilha de horas com uma dessas opções.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de planilha de horas

Campo	Descrição
A semana começa	Data de início da semana para a qual a planilha de horas é criada. **Nota:** A política de planilha de horas **A semana começa em** controla o dia de início da semana.
Total de horas	Número de horas que o usuário trabalhou nessa semana. Este campo é preenchido automaticamente a partir das horas registradas para os registros de horas associados.
Usuário	Nome do usuário para o qual a planilha de horas foi criada.
Estado	Estado atual da planilha de horas. Todas as novas planilhas de horas começam como Pendentes. Estados padrão: Pendente, Enviado, Aprovado, Processado e Rejeitado, Cancelado.
Comentários	Comentários relacionados à planilha de horas.
Anotações	Qualquer informação adicional.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione registros de horas à planilha de horas. Você pode usar os links relacionados e a lista relacionada para adicionar registros de horas. Você também pode adicionar registros de horas usando o Portal de planilha de horas.

Links relacionados ao formulário de planilha de horas

Campo	Descrição
Gerar registro de horas	Link para gerar registros de horas para as tarefas de projeto atribuídas.
Copiar da planilha de horas anterior	Link para abrir a janela **Copiar planilha de horas** para você copiar os registros de horas de planilhas de horas anteriores.
Portal da planilha de horas	Link para abrir o Portal da planilha de horas para exibir e gerenciar a planilha de horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário de planilha de horas

Campo	Descrição
Registros de horas	Lista dos registros de horas que fazem parte da planilha de horas. Para criar um registro de horas, clique em **Novo**.

Enviar uma planilha de horas

Depois que a planilha de horas for atualizada com o tempo trabalhado, você poderá enviar a planilha de horas da semana para enviar todos os registros de horas da semana juntos.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário envia uma planilha de horas, a política de planilha de horas atribuída ao usuário é usada para validação. Se não houver política de planilha de horas atribuída ao usuário, a política de planilha de horas padrão será usada. As regras de negócio impedem que um usuário envie uma planilha de horas caso seja encontrada alguma violação.

Nota:
Você também pode executar esta tarefa no Portal da planilha de horas.

Procedimento

1. Navegue até a planilha de horas usando uma das seguintes opções:
   - Para enviar uma planilha de horas no estado Pendente, navegue até**Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Pendente**.
   - Para enviar a planilha de horas da semana atual, navegue até **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
   - Para enviar uma planilha de horas no estado Rejeitado, **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Rejeitado**. Você pode fazer as mudanças necessárias, conforme sugerido nos comentários de rejeição, para reenviar uma planilha de horas rejeitada.
2. Para enviar na lista Planilhas de horas, abra a planilha de horas.
3. Adicione comentários, se necessário.
4. Clique em **Enviar planilha de horas**.

Resultado

- A planilha de horas passa para o estado Enviado.
- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são enviados automaticamente e movidos para o estado Enviado.

Aprovar ou rejeitar uma planilha de horas

Exiba, aprove ou rejeite planilhas de horas ou registros de horas do usuário, para uma determinada semana, em uma única etapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_approver ou timecard_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 gerente de usuários é aquele que tem uma das funções necessárias e é selecionado no campo **Gerente** no formulário Usuário do usuário do registro de horas.

Durante o tempo fora do escritório, o gerente de usuários pode Delegar aprovações de planilha de horas a outro usuário com as funções necessárias como aprovador de planilha de horas. Para o período especificado, o usuário delegado também recebe todas as planilhas de horas enviadas pelos usuários de registro de horas para processar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Planilhas de horas** > **Aprovação Pendente**.
2. Na lista Planilhas de horas, abra a planilha de horas para aprovar ou rejeitar.
3. Se necessário, adicione comentários.
4. Clique em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Resultado

- A planilha de horas passa para o estado Aprovado ou Rejeitado.

  Nota:
  Se uma planilha de horas for rejeitada, ela será listada nas notificações das planilhas de horas rejeitadas no ícone mostrar notificações ( ) no portal da planilha de horas.

- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são aprovados ou rejeitados automaticamente.
- Se algum registro de horas na planilha de horas estiver pendente de aprovação por um dos aprovadores, conforme definido pela política de planilha de horas, a planilha de horas permanecerá no estado Enviado.

Nota:

- Você também pode aprovar ou rejeitar os registros de horas em uma planilha de horas seletivamente, selecionando um ou mais registros de horas e aprovando-os ou rejeitando-os.
- Se uma planilha de horas for rejeitada, todos os registros de horas associados no estado Enviado também serão rejeitados automaticamente. Os registros de horas no estado Aprovado e Processado da planilha de horas permanecem inalterados.
- Se todos os registros de horas em uma planilha de horas forem aprovados, a planilha de horas passará automaticamente para o estado Aprovado.
- Se um registro de horas em uma planilha de horas estiver no estado Rejeitado, independentemente do estado de outros registros de horas na planilha de horas, a planilha de horas também será movida para o estado Rejeitado.

Registros de horas

Registros de horas são usados para registrar o tempo trabalhado em uma tarefa por um designado da tarefa.

O recurso de gerenciamento de registro de horas funciona com a Tabela de tarefas para registrar o tempo trabalhado em Projetos, Incidentes, Problemas e Solicitações de Mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 designados da tarefa podem registrar o tempo trabalhado no campo *Tempo trabalhado* em um registro de tarefa ou inserir horas diretamente em seu registro de horas. Algumas tabelas oferecem suporte à criação automática de registro de horas com base nos campos de data de início e término.

Rastreie as atividades de um registro de horas, como quem enviou ou aprovou um registro de horas, na seção Atividades do formulário Registro de horas. Esta auditoria de atividade de registro de horas é útil para rastrear quando você delega a responsabilidade pelo processamento da planilha de horas a outro usuário. Para rastrear as atividades, habilite o campo **Estado** da tabela Registro de horas [time_card] para auditar as atividades de registro de horas, caso ainda não esteja habilitado. Para obter mais informações, consulte Incluir um campo de tabela na auditoria .

Você pode associar registros de horas às tarefas do projeto e outras categorias de tarefa, como reunião e treinamento, com planos de recursos relevantes.

Quando você aprova um registro de horas, o tempo registrado no registro de horas é salvo dia a dia na tabela Registro de horas diário [time_card_daily]. Usando dados de registro de horas diários, você pode gerar relatórios de registro de horas por dias para qualquer período, independentemente do período da planilha de horas ao qual os registros de horas pertencem. Por exemplo, você pode criar um relatório de registro de horas mensal que inclui registros de horas do primeiro ao último dia do mês.

Os registros de horas também têm um mecanismo de aprovação opcional para que os gerentes de projeto aprovem os registros de horas. Os administradores e aprovadores de registro de horas podem ver todos os registros de horas da semana. Todos os usuários que estão em uma função responsável por trabalhar em tarefas também podem acessar seus registros de horas pessoais. Um registro de horas pode ter qualquer um dos seguintes estados:

Estados do registro de horas

Estado	Descrição
Pendente	Um registro de horas que não foi enviado para aprovação.
Enviado	Um registro de horas enviado para aprovações.
Aprovada	Um registro de horas aprovado.
Processado	Um registro de horas aprovado com uma linha de gasto para a tarefa associada.
Rejeitado	Um registro de horas rejeitado.
Anulado	Um registro de horas aprovado cancelado para quaisquer ajustes necessários.

Criar um registro de horas

Você pode criar registros de horas para registrar o tempo em relação ao trabalho realizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão Yokohama, os usuários podem selecionar uma atribuição de recurso para associá-la a registros de horas para calcular os esforços reais e marcá-los nos respectivos 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.

O campo **Permitir emissão de relatórios de registro de horas em** no formulário do projeto determina o nível no qual os registros de horas das tarefas do projeto podem ser criados.

Nota:
Registros de horas criados a partir do formulário Projeto não preenchem os Planos de recursos automaticamente para evitar alocações aleatórias. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0814884 no Now Support Base de conhecimento.

Os registros de horas podem ser criados automaticamente ou manualmente.

- *Automático*: use as seguintes opções para gerar automaticamente os registros de horas:
  - *Atualizando a tarefa*:

    Criar registro de horas automaticamente na atualização da tarefa

    Configure os registros de horas a serem criados quando um usuário atualizar um registro de tarefa. A configuração **Criar registro de horas automaticamente na atualização da tarefa** na política de planilha de horas atribuída controla esse comportamento e é definida como falsa por padrão.

    Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo de trabalho

    Configure registros de horas a serem criados quando um usuário registrar **Tempo trabalhado**. Um registro de horas será criado se não existir um registro de horas para a tarefa. A política de planilha de horas **Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo trabalhado** controla esse comportamento e é definida como falsa por padrão.

    Nos registros de **Tarefa do projeto**, **Incidente**, **Problema**e **Mudança**, o campo **Tempo trabalhado** não aparece por padrão e deve ser configurado no formulário.

  - *Por trabalho agendado*: configure registros de horas para que as tarefas do projeto sejam geradas automaticamente para os usuários por meio de um trabalho agendado. Somente o administrador pode configurar um trabalho agendado.

Nota:
Registros de horas não podem ser criados automaticamente quando você usa a interface móvel. Use a interface da área de trabalho se quiser usar o recurso de registro de horas automático.

- *Manual*: crie um registro de horas para cada tarefa e insira a hora manualmente.

Procedimento

1. Crie o registro de horas usando uma das seguintes opções.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de horas

Campo	Descrição
A semana começa	Data de início da semana da planilha de horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A política de planilha de horas **A semana começa em** controla o dia de início da semana. Uma mensagem é exibida quando você tenta associar um plano de recursos a um registro de horas quando a semana em que o registro de horas começa está fora das datas do plano de recursos.
Estado	Estado atual do registro de horas. Todos os novos registros de horas começam no estado Pendente. Os diferentes estados de um registro de horas são Pendente, Enviado, Aprovado, Processado, Rejeitado e Cancelado.
Categoria	Tipo de tarefa para a qual o registro de horas é criado.
Tarefa	Tarefa associada ao registro de horas.
Categoria de tempo de projeto	Tipo de atividade no projeto para o qual o tempo é relatado. Este campo aparece quando você seleciona **Projeto/Tarefa de Projeto** ou **Trabalho de Tarefa** no campo **Categoria**.
Usuário	Nome do usuário para o qual o registro de horas foi criado.
Atribuição de recursos	Selecione uma atribuição de recurso atribuída ao usuário. Quando o registro de horas é aprovado, as horas reais são usadas para exibir as horas planejadas versus reais na exibição do mapa térmico em Espaço de projetos e Espaço de gestão de recursos. Uma atribuição de recurso está associada ao registro de horas das seguintes maneiras: ○ Se o usuário tiver várias atribuições de recursos, você poderá selecionar a atribuição apropriada. ○ Se o usuário tiver apenas uma atribuição de recurso, esse plano será selecionado por padrão.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

- O registro de horas é criado para o período de registro de horas selecionado.
- Se a planilha de horas da semana não existir, uma planilha de horas será criada para a semana do registro de horas.

O que Fazer Depois

Depois que o registro de horas é criado, as horas dessa tarefa podem ser incrementadas automaticamente a partir do campo **Tempo trabalhado** no registro da tarefa. A política de planilha de horas **Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo trabalhado** controla a forma como a hora é atualizada nos registros de horas. A política é definida como *falsa* por padrão. Se as atualizações automáticas de tempo trabalhado não estiverem configuradas, o usuário deverá atualizar manualmente o registro de horas.

Tópicos relacionados

Mapear uma categoria de registro de horas com tipos de trabalho operacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar registros de horas de uma planilha de horas anterior

Outra opção para criar registros de horas é copiá-los de uma planilha de horas existente, que copia todos os registros de horas (para tarefas de projeto e não relacionadas ao projeto) de uma planilha de horas selecionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode executar esta tarefa no Portal da planilha de horas.

Procedimento

1. Abra o registro de planilha de horas para o qual você deseja criar os registros de horas.
2. Clique no link relacionado **Copiar da planilha de horas anterior**.
3. No campo **Selecionar planilha de horas**, selecione uma planilha de horas anterior da qual você deseja copiar os registros de horas.
4. **Opcional:** Você pode copiar o tempo registrado para as tarefas na planilha de horas anterior, marque a caixa de seleção **Copiar tempo registrado**.
5. Clique em **OK**.

Resultado

Registros de horas para tarefas de projeto

Os registros de horas de todas as tarefas de projeto que estão em andamento ou planejadas na semana atual são copiados da planilha de horas selecionada. Se houver um registro de horas para uma tarefa de projeto, um registro de horas duplicado não será criado durante a cópia.

Registro de horas para categoria sem tarefa

Registros de horas para todas as categorias que não sejam de tarefa, como reuniões e treinamentos, são copiados da planilha de horas selecionada. Se houver um registro de horas para uma categoria sem tarefa, um registro de horas duplicado será criado durante a cópia.

Nota:

- Se a planilha de horas anterior tiver tipos de taxa e a política de planilha de horas do usuário permitir tipos de taxa, os tipos de taxa também serão copiados na planilha de horas atual.
- Se a planilha de horas anterior tiver tipos de taxa, mas a política de planilha de horas do usuário não permitir mais tipos de taxa, os tipos de taxa não serão copiados para a planilha de horas atual.
- Se a planilha de horas anterior tiver um tipo de taxa inativo, esse tipo de taxa não será copiado. Se necessário, o usuário pode inserir um tipo de taxa diferente antes de salvar os registros de horas individuais.

Gerar registros de horas automaticamente

Como administrador, você pode configurar um trabalho agendado para gerar registros de horas automaticamente para tarefas de projeto atribuídas a usuários de registro de horas.

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

Além da opção manual **Gerar registros de horas**, um trabalho agendado pode ser executado para gerar automaticamente os registros de horas para tarefas de projeto. Um trabalho pode ser programado para ser executado todas as semanas, por exemplo, todos os domingos para gerar planilhas de horas para todos os usuários da próxima semana. Você pode configurar quando executar o trabalho agendado com base no processo de negócios da organização. Por padrão, o trabalho agendado está desativado. Para obter mais informações, consulte Como programar uma execução de script .

Nota:
O trabalho agendado gera registros de horas automaticamente somente para os usuários que têm a opção **Criar registros de horas automaticamente todas as semanas** definida como verdadeira na política de planilha de horasatribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Na lista Trabalhos agendados, selecione **Gerar registros de horas automaticamente**.
3. Configure os seguintes parâmetros no script de acordo com os requisitos de negócios:
   - executar por (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
   - Nome do grupo (includeGroups, excludeGroups)

Nota:
- Se houver um registro de horas para uma tarefa de projeto para a semana do registro de horas, um registro de horas duplicado não será criado.
- Registros de horas são gerados somente para as tarefas de projeto que estão em andamento ou planejadas nessa semana.
- O campo **Permitir emissão de relatórios de registro de horas em** no formulário do projeto determina o nível em que os registros de horas das tarefas do projeto são criados.

Example:
O script de exemplo a seguir é executado quando um trabalho agendado é executado para gerar registros de horas para a semana atual para os grupos de banco de dados e hardware :

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

Enviar registro de horas

Como usuário de registro de horas, depois que um registro de horas da semana for atualizado com o tempo trabalhado, você poderá enviar o registro de horas individualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Um registro de horas no estado Pendente ou Rejeitado pode ser enviado.

Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um usuário envia um registro de horas, a política de planilha de horas atribuída ao usuário é usada para validação. Se não houver política de planilha de horas atribuída ao usuário, a política de planilha de horas padrão será usada. As regras de negócio impedem que um usuário envie um registro de horas caso seja encontrada alguma violação.

Procedimento

1. Navegue até:
   - **Planilhas de horas** > **Meus registros de horas** > **Tudo**
   - A lista relacionada **Registros de horas** em uma planilha de horas.

   Nota:
   Você pode selecionar vários registros de horas para enviar.

2. Na lista Registro de horas, abra o registro de horas a ser enviado.
3. Clique em **Enviar registro de horas**.

Resultado
- O registro de horas passa para o estado Enviado.
- O registro de horas é enviado para um aprovador com base nos valores definidos nos campos **Aprovador de tempo de projeto** e **Aprovador de tempo de não projeto** na política de planilha de horas atribuída ao usuário.

  Nota:
  Se o gerente do projeto ou do usuário for alterado após o envio do registro de horas, o registro de horas será redirecionado automaticamente para o novo gerente do projeto ou do usuário para aprovação.

Aprovar ou rejeitar um registro de horas

Como aprovador de registro de horas, você pode exibir e aprovar ou rejeitar um registro de horas enviado.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_approver ou timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir somente os registros de horas enviados a você para aprovação ou que tenham sido delegados a você como aprovador de registros de horas por um dos outros gerentes de usuários. A política de planilha de horas atribuída ao usuário rege o processo de aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Registros de horas** > **Aprovação Pendente**.
2. Selecione o registro de horas para aprovar ou rejeitar.
3. Clique em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- O registro de horas passa para o estado Aprovado ou Rejeitado.
- A linha de gasto é criada para um registro de horas aprovado.
- Para um registro de horas aprovado, um registro de registro de horas diário é criado.

Nota:

- Um gerente de usuários também pode aprovar os registros de horas em uma planilha de horas selecionando um ou mais registros de horas e aprovando-os. Quando todos os registros de horas em uma planilha de horas são aprovados, a planilha de horas passa automaticamente para o estado Aprovado.

  Um gerente de usuários é aquele selecionado no campo **Gerente** no formulário Usuário do usuário do registro de horas.

- Se um registro de horas estiver no estado Rejeitado, a planilha de horas associada também será movida para o estado Rejeitado, independentemente do estado de outros registros de horas na planilha de horas.

  Nota:
  Se uma planilha de horas for rejeitada, ela será listada nas notificações das planilhas de horas rejeitadas no ícone de notificações no Portal da planilha de horas.

- Se **o Aprovador de tempo do projeto** estiver definido como **Ambos** na política de planilha de horas atribuída, o registro de horas estará no estado Enviado somente se ambos os aprovadores o aprovarem. Se um dos aprovadores rejeitar, o estado do registro de horas será definido como Rejeitado e o campo **Aprovado por** será limpo, exigindo a aprovação de ambos os aprovadores no reenvio.

Registrar tempo de trabalho

O registro de horas recupera o tempo acumulado em um projeto ou gasto em qualquer registro na Tabela de tarefas do campo **Tempo trabalhado**.

Este campo não aparece por padrão nos formulários de Tarefa do projeto, Incidente, Problema e Mudança e deve ser adicionado personalizando o formulário. O tempo registrado neste campo é usado para preencher um registro de horas existente ou para criar um novo registro de horas se não existir um. Uma política de planilha de horas controla esse comportamento.

Nota:

Quando o tempo trabalhado for atualizado, um registro de horas será criado somente se:

- o usuário é um usuário de registro de horas, E
- o usuário é atribuído à tarefa por meio do campo **Atribuído a** ou **Lista de designados adicionais**.

O campo *Tempo trabalhado* tem um contador que atua como um cronômetro para a duração do tempo gasto no registro. Um botão no campo pode parar e iniciar o contador. Por padrão, o contador de *tempo trabalhado* está habilitado e começa a registrar o tempo decorrido quando o registro é aberto. Interrompa o contador com o botão Parar e reinicie-o com o botão Reproduzir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver criando registros de horas a partir de entradas de tempo trabalhado, poderá solicitar ao administrador que adicione a lista relacionada **Tempo trabalhado** para exibir os registros de tempo trabalhado no formulário de registro de horas trabalhado. Você também notará uma mensagem informativa no registro de horas para que você saiba que as mudanças nos registros de tempo trabalhado substituem os valores no registro de horas. Isso é exibido usando Criar um formatador e adicioná-lo a um formulário, que pode ser adicionado ou removido configurando o formulário.

Gerenciar custos

Quando o recurso de gestão de custos está habilitado, os registros de horas podem ser usados para gerenciar o custo de mão de obra na aplicação Gestão de custos.

Quando um registro de horas para uma tarefa de projeto é aprovado, uma linha de gasto é gerada para o custo de mão de obra correspondente associado ao projeto. Se o projeto tiver um modelo de tarifa associado, a taxa por hora para calcular o custo de mão de obra das linhas de gasto será derivada do modelo de tarifa. Se nenhum modelo de tarifa estiver associado ao projeto, a taxa listada na *Tabela de valores de mão de obra* será considerada. Se nenhuma tabela de valores de mão de obra for aplicável, a propriedade `com.snc.time_card.default_rate` definirá a taxa por hora padrão.

Funções

A função timecard_admin permite que os usuários aprovem, modifiquem e excluam os registros de horas de outros usuários.

Tópicos relacionados

Ativar Gestão de custos

Separação de domínios e registro de horas

Domain Separation é compatível com Registro de horas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como usar o Domain Separation com Registro de horas, consulte https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como criar exibições de banco de dados para emissão de relatórios

Uma exibição de banco de dados define junções de tabela para fins de emissão de relatórios.

Por exemplo, uma exibição de banco de dados pode associar a tabela Incidente às tabelas Definição de métrica e Instância de métrica. Esta exibição pode ser usada para relatar métricas de incidentes e pode incluir campos de qualquer uma dessas três tabelas.

Várias exibições de banco de dados úteis são instaladas com o plug-in Database View e o plug-in Database Views for Service Management. Essas exibições de banco de dados cobrem a maioria das necessidades de emissão de relatórios de métrica e reduzem muito a necessidade de definir novos.

Qualquer usuário que possa criar um relatório pode usar exibições de banco de dados como origem do relatório, mas as ACLs nas tabelas subjacentes são respeitadas.

Nota:

- O impacto acumulado no desempenho aumenta conforme o número de tabelas incluídas na exibição e o número de registros que essas tabelas contêm. Para maximizar o desempenho da exibição do banco de dados, certifique-se de que as cláusulas "where" definidas na exibição do banco de dados sejam baseadas em campos indexados.
- Uma exibição de banco de dados não é tratada como uma tabela personalizada, portanto, não há impacto de licenciamento.
- As tabelas de exibição do banco de dados não são incluídas nas exportações de FTP.

Limitações

- As exibições de banco de dados não podem ser criadas em tabelas que participam da rotação de tabelas.
- Não é possível editar dados na saída de exibição do banco de dados.
- Tabelas de exibição de banco de dados não podem ser adicionadas como preservador de dados em solicitações de clone.
- Você pode fazer referência a uma exibição de tabela ou banco de dados de um escopo da aplicação diferente em um campo Nome da tabela. No entanto, se o campo pertencer a uma tabela que estende sys_metadata, a exibição da tabela ou do banco de dados deverá pertencer ao mesmo escopo da aplicação dessa tabela.

ACLs e exibições de banco de dados

Você não precisa criar ACLs em campos na exibição. O sistema respeita as ACLs contextuais (ACLs com uma condição ou script) que existem na tabela subjacente. As ACLs não contextuais (ACLs apenas com verificações de função) ainda são respeitadas, assim como nas versões anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exigir que ACLs de leitura explícitas sejam adicionadas às exibições do banco de dados, defina a propriedade *glide.security.expander.view.legacy* como **verdadeira**. Em instâncias atualizadas, adicione esta propriedade do sistema e defina-a como **verdadeira**.

Você ainda pode criar ACLs adicionais nas exibições do banco de dados. Essas ACLs são avaliadas por último e são sempre respeitadas.

Palavras reservadas de exibição do banco de dados

O uso dos termos pode causar desempenho não intencional ou indesejável. Para obter mais informações, consulte o documento de palavras reservadas do MySQL .

Criação de exibição do banco de dados

Crie uma exibição de banco de dados para ingressar tabelas. Você pode criar um relatório com base na exibição do banco de dados.

Use o módulo **Exibições de banco de dados** para criar uma exibição de banco de dados que une tabelas para criar uma pseudotabela que combina dados de cada tabela na exibição. Você pode criar um relatório sobre esses dados adicionando a exibição do banco de dados como uma tabela em um relatório. O acesso à exibição do banco de dados não requer acesso ao banco de dados.

Criar uma exibição de banco de dados

Crie a exibição do banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Nomeie a exibição como você nomearia uma nova tabela.
   A aplicação converte letras maiúsculas em minúsculas e espaços em sublinhados.
4. Forneça um rótulo e um plural.

   Os campos **Rótulo** e **Plural** definem como a exibição do banco de dados é rotulada em listas e formulários. Por exemplo, forneça a uma exibição de banco de dados com o rótulo Instalação duplicada o plural Instalações duplicadas.
5. **Opcional:** Forneça uma descrição da exibição do banco de dados para que outros usuários saibam sua finalidade.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A exibição do banco de dados é criada e está acessível no módulo **Exibições do banco de dados**.

O que Fazer Depois

Adicionar uma tabela à exibição do banco de dados

Adicionar uma tabela à exibição do banco de dados

Especifique a tabela a ser associada à exibição do banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

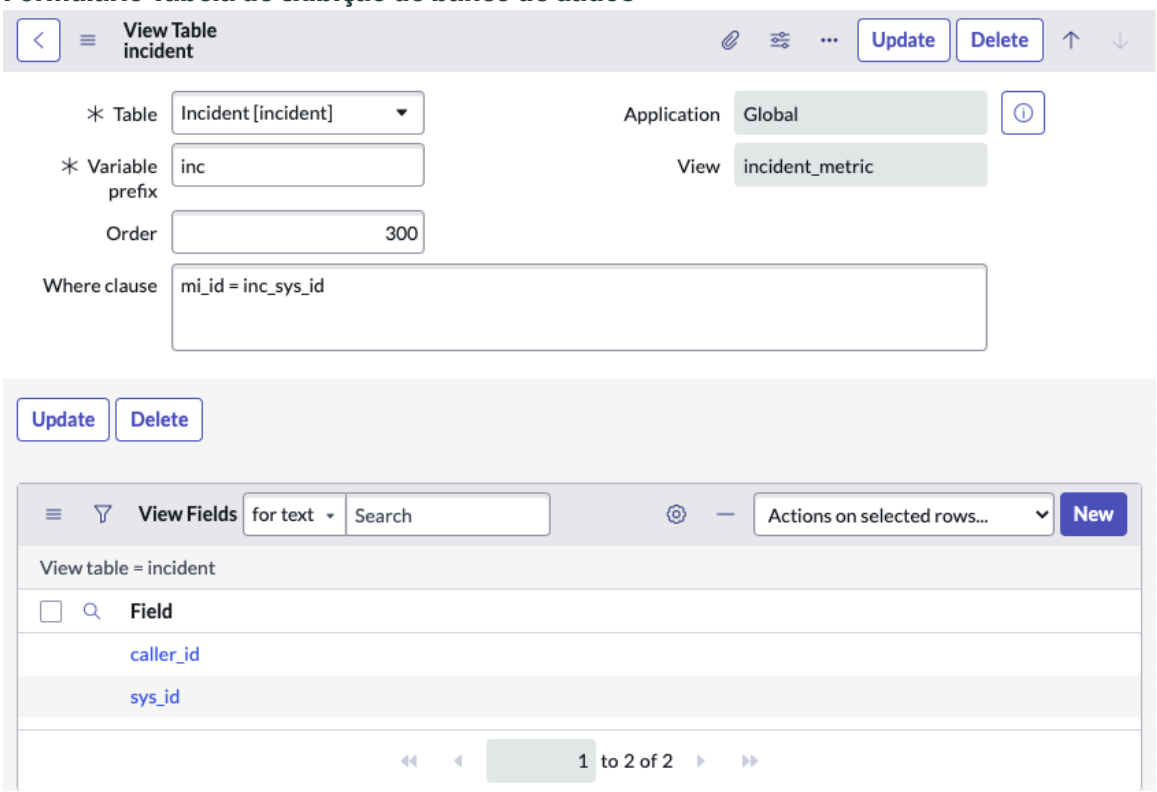
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo **Tabela** no formulário Exibir tabela especifica a tabela a ser associada à exibição do banco de dados. O **prefixo Variável** é usado pela **cláusula Where** para definir as condições da associação. Essas condições podem se referir a qualquer campo, mas normalmente definem a associação correspondendo um campo na tabela a um campo em outra tabela na exibição do banco de dados.

Nota:
O campo Prefixo da variável é obrigatório.

Ao gravar a **cláusula Where**, adicione o nome do campo ao **prefixo Variável** de sua tabela com um sublinhado. No exemplo a seguir, **mi_id** se refere ao campo **id** na tabela Instância de métrica [metric_instance] (mi) e **inc_sys_id** se refere ao campo **sys_id** na tabela Incident [incident] (inc).

Formulário Tabela de exibição do banco de dados



Nota:

- As exibições de banco de dados não podem ser criadas em tabelas que participam da rotação de tabelas.
- Use somente caracteres minúsculos no **Prefixo da variável**. O uso de caracteres maiúsculos pode impedir a exibição da exibição do banco de dados em uma lista.

Para ver um exemplo do uso de associações à esquerda para criar uma exibição, consulte Exemplo de associação à esquerda na criação de uma exibição de banco de dados.

A **cláusula Where** oferece suporte a estes operadores condicionais JavaScript:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 há suporte para condições LIKE ou CONTÉM na **cláusula Where** de uma exibição de banco de dados. Vincule tabelas com base no sys_id usando o operador = para trabalhar com o conjunto de dados completo ao filtrar listas, executar consultas de glide ou executar relatórios.

Procedimento

1. No formulário Exibição de banco de dados, selecione **Novo** na lista relacionada Exibir tabelas.
2. Configure o formulário e adicione o campo **de junção à esquerda** (uma caixa de seleção) ao formulário.
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Preencha o formulário e marque a caixa de seleção **Ingresso à esquerda**.
   - Selecionar **Associação à esquerda** faz com que a tabela à esquerda na exibição do banco de dados exiba todos os registros, mesmo se a condição de associação não encontrar um registro correspondente na tabela à direita. Marque esta caixa de seleção para exibir tabelas que especificam uma **cláusula Where**. Selecionar **junção à esquerda** para tabelas de exibição sem uma **cláusula Where** não afeta a consulta.
   - As tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita, dos valores **de Ordem** mais baixos para os mais altos.
5. Selecione **Enviar**.
6. Personalize a lista relacionada **Exibir tabelas** para mostrar a coluna **de junção à esquerda**.
   O campo **Associação à esquerda** é **verdadeiro**.
7. Selecione um registro para exibir uma tabela.
8. Para adicionar um OR à cláusula Where, use ||.

   Por exemplo, para consultar todos os incidentes relacionados a RFCs OU todos os incidentes primários de uma solicitação de mudança, use a sintaxe: `inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id`.

Exemplo de junção esquerda na criação de uma exibição de banco de dados

Este exemplo mostra as configurações apropriadas ao usar junções à esquerda para adicionar tabelas a uma exibição de banco de dados.

Antes de Iniciar

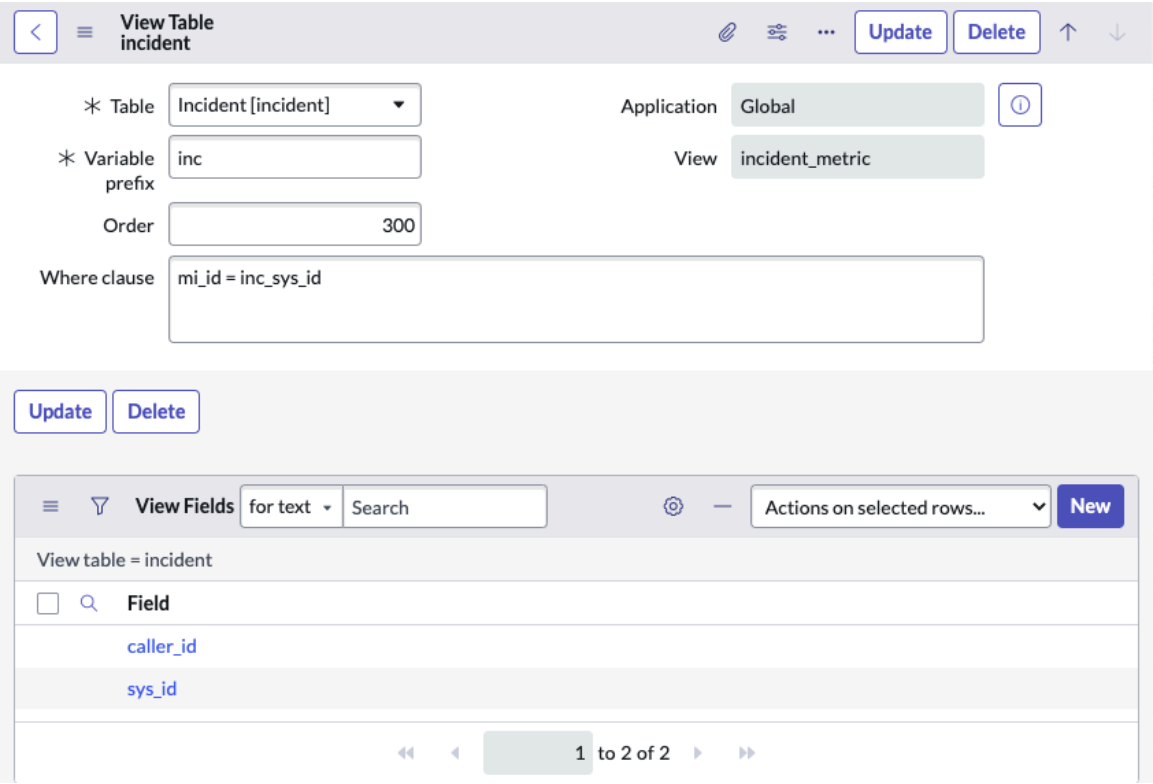
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 procedimento a seguir mostra como criar uma exibição de banco de dados que inclui uma lista de Tarefas de catálogo e seus primários. A maioria das etapas ocorre no formulário Exibir tabela.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição que você deseja editar.
   A página Exibição do banco de dados é exibida. Na lista relacionada Exibir tabelas, especifique as tabelas que você deseja na exibição do banco de dados.
3. Na lista relacionada **Exibir tabelas**, selecione **Novo**.
4. Adicione uma caixa de seleção **de Ingresso à esquerda** ao formulário Configurando o layout do formulário.
5. Adicione a tabela Tarefa de catálogo [sc_task] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecione **Enviar**. As tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita, dos valores **de Ordem** mais baixos para os mais altos.

Campo	Valor
Tabela	Tarefa de catálogo [sc_task]
Prefixo de variável	cat
Ordem	100
Cláusula Where	Deixe em branco

   A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Tarefas do catálogo na tabela Exibir tabelas.
6. Na tabela **Exibir tabelas**, selecione **Novo** e adicione a tabela Item solicitado [sc_req_item] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar**. As tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita, dos valores **de Ordem** mais baixos para os mais altos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Tabela	Item solicitado [sc_req_item]
Prefixo de variável	item
Ordem	200
Cláusula Where	cat_parent = item_sys_id
Caixa de seleção de junção à esquerda	Verdadeiro

A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Item solicitado na tabela Exibir tabelas.

7. Na tabela **Exibir tabelas**, selecione **Novo** e adicione a tabela Solicitação [sc_request] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar**.

Campo	Valor
Tabela	Solicitação [sc_request]
Prefixo de variável	req
Ordem	300
Cláusula Where	cat_parent=req_sys_id
Caixa de seleção de junção à esquerda	Verdadeiro

A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Solicitação na tabela Exibir tabelas.

8. Na tabela **Exibir tabelas**, selecione **Novo** e adicione a tabela Usuário [sys_user] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar**.

Campo	Valor
Tabela	Usuário [sys_user]
Prefixo de variável	usuário
Ordem	400
Cláusula Where	cat_opened_by=user_sys_id
Caixa de seleção de junção à esquerda	Falso

   - A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Usuário na tabela Exibir tabelas.
   - Se o registro primário da Tarefa de catálogo for um Item solicitado, todos os campos na tabela Solicitação ficarão em branco.
   - Se o registro primário for uma solicitação, todos os campos no item solicitado ficarão em branco.
   - Por causa das duas junções à esquerda, o registro da Tarefa do catálogo retorna mesmo se o primário estiver vazio ou não for um Item solicitado ou uma Solicitação.
   - Como o usuário não é um ingresso esquerdo, deve haver um usuário correspondente em sys_user para o campo Aberto por da linha para que a linha Tarefa de catálogo seja retornada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Execute as etapas a seguir para experimentar e saber mais sobre como as junções à esquerda afetam as exibições do banco de dados.
   Se você fizer a junção à esquerda em:
   - Usuário verdadeiro, linhas que têm um **campo Criado por** vazio retornam.
   - Item solicitado falso, somente Tarefas de catálogo que têm um Item solicitado como primário retornam.
   - Solicitação falsa, somente Tarefas de catálogo que têm uma Solicitação como primária retornam.
   - Item solicitado e Solicitação falsos, nenhuma linha retornada porque nada pode ter um Item solicitado e uma Solicitação como primários.

Especifique um campo a ser retornado

Restrinja ou especifique um campo que você deseja retornar pela tabela associada.

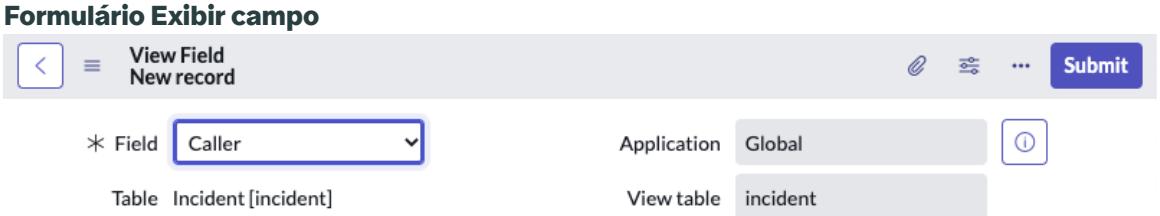
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode restringir os campos exibidos na saída de exibição do banco de dados adicionando campos à lista relacionada Exibir tabelas.

Ao restringir campos, você deve criar um registro de campo de exibição para o campo de associação a partir da *cláusula Where* no registro primário. Se você omitir um registro para este campo, ele não poderá ser retornado e a associação falhará.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição do banco de dados à qual você deseja adicionar um campo para retornar.
3. No registro de exibição do banco de dados, selecione uma tabela de exibição e escolha **Novo** na lista relacionada Campos de exibição.
4. No formulário Exibir campo, selecione o campo que você deseja exibir na saída de exibição do banco de dados.
   Se nenhum campo estiver definido na lista relacionada Campos de exibição, todos os campos serão retornados. Se algum campo for definido, somente esses campos serão retornados. Por exemplo, você pode restringir a exibição se houver campos que não devem estar visíveis para todos os usuários.

Formulário Exibir campo



   Neste exemplo, a *cláusula Where* usa o campo *sys_id* da tabela Incidente para estabelecer a associação. Para que a associação seja bem-sucedida com uma lista de campos restritos, você deve incluir um registro para o campo *sys_id* na lista relacionada Campos de exibição.

O que Fazer Depois
Verifique suas mudanças usando o link relacionado **Testar** no registro de exibição do banco de dados. Consulte Testar a exibição do banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Re-rotular uma coluna

Às vezes, duas tabelas diferentes podem ter campos com o mesmo nome que são importantes (como duas tabelas com um campo sys_updated_on). Para maior clareza, rotule novamente um dos campos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar relatórios claros, rotule novamente os campos na tabela Exibição do banco de dados [sys_db_view] sem alterar os nomes dos campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Arquivo de Idioma**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário da seguinte forma:

Novos campos de arquivo de idioma

Nome	Descrição
Tabela	Nome da exibição do banco de dados
Rótulo	Rótulo de exibição
Plural	Forma plural do rótulo de exibição
Elemento	Nome do campo na exibição do banco de dados na variável de formato prefix_fieldname. Por exemplo, você pode inserir inc_name para indicar o campo Nome na tabela Incidente. **O prefixo de variável** é um campo obrigatório ao definir as tabelas em uma exibição de banco de dados.

4. Selecione **Enviar**.

Especifique o número de registros a serem retornados

Especifique o número de registros a serem retornados para uma exibição de banco de dados quando a exibição for usada em um script.

Uma propriedade chamada `glide.db.max_view_records` controla o número máximo de linhas retornadas ao executar uma consulta GlideRecord em um script. O valor padrão para esta propriedade é 10001. Para alterar este valor, adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] e edite o número de linhas a serem retornadas.

Esta propriedade se aplica somente ao consultar uma tabela de exibição de banco de dados em um script. Quando a tabela de exibição do banco de dados é usada em uma lista ou relatório, esta propriedade não se aplica. Relatórios ou listas com base na exibição do banco de dados usam todas as linhas na exibição.

Testar a exibição do banco de dados

Verifique se a exibição do banco de dados funciona corretamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição do banco de dados que você deseja testar.
3. Teste a exibição clicando no link relacionado **Testar**.

> **Nota:**
> Se você não vir o link *Testar*, as tabelas necessárias para a exibição não existirão. Se esse problema ocorrer, é possível que você não tenha ativado os plug-ins necessários para criar as tabelas de suporte.

A exibição do banco de dados é executada e uma lista de itens é exibida. Se você especificou campos na lista relacionada **Campos de exibição** para cada tabela, a saída será limitada a esses campos. Se você especificou campos de exibição e a exibição não for exibida corretamente, revise a lista relacionada **Campos de exibição** de cada tabela e certifique-se de incluir campos da **cláusula Where**.

Example: Saída da amostra de exibição do banco de dados de métricas de incidente

Incident Metrics | Number | Search | Actions on selected rows...

All

Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

Exibição de resultados de função em uma exibição de banco de dados

Aprimore a exibição de uma exibição de banco de dados adicionando um campo de função à saída para exibir os resultados da função.

Os campos de função executam transformações e cálculos comuns de banco de dados em campos do sistema. Os campos de função não armazenam dados, mas exibem os resultados de uma consulta ao banco de dados quando a função é executada.

Por exemplo, você pode identificar incidentes com descrições ineficazes de menos de 10 caracteres adicionando um campo de função que calcula o tamanho do campo **Descrição resumida**.

Criar um campo de função para executar uma função de banco de dados

Crie um campo de função que exiba os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de comprimento de campo ou cálculo de dia da semana.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você pode selecionar um campo de função de uma tabela física ou criar um campo de função diretamente na exibição do banco de dados.

Se você criar um campo de função diretamente na exibição do banco de dados, deverá usar os prefixos de variável da exibição do banco de dados na definição da função 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.

identificar as colunas. Antes de criar o campo de função, observe os prefixos de variável na exibição do banco de dados.

Por exemplo, se o prefixo da variável da tabela Incidentes for `inc2` e você quiser retornar o tamanho do campo de descrição, a definição da função será `glidefunction:length(inc2_description)`. Se o prefixo de variável da tabela Instância de métrica for `mi` e você quiser concatenar os campos Definição e Valor, a definição da função será `glidefunction:concat(mi_definition.name,' ',mi_value)`.

Para obter informações sobre as funções compatíveis, consulte Report on function fields .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **o campo Função**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Campos de função

Campo	Descrição
Tabela	A exibição da tabela ou do banco de dados à qual o campo de função foi adicionado. Se você selecionar uma exibição de banco de dados, deverá incluir os prefixos de variável da exibição de banco de dados no campo **Definição de função**.
Tipo	O tipo de campo: cadeia de caracteres, número, data e assim por diante.
Rótulo da coluna	O rótulo da coluna.
Nome da coluna	O nome da coluna. Este campo é definido automaticamente com o valor do campo **Rótulo da coluna**.
Comprimento máximo	O tamanho máximo do valor de retorno.
Campo da função	Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de comprimento de campo ou cálculo de dia da semana. Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular.
Definição de função	A função que o campo executa. O formato das funções começa com `glidefunction:`, seguido pela operação a ser executada (por exemplo, `concat`), seguido pelos parâmetros da função. As

Tradução automática

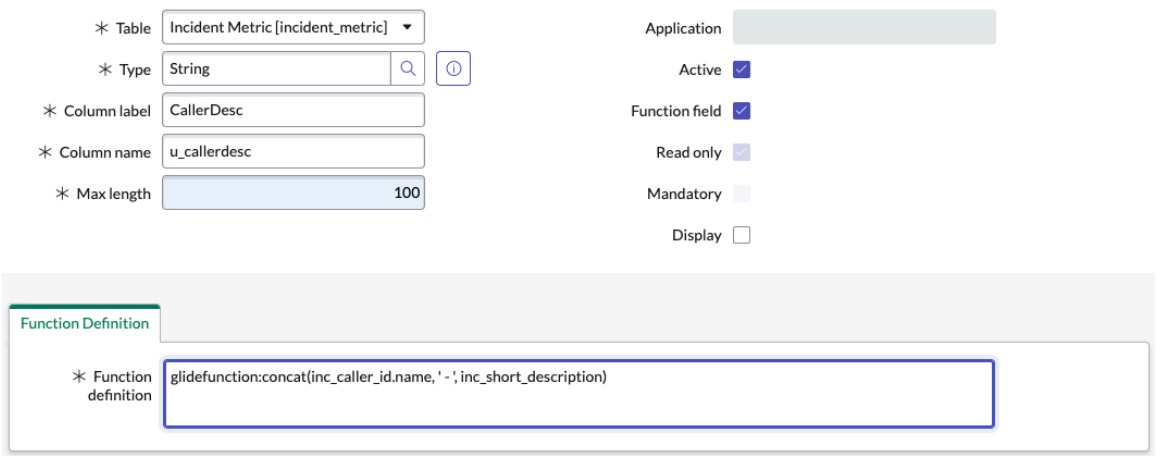
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	constantes devem ser colocadas entre aspas simples. **Importante:** Se você criar o campo de função em uma exibição de banco de dados e não em uma tabela física, deverá incluir os prefixos de variável da exibição de banco de dados no campo **Definição de função**.

5. Selecione **Enviar**.

Example: Criar um campo de Função na exibição do banco de dados de Métrica de Incidente

Neste exemplo, um novo campo de função, CallerDesc, é adicionado à exibição do banco de dados de métrica de incidente. O campo concatena o nome do solicitante, um hífen e a descrição resumida.



O prefixo de variável `inc` está incluído porque o campo de função é definido na exibição do banco de dados de métricas de incidente e não em uma tabela física. O prefixo é necessário para distinguir quais colunas short_description e caller_id usar das tabelas que fazem parte da exibição do banco de dados.

O que Fazer Depois

Exibir resultados da função em uma exibição de banco de dados

Exibir resultados da função em uma exibição de banco de dados

Adicione um campo de função à saída de uma exibição de banco de dados para ver os resultados da função.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione uma exibição de banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o link relacionado **Testar**.
4. Adicione o campo de função à saída de exibição do banco de dados.
   Consulte Configure items on forms or in lists using a list collector .
5. Revise a definição da função se o valor esperado não for retornado ou se um valor retornado indicar que a definição da função é inválida.
   - Se a mensagem **Função inválida** for retornada, a definição da função será inválida para os tipos de campo de cadeia de caracteres.
   - Se um valor vazio for retornado, a definição da função será inválida para outros tipos de campo.
   - Se um valor inesperado for retornado, revise a definição do campo na definição da função.

Resultado

A operação do campo de função é executada e os resultados aparecem na saída de exibição do banco de dados.

Usar disjunções em consultas complexas

ServiceNow executa declarações de conjunção antes de declarações de disjunção em uma consulta.

Ao criar uma consulta complexa, você deve usar parênteses em torno das disjunções quando apropriado para garantir o agrupamento apropriado de elementos de consulta. Por exemplo, você deve usar parênteses na consulta `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id`. Remover o parêntese desta consulta retorna todos os registros em que o valor de md_table é *incidente*.

Exibições do banco de dados no sistema de base

Certas exibições estão incluídas no sistema base com os plug-ins Database Views e Database Views para Gestão de serviços.

Exibições do banco de dados

Nome	Descrição	Rótulo
mudança_request_metric	Associe a mudança à definição de métrica à instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Mudanças que foram encerradas por categoria.	Métrica de mudança
ANS_de_request_de_mudança	Inclua change_request em ANS (task_sla), criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como solicitação de mudança resolvida por ANS por categoria de mudança.	ANS de solicitação de mudança
mudança_tarefa_métrica	Una a tarefa de mudança à definição de métrica para a instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Tarefas de mudança que foram encerradas pelo estado de mudança	Métrica da tarefa de mudança
change_task_sla	Inclua change_task em sla(task_sla), criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como tarefas de mudança resolvidas por ANS.	ANS da tarefa de mudança
change_task_time_worked	Inclua a tarefa de mudança no tempo trabalhado da tarefa para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a incidentes.	Tempo trabalhado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições do banco de dados

Nome	Descrição	Rótulo
		na tarefa de mudança
incident_metric	Associe o incidente à definição de métrica à instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Incidentes que foram resolvidos na primeira chamada por categoria	Métrica de Incidente
ANS_incidente	Ingresse o incidente no ANS (task_sla) para relatar coisas como incidentes resolvidos por ANS por categoria de incidente.	ANS do Incidente
incidente_tempo_trabalhado	Associe o incidente ao tempo trabalhado da tarefa para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a incidentes.	Tempo trabalhado do incidente
pm_project_metric	Inclua pm_project na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: projetos que foram encerrados por nome ou data	Métrica do projeto
pm_project_sla	Inclua pm_project em sla(task_sla) para relatar coisas como nomes de projeto por ANS.	ANS do projeto
pm_project_task_metric	Inclua pm_project_task na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: tarefas de projeto que foram encerradas por nome ou data	Métrica da tarefa do projeto
pm_project_task_sla	Inclua pm_project em sla(task_sla) para relatar coisas como tarefas de liberação por ANS.	ANS da tarefa do projeto
pm_project_task_time_worked	Inclua pm_project_task no tempo trabalhado da tarefa para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a tarefas de projeto.	Tempo trabalhado na tarefa do projeto
problem_metric	Vincular problema à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: problemas que foram resolvidos na primeira chamada por categoria	Métrica do Problema
problem_sla	Inclua o problema no ANS (task_sla) para relatar coisas como problemas resolvidos pelo ANS por estado de problema.	ANS do Problema
versão_feature_metric	Inclua release_feature na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Recursos da versão que foram encerrados pelo produto	Métrica do recurso de versão
versão_projeto_métrica	Inclua o release_project na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Versões que foram encerradas por categoria	Métrica de versão
versão_tarefa_métrica	Inclua release_task na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Recursos da versão que foram encerrados pelo recurso	Métrica da tarefa da versão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições do banco de dados

Nome	Descrição	Rótulo
versão_tarefa_ANS	Inclua release_task em sla(task_sla) para relatar coisas como tarefas de versão por ANS.	ANS da tarefa da versão
sc_request_metric	Inclua sc_request na definição de métrica e na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: solicitações que foram encerradas por categoria	Métrica de solicitação de catálogo
sc_request_ANS	Inclua sc_request em sla(task_sla) para relatar coisas como solicitações por ANS.	ANS da solicitação do catálogo
sc_req_item_metric	Inclua sc_request_item na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Itens da solicitação que foram encerrados por item	Métrica do item da solicitação do catálogo
sc_req_item_sla	Inclua sc_req_item em sla(task_sla) para relatar itens como solicitar itens por ANS.	ANS do item da solicitação do catálogo
sc_task_metric	Inclua sc_task na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: tarefas de catálogo que foram encerradas por item	Métrica da Tarefa do catálogo
sc_task_ANS	Inclua sc_task em sla(task_sla) para relatar itens como tarefas por ANS.	ANS da Tarefa do catálogo

Como criar consultas hierárquicas

Simplifique e crie consultas mais eficientes aproveitando relacionamentos hierárquicos no construtor de condições.

Principais benefícios

- Filtrar dados da tabela no Construtor de condições com base em uma hierarquia de registros.
- Pesquise em uma hierarquia inteira com uma única condição.
- Simplifique a criação de consultas com menos manutenção contínua.

A criação de consultas no Construtor de condições pode se tornar trabalhosa quando você precisa pesquisar em cada nível de um relacionamento hierárquico usando várias condições OR. As consultas hierárquicas simplificam esse processo, permitindo que você especifique um único nó e pesquise na hierarquia a partir dele, economizando tempo e esforço.

Definição de hierarquias com campos de referência

Uma hierarquia entre registros relacionados na mesma tabela é baseada em um campo de referência. Você pode usar um campo de referência existente com relacionamentos primário-secundário ou criar um novo e preenchê-lo com valores para cada registro.

Por exemplo, você pode definir uma hierarquia na tabela Local [cmn_location] usando o campo Primário. Cada local tem um primário, que é outro registro na tabela Local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[cmn_location]. Por exemplo, os registros de local de Chicago e Springfield têm o valor sys_id do registro de local de Illinois no campo Primário. Os endereços de rua têm locais sys_id para as cidades às quais pertencem no campo primário.

Muitas tabelas contêm campos autorreferenciais, indicando um relacionamento primário-secundário entre registros. No entanto, os caminhos hierárquicos que facilitam a pesquisa na hierarquia no Construtor de condições não são gerados pelo Now Platform até que você defina uma hierarquia para essa tabela na tabela Hierarquia de registros [sys_record_hierarchy].

Depois de criar uma hierarquia de registro para a tabela Local [cmn_location], o Now Platform cria automaticamente o caminho da hierarquia para cada registro de local na tabela. Isso cria uma estrutura aninhada em que cada local pode ter sublocais, criando uma hierarquia semelhante a uma árvore. O Now Platform atualiza automaticamente esses caminhos quando registros são adicionados, alterados ou removidos.

Depois que a hierarquia é definida e cada registro é atualizado com informações de caminho hierárquico pelo Now Platform, você pode usar o construtor de condições para criar consultas direcionadas. Por exemplo, você pode especificar um ponto de partida na hierarquia de local e consultar a hierarquia para recuperar todos os ativos associados a locais em toda essa parte da hierarquia.

Visão geral da criação de consultas

1. Identifique uma tabela que contém registros primário-secundários que você deseja usar para criar consultas hierárquicas. Por exemplo, para criar consultas com base no local de um solicitante ou de um ativo, você pode definir uma hierarquia de registro com base na tabela Local [cmn_location].
2. Determine qual campo de referência na tabela define os relacionamentos entre os registros. Por exemplo, o campo Primário na tabela Local [cmn_location] descreve qual local pertence a outro local.
3. Crie uma hierarquia na tabela Hierarquias de registro [sys_record_hierarchy] e especifique a tabela e o campo de referência que você deseja usar. O Now Platform adiciona automaticamente informações de caminho hierárquico a cada registro na tabela.
4. Crie consultas hierárquicas no Construtor de condições selecionando a hierarquia que você criou. Use operadores para pesquisar na hierarquia.

Casos de uso

Você pode definir uma hierarquia de registros usando um campo de referência com relacionamentos com registros na mesma tabela. As tabelas Local [cmn_location], Usuários [sys_user] e Departamento [cmn_department] contêm campos de referência com relacionamentos primário-secundário por padrão. Você também pode criar um campo de referência em uma tabela diferente e preenchê-lo com valores para cada registro.

Hierarquia do local

Pesquise registros de acordo com o local criando uma hierarquia de registros chamada Hierarquia primária com base no campo de referência primário na tabela Local [cmn_location].

Depois de criar a hierarquia de registro, cada registro de local é atualizado com um caminho hierárquico, permitindo que você crie consultas no Construtor de condições com base na hierarquia de local. Como os registros de incidentes têm um campo de referência de local, você pode pesquisar incidentes com base no local de um solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encontre todos os incidentes de chamadores baseados em Illinois usando uma consulta como:

  [Local] [está na hierarquia] [Hierarquia primária] a partir de [Illinois], que está [Incluído]

  Esta consulta retorna incidentes em que o local do solicitante é Illinois, qualquer cidade de Illinois ou um endereço em qualquer cidade de Illinois.

- Encontre incidentes para cidades e endereços em Ilhéus, mas não incidentes em que o local do solicitante seja simplesmente Ilhóus usando uma consulta como:

  [Local] [está na hierarquia] [Hierarquia primária] a partir de [Illinois], que está [excluído]

- Encontre todos os incidentes com base em sua localização como o usuário conectado usando um filtro dinâmico em uma consulta como:

  [Local] [está na hierarquia (dinâmico)] [Hierarquia primária] começando em [Meu local], que está [incluído]

Hierarquia da organização

Pesquise registros em toda a cadeia de gestão em sua organização criando uma hierarquia de registros chamada Hierarquia da organização com base no campo de referência do gerente na tabela Usuários [sys_user].

Depois de criar a hierarquia de registros, cada registro de usuário é atualizado com um caminho hierárquico, permitindo que você crie consultas no construtor de condições com base na hierarquia de gestão. Consultar qualquer tabela e selecionar um campo de referência que aponte para a tabela Usuários [sys_user] permite pesquisar na cadeia de gerenciamento.

- Encontre todos os incidentes atribuídos a usuários que se reportam a Brod Richman usando uma consulta como:

  [Atribuído a] [está na hierarquia] [Hierarquia da organização] a partir de [Bud Richman], que está [Incluído]

  Neste exemplo, a pesquisa na hierarquia retorna incidentes atribuídos a Brod Richman, incluindo incidentes atribuídos a usuários que se reportam a Bud e seus subordinados diretos e assim por diante.

- Encontre todos os incidentes atribuídos a você e a usuários em sua própria organização usando uma consulta dinâmica como:

  [Atribuído a] [está na hierarquia (dinâmico)] [Hierarquia da organização] a partir de [Me], que está [incluído]

- Exiba a própria cadeia de gestão filtrando diretamente na tabela Usuários [sys_user] usando uma consulta como:

  [Gerente] [está na hierarquia] [Hierarquia da organização] a partir de [Bud Richman], que está [incluído]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba os usuários subordinados a você filtrando diretamente na tabela Usuários [sys_user] usando uma consulta dinâmica como:

  [Gerente] [está na hierarquia (dinâmico)] [hierarquia da organização] a partir de [eu], que está [incluído]

Hierarquia de departamento

Pesquise ativos associados a departamentos em sua empresa criando uma hierarquia de registro chamada Hierarquia de departamento com base no campo de referência primário na tabela Departamento [cmn_department].

Depois de criar a hierarquia de registros, cada registro de departamento é atualizado com um caminho hierárquico, permitindo que você crie consultas no construtor de condições com base na hierarquia do departamento. Como os registros de ativos têm um campo de referência Departamento que aponta para o campo Departamento na tabela Ativos [sys_user], você pode consultar ativos que pertencem a um departamento específico.

- Encontre todos os ativos que pertencem ao departamento de TI usando uma consulta como:

  [Departamento] [está na hierarquia] [Hierarquia do departamento] começando em [IT] que está [Incluído]

  Neste exemplo, pesquisar a hierarquia retorna ativos associados ao departamento de TI, incluindo ativos associados a departamentos que fazem parte do departamento de TI e assim por diante.

- Encontre todos os departamentos no departamento de TI filtrando diretamente na tabela Departamentos [cmn_department] usando uma consulta como:

  [Primário] [está na hierarquia] [Hierarquia do departamento] a partir de [IT] que é [Incluído]

Criar uma hierarquia de registros

Crie uma hierarquia de registros entre registros na mesma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Hierarquia de registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de hierarquia de registros

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo usado para exibir a hierarquia de registros.
Nome	Nome interno da hierarquia 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.

Campo	Descrição
Tabela	A tabela com os registros que você deseja organizar em uma hierarquia.
Campo de Referência	O campo de autorreferência que define relacionamentos primário-secundário entre registros na tabela selecionada.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Uma hierarquia de registros com base no campo de referência especificado é criada. O Now Platform cria automaticamente os caminhos de hierarquia que definem os relacionamentos entre registros na hierarquia.

O que Fazer Depois

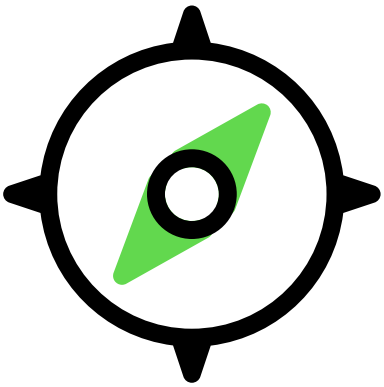
Crie consultas no Construtor de condições usando os operadores [está na hierarquia] ou [está na hierarquia (dinâmico)]. Consulte Operators available for filters and queries .

Gestão de dados

Gerencie os dados da instância configurando políticas de gestão de dados para arquivar e excluir dados das tabelas em seu banco de dados primário.

Iniciar

Explorar



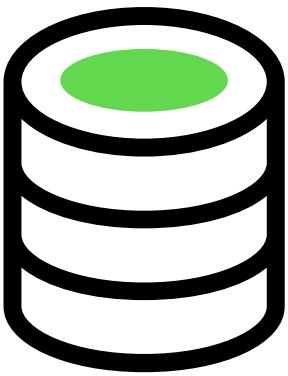
Saiba mais sobre Gestão de dados benefícios e recursos.

Monitorar o uso de dados



Monitore o uso de dados ao longo do tempo em sua instância atual.

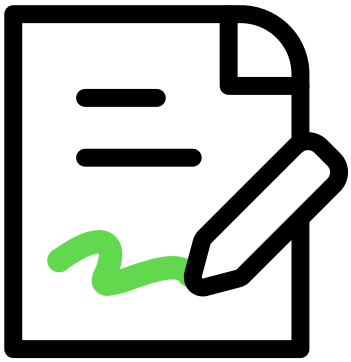
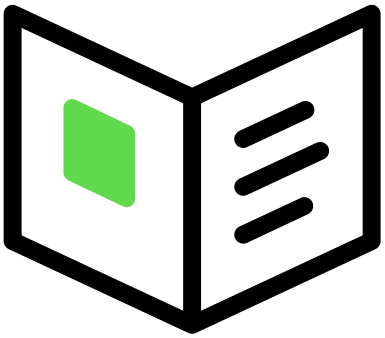
Gerenciar o crescimento de dados



Gerencie o crescimento de dados 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.

Atualizar registros com segurança	Excluir registros com segurança	Referência
		
Visualize e atualize registros com segurança.	Visualize e exclua registros com segurança.	Veja os detalhes sobre Gestão de dados propriedades do sistema.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas sobre Gestão de dados no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de dados

Saiba mais sobre os recursos Gestão de dados e como eles ajudam a gerenciar os dados da tabela no Now Platform.

Visão geral Gestão de dados

Os recursos Gestão de dados permitem que você gerencie o crescimento de dados em sua instância usando políticas de gestão de dados.

- Defina e acesse um conjunto de regras de gestão de dados para uma tabela usando uma política de gestão de dados.
- Visualize um resumo do consumo de armazenamento em sua instância.
- Gerencie o crescimento de dados em sua instância arquivando e limpando os dados da tabela.

Gestão de dados usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de instância	O administrador da instância monitora o crescimento e o armazenamento de dados na instância. O administrador da instância configura políticas de gestão de dados para arquivar e excluir registros mais antigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Gestão de dados

Este infográfico descreve como um administrador usa uma política de gestão de dados para configurar regras de gestão de dados para uma tabela e monitorar o uso de dados em uma instância.

Como gerenciar dados em sua instância



1. O administrador da instância monitora os direitos de armazenamento em nuvem e o uso de dados no nível da conta em Gestão de assinaturas.
2. O administrador da instância descobre que uma instância está consumindo uma quantidade maior de armazenamento do que o esperado e decide investigar.
3. O administrador da instância faz login na instância e analisa quais tabelas estão consumindo mais dados exibindo o Console de gestão de dados. O administrador da instância nota que duas tabelas estão consumindo mais dados do que o esperado.
4. O administrador da instância revisa as políticas de gerenciamento de dados das tabelas em questão. Uma das tabelas nunca foi arquivada ou limpa antes, portanto, o administrador da instância cria uma política de gerenciamento de dados para esta tabela.
5. O administrador da instância determina que os registros mais antigos em uma das tabelas podem ser movidos para uma tabela de arquivamento. O administrador da instância cria várias regras de arquivamento usando critérios diferentes para mover dados da tabela primária para uma tabela de arquivamento.
6. O administrador da instância decide que os registros mais antigos na outra tabela não são necessários após uma determinada data. O administrador adiciona uma regra de limpeza de tabela à política de gestão de dados que exclui registros da tabela periodicamente à medida que os registros se tornam obsoletos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Depois que os trabalhos de arquivamento e limpeza de tabela são concluídos, o administrador da instância continua a monitorar o Console de gestão de dados para verificar se o consumo de dados foi reduzido e continua a monitorar as 10 principais tabelas.

Benefícios do Gestão de dados

Benefício	Recurso	Usuários
Monitore o uso de dados em sua instância ao longo do tempo	Como monitorar o uso de dados em sua instância	Administrador de instância
Arquivar registros mais antigos	Arquivamento de dados	Administrador de instância
Excluir registros antigos ou indesejados automaticamente	Limpador de tabela	Administrador de instância
Visualizar e atualizar registros com segurança	Atualizando registros com segurança	Administrador de instância
Visualizar e excluir registros com segurança	Excluindo registros com segurança	Administrador de instância

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Gestão de dados, consulte:

- Como monitorar o uso de dados em sua instância
- Como gerenciar o crescimento de dados em sua instância
- Atualizando registros com segurança
- Excluindo registros com segurança
- Referência do Gestão de dados

Arquivamento de dados

Mova dados que não são mais necessários todos os dias de uma tabela primária para uma tabela de arquivamento.

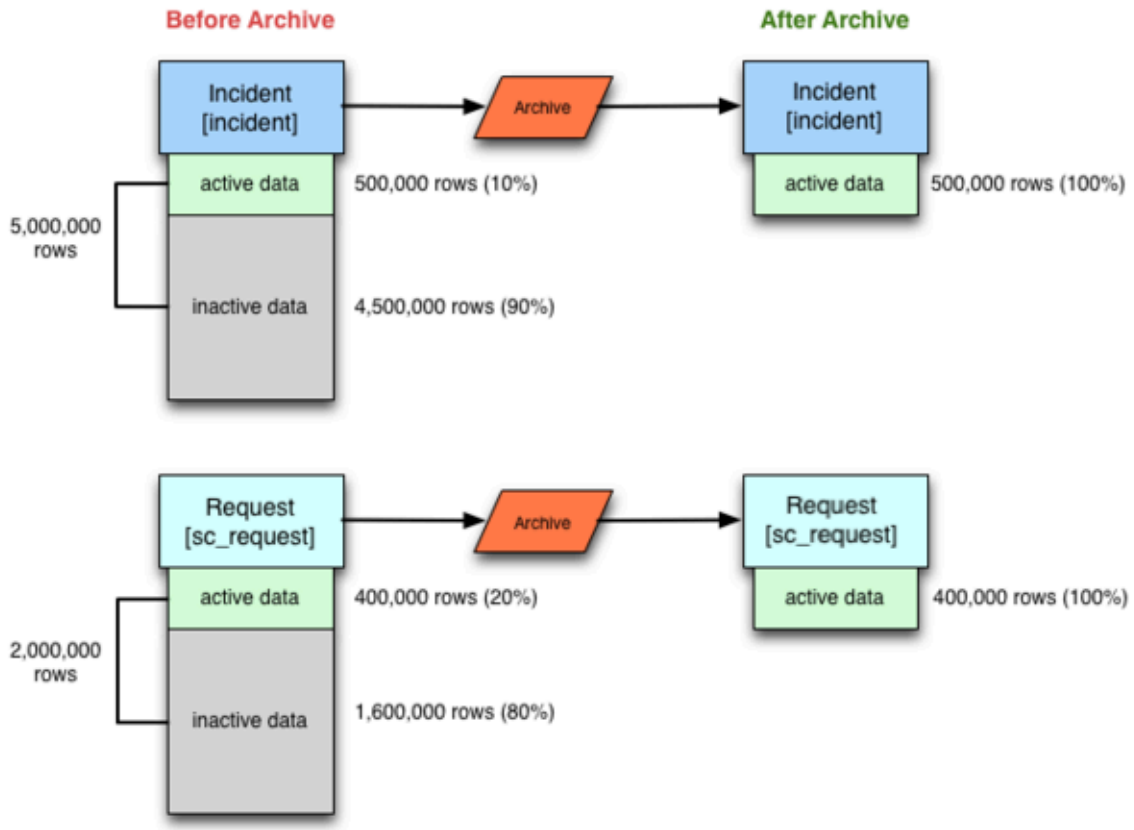
Principais benefícios

- Libere recursos do sistema e evite problemas de desempenho em consultas e relatórios movendo os registros mais antigos para uma tabela de arquivamento.
- Preservar dados para fins de auditoria ou históricos.
- Exclua os dados arquivados após um período especificado usando uma regra de destruição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de benefícios do arquivamento de dados



Como acessar regras de arquivamento

Você pode definir e acessar regras de arquivamento para uma tabela navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados** e selecionando a política de gerenciamento de dados para a tabela.

Casos de uso

- Quanto mais tempo uma instância for executada, maior será a probabilidade de acumular dados que não são mais relevantes. Por exemplo, registros de tarefa de dois anos atrás são normalmente menos relevantes do que as tarefas ativas no momento. Dados antigos podem acabar causando problemas de desempenho, consumindo recursos do sistema e tornando mais lentas as consultas e os relatórios. Você pode arquivar registros em tabelas principais, como a tabela Tarefa [task] e registros em tabelas personalizadas que você cria no Now Platform.
- Arquivar registros quando as consultas de tabela forem lentas. Por exemplo, suponha que a tabela Incidente [incident] em sua instância tenha aumentado e os usuários estejam relatando que as consultas na tabela estão lentas. Você pode criar uma regra de arquivamento com condições como **[Closed] [relative] [on or before] [150] [Days] [ago]** e **[Active] [is] [false]** para mover registros para a tabela Incidentes arquivados [ar_incident] quando estão fechados por mais de 150 dias.
- Arquivar registros em uma tabela primária, incluindo todos os registros em outras tabelas que fazem referência a esses registros. Por exemplo, você pode arquivar registros na tabela Problema [problem] e incluir todos os incidentes que fazem referência a um registro de problema no campo Problema no Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como usar o recurso de arquivamento de dados, consulte Arquivando registros.

Limpador de tabela

Impeça que as tabelas atinjam um tamanho incontrolável excluindo registros automaticamente.

Principais benefícios

- Melhore o desempenho da consulta excluindo registros que não são mais necessários.
- Exclua registros antigos, expirados ou indesejados das tabelas automaticamente.
- Evite que os dados aumentem exponencialmente.

Como acessar regras de limpeza de tabela

Você pode definir e acessar regras de limpeza de tabela para uma tabela navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados** e selecionando a política de gerenciamento de dados para a tabela.

Casos de uso

- Excluir incidentes encerrados que não foram atualizados em 30 dias. Neste cenário, você define uma regra de limpeza de tabela na tabela Incidente [incident] usando sys_updated_on como o campo de correspondência e especifica 2.592.000 como a idade em segundos. Você especifica que o estado da condição é Encerrado para excluir somente incidentes encerrados.
- Gerencie o crescimento de dados em tabelas usadas por Virtual Agent e Interfaces conversacionais ativando regras de limpeza de tabela para as seguintes tabelas:
  - Servidor de Bate-papo [sys_cs_analytics]
  - Conversas [sys_cs_conversation]
  - Últimas leituras de mensagens [sys_cs_message_last_read]
  - Análises de IC [sys_ci_analytics]
- As tabelas relacionadas à conversa podem aumentar de tamanho e acabar afetando o desempenho do sistema. Limite o crescimento de dados limpando registros em tabelas relacionadas a Atribuição avançada de trabalho. Consulte .

Para obter informações sobre como usar o limpador de tabela, consulte Excluindo registros mais antigos ou indesejados.

Como monitorar o uso de dados em sua instância

Exiba um resumo do consumo de armazenamento e monitore o uso de dados ao longo do tempo em sua instância atual.

Visão geral do monitoramento do uso de dados

- Monitorar a capacidade da nuvem na Gestão de assinaturas

  Exiba um resumo de seus direitos de armazenamento em nuvem e rastreie a capacidade de armazenamento em todas as instâncias associadas à sua conta em Gestão de assinaturas.

- Analisar o uso de dados 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.

Monitore o tamanho atual do banco de dados e rastreie o consumo de armazenamento em nuvem adicional. Por exemplo, se você comprou armazenamento compartilhado para suas instâncias, poderá determinar quanto armazenamento é consumido do pool por sua instância atual e quais tabelas estão consumindo a maior quantidade de dados.

Analisar o uso de dados em sua instância

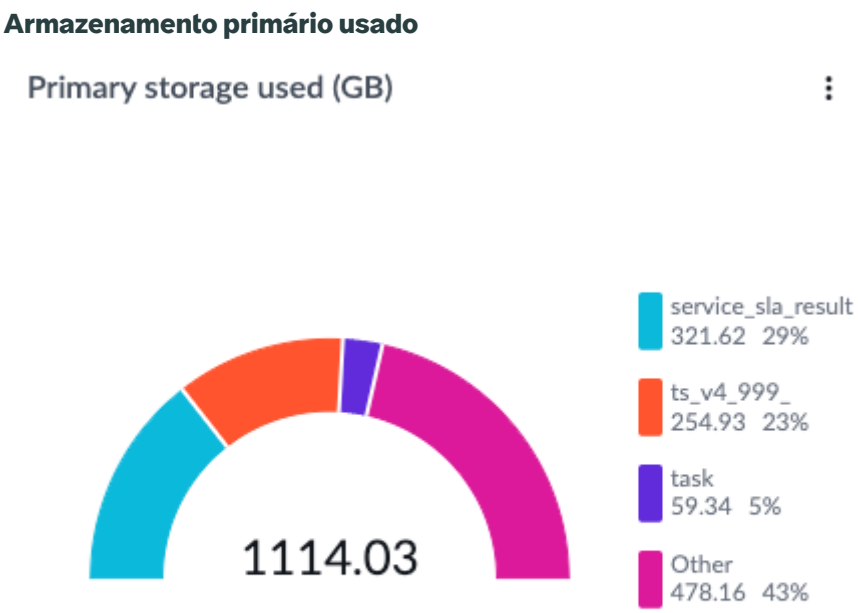
Monitore o uso de dados ao longo do tempo e determine quais tabelas estão consumindo a maior quantidade de armazenamento em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados**.
2. Determine quais tabelas estão consumindo mais armazenamento em sua instância verificando o gráfico **Armazenamento primário usado (GB)**.

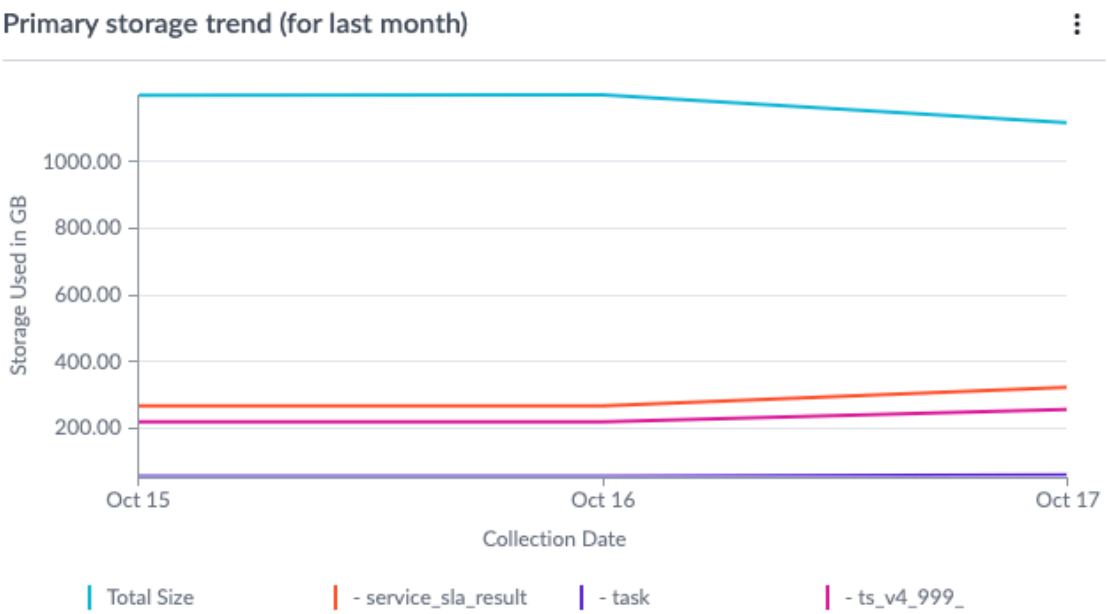


   - Exiba um resumo da quantidade total de armazenamento primário usado em sua instância.
   - Compare o uso entre as três principais tabelas e todas as outras tabelas em sua instância.
   - Acesse os detalhes na tabela Estatísticas da tabela física [sys_ Physical_table_stats] selecionando uma parte do gráfico.
3. Monitore as três principais tabelas que consomem a maior quantidade de armazenamento ao longo do tempo, verificando o gráfico de **tendências de armazenamento primário (do 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.

Tendência de armazenamento primário



- Determine se o uso aumentou ou diminuiu ao longo do tempo.
- Compare o uso entre as três principais tabelas e todas as outras tabelas em sua instância ao longo do tempo.
- Acesse os detalhes na tabela Estatísticas da tabela física [sys_ Physical_table_stats] selecionando uma linha no gráfico de tendências.

4. Exiba as 10 principais tabelas que estão consumindo mais armazenamento em sua instância.
   - Classifique as 10 principais tabelas pelo tamanho em GB.
   - Acesse os detalhes na tabela Estatísticas da tabela física [sys_ Physical_table_stats] para todas as tabelas em sua instância selecionando **Exibir tudo**.
5. Revise suas políticas de gestão de dados para determinar se os dados da tabela podem ser arquivados ou limpos após um determinado momento.
   - Determine se os dados da tabela devem ser arquivados usando uma regra de arquivamento ou excluídos usando uma regra de limpeza de tabela.
   - Se uma tabela não tiver uma política de gestão de dados, crie uma política de gestão de dados selecionando **Criar política**.
   - Exiba uma lista das políticas de gestão de dados atuais em sua instância selecionando **Exibir todas as políticas**.
   - Exiba uma lista de regras de arquivamento atuais em sua instância selecionando **Exibir regras de arquivamento**.

Como gerenciar o crescimento de dados em sua instância

Gerencie o crescimento e o armazenamento de dados em sua instância usando políticas de gestão de dados.

Visão geral da gestão do crescimento de dados

As políticas de gestão de dados simplificam a administração, permitindo que você defina várias regras de limpeza de arquivamento e tabela para uma tabela em um único

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registro de política. Além disso, você pode ativar ou desativar facilmente todas as regras simultaneamente no registro de política de gestão de dados.

- Criar uma política de gestão de dados

  Crie uma política de gestão de dados para qualquer tabela que acumule dados que você deseja arquivar ou excluir periodicamente.

- Criar uma regra de arquivamento

  Mova registros em uma tabela primária para uma tabela de arquivamento, incluindo todos os registros em outras tabelas que fazem referência a esses registros.

- Criar uma regra de limpeza de tabela

  Impeça que os dados aumentem exponencialmente implementando regras de limpeza de tabela.

- Ativar rotação de banco de dados

  Preserve o desempenho da instância e reduza os riscos associados à consulta de conjuntos de dados crescentes.

Criar uma política de gestão de dados

Defina um conjunto de regras para gerenciar dados de tabela em sua instância.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de atualizar para Xanadu ou superior, as políticas de gestão de dados são criadas automaticamente para qualquer tabela com uma regra de arquivamento ou regra de limpeza de tabela. Se uma política de gestão de dados não existir para uma tabela em sua instância, você poderá criar uma manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.
2. **Opcional:** Determine se existe uma política de gerenciamento de dados para a tabela que você deseja gerenciar pesquisando a coluna Nome **da tabela**.
   Se a tabela já tiver um registro de política de gestão de dados, use esse registro em vez de criar um.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Política de gestão de dados

Campo	Descrição
Nome	O nome da política de gerenciamento de dados que normalmente inclui o nome da tabela.
Nome da tabela	A tabela que você deseja gerenciar para usar uma política de gestão de dados.
Descrição	Um resumo opcional da política de gestão de dados e suas regras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a política de gestão de dados. Você deve ativar a política de gerenciamento de dados para que qualquer uma de suas regras seja ativada. Desmarque esta opção para desativar todas as regras na política de gestão de dados.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Uma política de gestão de dados é estabelecida para a tabela designada. Agora você pode criar várias regras de gestão de dados para a tabela diretamente do registro da política de gestão de dados.

O que Fazer Depois

Defina regras de arquivamento e limpeza para a tabela criando regras na política de gestão de dados.

- Criar uma regra de arquivamento
- Criar uma regra de limpeza de tabela

Arquivando registros

Gerencie o crescimento do tamanho da tabela e melhore o desempenho da consulta arquivando os registros.

Você pode arquivar registros em tabelas principais, como a tabela Tarefa [task] e registros em tabelas personalizadas que você cria no Now Platform usando regras de arquivamento.

- Para arquivar Configuration Management Database (CMDB) registros de IC, use o CMDB Data Manager. Consulte Working with CMDB Data Manager .
- Para arquivar e-mails, ative o plug-in Retenção de e-mail e use as regras de arquivamento e destruição que vêm com o plug-in. Não use o recurso de arquivamento para criar suas próprias regras de arquivamento na tabela de e-mail.

Ativação de arquivamento

Quando você ativa uma regra de arquivamento, o sistema executa as seguintes ações:

- Cria a tabela de arquivamento no banco de dados. A tabela de arquivamento tem o mesmo nome da tabela primária com um prefixo "ar_". Por exemplo, se você arquivar a tabela Incidente [incidente], a tabela de arquivamento será [ar_incident].
- Armazena uma versão XML de cada registro arquivado na tabela sys_archive_log. Este log de arquivamento é a mesma tabela para todas as regras de arquivamento e você não pode alterar este comportamento. Também é o único local em que o sys_id é armazenado junto com o valor de exibição dos campos de referência.

  Por exemplo, para ar_incident<assigned_to> Fred Luddy</assigned_to> , o registro sys_archive_log será o seguinte:

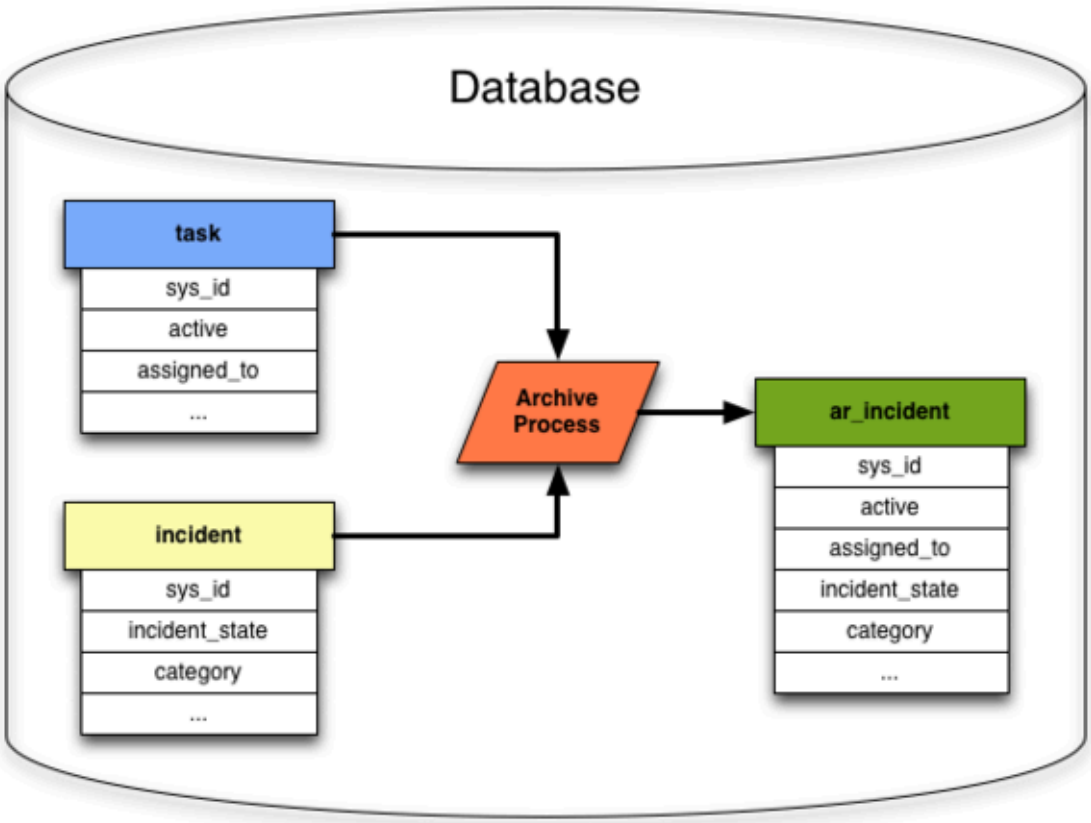
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<assigned_to display_value="Fred
 Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

- Converte várias tabelas unidas em uma única tabela de arquivamento de arquivo simples. A tabela de arquivamento não consiste mais em uma tabela base e tabelas estendidas.

Conversão de várias tabelas unidas em uma tabela de arquivamento simples



- Converte valores de campo de referência (valores definidos por referências a registros em outras tabelas) em valores de cadeia de caracteres. O registro de arquivamento contém o valor de exibição do campo de referência no momento do arquivamento.
- Adiciona um módulo à lista **Tabelas de arquivamento** na aplicação **Arquivamento do sistema**. O nome do módulo é uma combinação da palavra "Arquivar" mais o nome de exibição da tabela arquivada. Por exemplo, o módulo de arquivamento da tabela Anexo [sys_attachments] é **Arquivar anexo**.
- Cria uma lista da tabela de arquivamento usando a exibição de lista padrão.
- Cria um formulário para a tabela de arquivamento usando a exibição de formulário padrão. O formulário exclui todos os campos de referência com pontos, como **ID do chamador.E-mail**.

Valores de referência convertidos em cadeias de caracteres

Os dados arquivados são armazenados como um arquivo simples sem campos de referência para outras tabelas. O processo de arquivamento converte todas as referências a outras tabelas em valores de cadeia de caracteres.

No caso de um campo de referência, a cadeia de caracteres usa o valor de exibição, como o nome de usuário do solicitante. Por exemplo, o campo de referência **Solicitante** em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um incidente exibiria a cadeia de caracteres *Usuário ITIL*. Se a referência for um ID de documento e a regra de arquivamento incluir a opção de arquivar IDs de documentos relacionados, a cadeia de caracteres será o ID do documento do registro relacionado.

As mudanças futuras nos valores de referência não são refletidas nos registros arquivados. Por exemplo, se você alterar o nome de usuário de "John A Smith" para "John A Smith", todos os registros de incidentes ativos mostrarão automaticamente o solicitante como "John A Smith" devido à referência entre as tabelas Incidente e Usuário. No entanto, todos os registros de incidentes arquivados exibem o nome de usuário que existia no momento do arquivamento. Da mesma forma, se você excluir um usuário do sistema, os incidentes atuais não exibirão mais o usuário excluído como solicitante. No entanto, os incidentes arquivados ainda exibem a cadeia de caracteres "John Smith" porque esse valor foi usado quando o registro foi arquivado.

Consultando dados arquivados

As tabelas arquivadas não são otimizadas para consultas ad hoc. Eles contêm somente entradas de índice para o valor de exibição, data de criação e a chave primária de sys_id.

Evite fazer consultas sob demanda em uma tabela arquivada, como pesquisar todos os incidentes arquivados de prioridade 1. Em vez disso, pesquise somente nos campos indexados. Por exemplo, pesquise o incidente INC100001 ou incidentes criados em uma data específica.

Arquivar tabelas e ACLs

Por padrão, as tabelas de arquivamento usam as ACLs para a tabela desarquivada com o mesmo nome. Por exemplo, a tabela Incidente arquivada [ar_incident] usa as ACLs definidas para a tabela Incidente [incident] desarquivada.

Você pode gerenciar o acesso a tabelas de arquivamento explicitamente criando ACLs para tabelas de arquivamento específicas e definindo a propriedade `glide.security.enable_archive_table_acls` como **verdadeira**. O sistema segue um de dois caminhos:

1. Se uma ou mais ACLs ativas forem definidas para uma tabela de arquivamento, essas ACLs controlarão o acesso à tabela de arquivamento.
2. Se nenhuma ACL for definida para uma tabela de arquivamento, o sistema reverterá para o comportamento padrão e usará as ACLs para a versão desarquivada da tabela.

Nota:
Os dois caminhos são mutuamente exclusivos: se as ACLs da tabela de arquivamento negarem o acesso, o sistema não tentará reverter para o comportamento padrão.

A operação de leitura é a única operação avaliada e outras operações são impedidas.

A IU do plano de execução está ciente dessa lógica e apresenta as informações de acordo. Por exemplo, adicionar a primeira ACL a uma tabela de arquivamento mostra que a ACL da tabela de arquivamento está "mascarando" ACLs na tabela desarquivada (dados originais).

Se você tiver ACLs existentes em tabelas arquivadas, elas serão ignoradas, a menos que você defina a propriedade `glide.security.enable_archive_table_acls` como **verdadeira**. Essas ACLs recém-ativadas podem causar problemas de acesso. Para evitar essa ocorrência, o sistema define a propriedade `glide.security.enable_archive_table_acls` da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instâncias sem a propriedade `glide.security.enable_archive_table_acls` usam o valor padrão **falso**.
- As instâncias atualizadas não instalam a propriedade. A propriedade deve ser adicionada manualmente e definida como **verdadeira** para habilitar o comportamento da ACL da tabela de arquivamento.
- As instâncias zbootadas instalam a propriedade e a definem como **verdadeira**.

Como definir o idioma das cadeias de caracteres arquivadas

Em instâncias internacionalizadas, o processo de arquivamento usa o idioma do usuário do SISTEMA para selecionar as cadeias de caracteres de valor de exibição.

Se não houver nenhum usuário do sistema, a instância usará a configuração de idioma padrão para selecionar as cadeias de caracteres de valor de exibição. Você pode criar um usuário do SISTEMA com uma configuração de idioma específica ou definir o idioma padrão do sistema para selecionar o idioma das cadeias de caracteres arquivadas.

Criar uma regra de arquivamento

Defina os critérios para arquivamento de registros criando uma regra de arquivamento.

Antes de Iniciar

Como você pode definir várias regras de arquivamento para uma tabela, verifique todas as regras de arquivamento existentes para evitar possíveis conflitos. Por exemplo, se houver uma regra para arquivar registros com mais de seis meses, a criação de outra regra para arquivar registros com mais de três meses poderá causar um conflito. Nesses casos, qualquer uma das regras pode ser executada, cada uma arquivando registros sob condições diferentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse o formulário de regra de arquivamento de uma das maneiras a seguir.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de arquivamento

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica a regra. Usado como o valor de exibição para referências a esta regra de arquivamento.
Tabela	A tabela com os registros que você deseja arquivar. ○ Você não pode mudar a tabela em uma regra de arquivamento existente. Para arquivar registros em uma tabela diferente, crie uma nova regra de arquivamento. ○ Você não pode selecionar uma tabela em um escopo da aplicação diferente. ○ Você não pode criar uma regra de arquivamento para uma tabela em que *update_synch* está definido como verdadeiro na entrada do dicionário da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Você não pode criar regras de arquivamento para algumas tabelas internas do sistema ou tabelas secundárias. Por exemplo: ▪ Auditoria do Sistema [sys_audit] ▪ Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete] ▪ Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation] ▪ Anexo [sys_attachment] ▪ Entrada de registro [sys_journal_field]
Reter referências	Opção para manter o sys_id de um campo de referência em vez de armazenar o nome de exibição como uma cadeia de caracteres na tabela de arquivamento. **Importante:** A caixa de seleção **Manter referências** se torna lida somente depois que você a seleciona e salva a regra de arquivamento. Quando você habilita esta opção em uma tabela com registros arquivados, o sistema reprocessa automaticamente todos os registros de arquivamento existentes e habilita as referências. Este processo pode levar algum tempo para ser concluído para tabelas de arquivamento maiores. Você pode rastrear o status exibindo a tabela Migrações de referência de regra de arquivamento [sys_archive_ref_migration]. Para obter detalhes sobre como reter referências manualmente, consulte Migração de campos de não referência para campos de referência.
Descrição	Descrição da regra de arquivamento.
Condições	Construtor de condições para especificar condições de filtro que definem os registros a serem arquivados. Por exemplo, você pode arquivar registros inativos mais antigos do que uma determinada data. Certifique-se de que os registros corretos estejam selecionados testando as condições em uma exibição de lista antes de ativar a regra de arquivamento. Por exemplo, ○ Para arquivar registros encerrados há mais de dois anos a partir de hoje, use o operador relativo em uma condição como **[Closed] [relative] [before] [2] [Years] [ago]**. ○ Para arquivar registros do ano atual e do ano anterior, e não há dois anos a partir da data de hoje, use uma condição como **[Fechado] [antes] [Últimos 2 anos]**.
Rearquivamento automático	Opção que permite que um registro restaurado seja rearquivado automaticamente após um período definido.
Duração do Rearquivamento Automático	O intervalo de tempo antes que o registro restaurado seja arquivado automaticamente.

3. **Opcional:** Estime o número de registros a serem arquivados selecionando o link relacionado **Recalcular estimativa de arquivamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 estimativa inclui somente registros primários e exclui todos os registros relacionados adicionados à regra de arquivamento. A estimativa ajuda a determinar se a regra de arquivamento afeta o número de registros que você espera. Se a estimativa for muito alta ou baixa, altere as condições da regra de arquivamento de acordo. A contagem atualizada aparece no campo **Estimativa de registro**.

4. Selecione **Enviar**.

Ativar uma regra de arquivamento

Visualize os registros que você deseja arquivar e ative uma regra de arquivamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ativar a regra de arquivamento e sua política de gerenciamento de dados correspondente para que a regra de arquivamento seja executada.

As regras de arquivamento de amostra estão inativas por padrão.

Procedimento

1. Acesse a regra de arquivamento que você deseja ativar de uma das maneiras a seguir.

2. **Opcional:** Estime o número de registros de arquivamento selecionando o link relacionado **Recalcular estimativa de arquivamento**.
   A estimativa inclui somente registros primários e exclui todos os registros relacionados adicionados à regra de arquivamento. A estimativa ajuda a determinar se a regra de arquivamento afeta o número de registros esperados. Se a estimativa for muito alta ou baixa, altere as condições da regra de arquivamento de acordo. A contagem atualizada aparece no campo **Estimativa de registro**.
3. Ative a regra de arquivamento marcando a caixa de seleção **Ativo**.
4. **Opcional:** Arquive os registros imediatamente selecionando o link relacionado **Executar arquivamento agora**.
   O link relacionado **Executar arquivamento agora** só estará disponível se a política de gerenciamento de dados correspondente estiver ativada.

Resultado
Os registros que atendem aos critérios da regra de arquivamento são arquivados durante a próxima execução de arquivamento.

O que Fazer Depois
Exibir os registros arquivados navegando até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Tabelas de arquivamento** e selecionando o módulo para a tabela arquivada, por exemplo, **Arquivar incidentes**.

Criar uma regra de destruição

Exclua registros arquivados e registros relacionados após um determinado período de tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar uma regra de destruição a qualquer regra de arquivamento em uma política de gerenciamento 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.

Se você precisar corrigir as propriedades da regra de destruição em execução nos dados arquivados, consulte Propriedades da regra de arquivamento e regra de destruição.

Procedimento

1. No formulário de regra de arquivamento, selecione **Criar regra de destruição**.
2. Na guia Regra de destruição, preencha os campos.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a regra de destruição.
Destruir Registros relacionados	Opção para destruir automaticamente os registros relacionados associados aos registros arquivados. **Nota:** Registros periféricos, que incluem registros nas tabelas Entrada de registro [sys_journal_field], Anexo [sys_attachment] e Auditoria do sistema [sys_audit], são excluídos automaticamente, mesmo se você decidir preservar os registros relacionados.
Duração do arquivamento	Especifique a quantidade de tempo que os registros permanecem na tabela de arquivamento antes que o sistema os exclua.

3. **Opcional:** Estime o número de registros arquivados marcados para exclusão selecionando o link relacionado **Recalcular estimativa de destruição**.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Os registros que foram arquivados por mais tempo do que o valor de duração do arquivamento são destruídos quando o trabalho agendado é executado. Você pode verificar o andamento verificando o log de destruição do arquivo.

Arquivar registros relacionados

Arquivar, limpar ou excluir registros relacionados de uma regra de arquivamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse a regra de arquivamento que você deseja configurar de uma das maneiras a seguir.
2. Selecione qual ação executar em registros relacionados no campo **Ação**.
3. Selecione os registros relacionados que você deseja arquivar, limpar ou excluir selecionando um relacionamento no campo **Referência**.
   O campo **Referência** lista todos os relacionamentos que existem com a tabela arquivada. Existem dois tipos de relacionamentos na lista.

   Campos de referência

   A lista contém campos de referência em outras tabelas que se referem à tabela arquivada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, você cria uma regra de arquivamento na tabela Problema [problem]. Você pode incluir registros de incidentes relacionados selecionando o campo de referência de campo **Problema no incidente** na tabela Incidente [incidente].

- A ação **Arquivar** arquiva qualquer registro de incidente que faça referência a um problema arquivado.
- A ação **Limpar** atualiza qualquer registro de incidente com uma referência ao registro de problema arquivado, limpando a referência. Se a referência for um relacionamento muitos-para-muitos, a regra de registro relacionada excluirá a referência em vez de limpar a referência.
- A ação **Excluir** exclui qualquer registro de incidente que faça referência ao registro de problema arquivado.

Campos de ID do documento

A lista contém campos de ID de documento em outras tabelas que apontam para a tabela arquivada. Os relacionamentos de ID do documento exibem um caractere de asterisco (*) no final do nome da seleção.

Por exemplo, você cria uma regra de arquivamento na tabela Problema [problem]. Você pode incluir registros de anexos relacionados selecionando a referência **Tabela SYS ID Attachment(sys_attachment)***.

- A ação **Arquivar** atualiza o registro do anexo para alterar o **ID do documento** para se referir ao registro da tabela arquivada.
- A ação **Limpar** remove a referência **do ID do documento** do registro arquivado. O registro não faz mais referência ao registro arquivado e não aparece como um registro relacionado em arquivamentos futuros.
- A ação **Excluir** exclui qualquer registro de anexo que faça referência ao registro primário arquivado.

Nota:
Você não pode selecionar referências de algumas tabelas do sistema interno ou de tabelas de periféricos. Por exemplo:

- Auditoria do Sistema [sys_audit]
- Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]
- Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation]
- Anexo [sys_attachment]
- Entrada de registro [sys_journal_field]

4. **Opcional:** Aplique uma regra de arquivamento aos registros relacionados que você está arquivando selecionando uma regra no campo **Regra da tabela de referência**.
Por exemplo, se você já tiver uma regra de arquivamento para a tabela Incidente [incidente], selecione a regra de arquivamento de incidentes existente ao arquivar registros relacionados a registros 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.

Nota:
Você controla a profundidade em cascata especificando uma regra de arquivamento no campo **Regra da tabela de referência**. Registros relacionados sem uma regra de arquivamento especificada não são colocados em cascata.

- Antes da versão Washington DC, se uma regra de arquivamento fosse definida no sistema para uma tabela de registros relacionada, o sistema automaticamente colocaria em cascata e processaria essa regra de arquivamento e os registros relacionados associados a ela.
- A partir da versão Washington DC, mesmo que exista uma regra de arquivamento para a tabela de um registro relacionado, você deve declarar essa regra no campo **Regra da tabela de referência** para obter esse comportamento em cascata. Se você tiver vários registros relacionados em várias tabelas, poderá decidir quais desses registros deseja incluir na cascata, especificando a regra da tabela de referência.

5. Selecione **Enviar**.

Gerenciamento de dados arquivados

Altere a programação de uma regra de arquivamento, interrompa a execução da regra de arquivamento ou restaure os dados arquivados.

Alterar uma programação de arquivamento

Modifique o trabalho agendado pelo sistema se precisar alterar o intervalo de arquivamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as regras de arquivamento ativas são executadas por um trabalho agendado pelo sistema definido para ser executado a cada 60 minutos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o registro **de Arquivamento**.
3. Modifique o valor **de repetição**.

Interromper uma regra de arquivamento ativa

Interrompa o arquivamento desativando, excluindo ou cancelando uma regra de arquivamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse a regra de arquivamento que você deseja interromper de uma das maneiras a seguir.
2. Interrompa a execução da regra de arquivamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Desative a regra de arquivamento desmarcando a caixa de seleção **Ativo**. A regra de negócio *Archive - Handle archive chunks* atualiza o estado do registro correspondente na tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] de **espera** para **não necessário**.
- Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para excluir a regra de arquivamento.
- Cancele a regra de arquivamento chamando `GlideArchiver().cancel()` de **Manutenção do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**. Isso muda automaticamente os blocos na tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] de **em execução** para **cancelados**.

Resultado
Nenhum bloco adicional é processado.

Restaurar registros arquivados e registros relacionados

Restaure um registro de arquivamento e, opcionalmente, todos os registros relacionados de volta para a tabela primária.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o registro arquivado que você deseja restaurar de uma das maneiras a seguir.

2. No formulário Arquivar log, selecione o link relacionado aplicável:
   - **Restaurar Registro**
   - **Restaurar Registro e Registros relacionados**

> **Aviso:**
> Não exclua entradas de log de registro de arquivamento. A exclusão de uma entrada de log de arquivamento impede a restauração dos dados dos registros arquivados.

Resultado
O registro é restaurado para a tabela primária. O registro de arquivamento é excluído da tabela de arquivamento.

O que Fazer Depois
Exiba a data e a hora da restauração na coluna **Restaurada** na lista relacionada Log de arquivamento.

Migração de campos de não referência para campos de referência

Preservar manualmente sys_ids em campos de referência em vez de armazenar o nome de exibição como uma cadeia de caracteres.

Determinar tabelas a serem migradas

Para iniciar o processo de migração de dados, execute o seguinte script em segundo plano. Este script cria registros de migração para extensões de tabela diretas e registros arquivados relacionados na tabela Migração de referência de regra de arquivamento [sys_archive_ref_migration], garantindo que somente tabelas válidas sejam processadas.

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
    gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
    gr.query();
    if (!gr.next()) {
       if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
          var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
          gr2.initialize();
          gr2.setValue('rule', current.sys_id);
          gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
          gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
          gr2.insert();
       }
    }
 }
 //Also get insert related records tables as well
 var map = new GlideRecord('sys_archive');
 map.addQuery('table', current.table);
 map.query();
 if (map.next()) {
    var id = map.getValue('sys_id');
    if (!(id === undefined)) {
       var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
       related.addQuery('archive_map', id);
       related.addQuery('action', 'archive');
       related.query();
       while (related.next()) {
          if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
             gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
             continue;
          }

          var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
          gr3.initialize();
          gr3.setValue('rule', current.sys_id);
          gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
          gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
          gr3.insert();
       }
    }
 }
```

Tradução automática

Copiando referências de arquivo

Para cada tabela que passa pelo processo de migração, o trabalho Arquivar cópia de referência (RefCopyJob) identifica o sys_id dos campos de referência e atualiza o valor de exibição para o sys_id correto. O trabalho configura 10 mil registros por vez, a menos que haja mais de 10 mil registros com o mesmo carimbo de data/hora. O andamento da migração depende do carimbo de data/hora arquivado.

Mudando os tipos de campo de cadeia de caracteres para referência

Depois que as tabelas associadas a uma regra de arquivamento forem completamente migradas, o trabalho ArchiveRefJob será executado. Este trabalho muda os tipos sys_dictionary da tabela de arquivamento de cadeia de caracteres para referência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Correção de falhas de nó para RefCopyJob e ArchiveRefJob

Se ocorrer uma falha de nó enquanto esses trabalhos estiverem em execução, o status da migração de dados será deixado em um estado impróprio. Se o *RefCopyJob* falhar, ele poderá deixar uma tabela em um status de migração. Você pode verificar essa condição verificando se as linhas em sys_archive_ref_migration estão travadas no status **de migração** por um período extraordinariamente longo. Atualize o status da linha específica de **migrando** para **em espera** e o *RefCopyJob* continuará a migração de dados na tabela quando o trabalho for executado novamente.

O nó também pode falhar quando o *ArchiveRefJob* termina prematuramente. Verifique se as tabelas têm campos que são campos de referência e alguns que ainda são campos do tipo cadeia de caracteres. O trabalho pode ter sido interrompido no meio da mudança dos tipos de campo. Você pode resolver essa condição configurando um trabalho de gatilho para ser executado em um script em segundo plano, o que reinicia o processo:

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

Excluindo registros mais antigos ou indesejados

Exclua registros antigos, expirados ou indesejados das tabelas automaticamente.

Exclua registros mais antigos e inativos em tabelas principais, como a tabela Tarefa [task] e registros em tabelas personalizadas que você cria no Now Platform usando regras de limpeza de tabela.

Há várias regras de limpeza de tabela incluídas no sistema de base por padrão.

- Você pode exibir uma lista de todas as regras de limpeza de tabela na tabela Limpeza automática [sys_auto_flush] inserindo sys_auto_flush.list no navegador de filtros. A tabela Limpeza automática exibe regras para tabelas do sistema base e suas idades de registro correspondentes.
- Você pode exibir uma lista de regras de limpeza de tabela definidas em uma única tabela navegando até **Tudo** > **Políticas de gestão de dados** e selecionando o registro de política de gerenciamento de dados para a tabela, se existir. O sistema cria automaticamente um registro de política de gestão de dados para qualquer tabela que tenha uma regra de arquivamento ou regra de limpeza de tabela.

Manipulação de regra lenta

O trabalho agendado de limpeza de tabela é executado uma vez por hora (por padrão). Quando o trabalho de limpeza de tabela é executado, cada regra de limpeza de tabela executa várias consultas como parte do processo. Se não houver índice no campo de correspondência de uma regra ou em partes significativas de sua condição, o processamento da regra poderá ser lento porque suas consultas estão sendo executadas de forma ineficiente em grandes quantidades de dados.

Se uma regra de limpeza de tabela tiver uma consulta que demora mais de 30 segundos para ser concluída, todo o trabalho de limpeza de tabela será interrompido. 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.

o limpador de tabela espera dois dias antes de incluir essa regra no trabalho de limpeza de tabela novamente, o que permite que o trabalho de limpeza de tabela seja executado sem interrupção nesse meio tempo. Você pode configurar a duração do período de espera adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades do limpador de tabela.

Desativação da limpeza de tabela

Você pode impedir que um administrador crie uma regra de limpeza de tabela ou execute o limpador de tabela em uma tabela específica, adicionando o atributo Desabilitar limpador de tabela ao registro do dicionário da tabela. Algumas tabelas internas do sistema têm o atributo Desabilitar limpeza de tabela adicionado por padrão.

Limitações de limpeza da tabela

- As regras de limpeza de tabela não são compatíveis com tabelas configuradas com rotação ou extensão de tabela. Algumas tabelas em sua instância podem ter regras de limpeza de tabela legadas que foram estabelecidas antes que a rotação ou a extensão da tabela fosse habilitada. Essas regras legadas podem ser ignoradas com segurança.
- O desempenho depende do tamanho da tabela e das condições que você especifica. Por exemplo, se você usar uma coluna personalizada sem um índice em uma tabela grande, o desempenho será gravemente prejudicado. O desempenho também depende do número de linhas a serem excluídas.
- O limpador de tabela gasta no máximo 20 minutos para excluir registros de uma única tabela. Se as consultas forem lentas, o volume de registros excluídos no período de 20 minutos poderá ser pequeno.
- O limpador de tabela não chama `DBDelete.setWorkflow()`. Isso significa que os objetos `DBDelete` são executados com `workflow=false` (falso é o valor padrão para um booliano Java). Como resultado, regras de negócio, fluxos de trabalho e fluxos que você espera que sejam acionados na exclusão de registros não serão acionados no contexto do limpador de tabela. É importante considerar isso se você tiver uma lógica de negócios que dependa desse tipo de funcionalidade.

Criar uma regra de limpeza de tabela

Defina os critérios para excluir registros indesejados em uma regra de limpeza de tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas de gestão de dados**.
2. Selecione a política de gerenciamento de dados para a tabela que contém os registros que você deseja excluir. Se a tabela não tiver um registro de política de gestão de dados, crie um. Consulte Criar uma política de gestão de dados.
3. Na lista relacionada Regras de limpeza de tabela, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Limpeza automática

Campo	Descrição`
Nome da tabela	O nome da tabela de destino.
Campo de correspondência	O campo Data/Hora na tabela de destino usada para monitorar a duração. O padrão é sys_created_on, que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição`
	exclui registros com base na quantidade de tempo desde a data de criação.
Idade em segundos	A quantidade de tempo que o sistema espera antes de excluir registros. Quando o valor **do Campo de correspondência** se torna mais antigo do que a **Idade em segundos**, o registro é excluído.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a limpeza desta tabela.
Aplicação	O escopo da aplicação ao qual este trabalho de limpeza de tabela se aplica.
Limpar anexos e diários	Se selecionado, os registros relacionados na tabela Entrada de registro [sys_journal_field] também serão excluídos. Se desmarcado, o sistema excluirá registros da tabela de destino, mas não todos os registros de diário relacionados nesta tabela. **Nota:** Embora os anexos sejam mencionados no rótulo, esta opção se aplica somente a registros de diário.
Limpar auditoria	Se selecionado, os registros relacionados nessas tabelas de auditoria também serão excluídos: ○ Tabela Auditoria do sistema [sys_audit] ○ Tabela Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation] Observe que os registros de auditoria criados pelo limpador de tabela na tabela Registros excluídos de auditoria [sys_audit_delete] são preservados. Se desmarcado, o sistema excluirá registros da tabela de destino, mas não todos os registros de auditoria relacionados nessas tabelas.
Exclusão em cascata	Se selecionada, esta opção excluirá todos os registros correspondentes e todos os registros que se referem a eles. Se desmarcado, o sistema excluirá os registros correspondentes, mas não os registros que se referem a eles.
Condições	Construtor de condição para especificar condições do filtro que definem os registros que serão removidos. Por exemplo, você pode especificar que somente os registros em que 'ativo = falso E estado = encerrado' sejam excluídos.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O limpador de tabela é executado automaticamente e exclui registros quando eles atendem à idade de registro especificada e a todas as condições definidas para eles.

Gerenciar o uso de recursos de limpeza de tabela

Controle os recursos do sistema usados no limpador de tabela atualizando o trabalho de limpeza de tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o trabalho de limpeza de tabela é executado de forma assíncrona com vários threads de produtor criando blocos de registros para exclusão e vários threads de consumidor processando os blocos e excluindo registros.

Você pode atenuar o impacto no desempenho do sistema iniciando uma execução de limpeza de tabela usando um conjunto de dados menor, verificando o uso de recursos durante a execução e ajustando o número de threads de produtor e consumidor conforme necessário para concluir o trabalho com o mínimo de impacto para os usuários.

Procedimento

1. Abra a tabela DMJobs [sys_dm_job] inserindo `sys_dm_job.list` no navegador de filtros.
2. Selecione o registro de trabalho DMTableCleaner.
3. **Opcional:** Altere o número de threads de produtor dedicados à criação de blocos de registros atualizando o valor no campo **Máximo de produtores**.
4. **Opcional:** Altere o número de threads de consumidor dedicados à exclusão de blocos de registros atualizando o valor no campo **Máximo de consumidores**.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O limpador de tabela inicia a próxima execução usando a configuração de trabalho DMTableCleaner atualizada.

O que Fazer Depois
Verifique o status da próxima execução do limpador de tabela verificando os valores na coluna Blocos com erro na tabela Execuções de DMJob [sys_dm_run]. Se ocorrer um problema, determine se o problema ocorreu em todos os blocos ou em um único bloco. Exiba o status dos blocos individuais na tabela Blocos de DMJob [sys_dm_chunk] verificando os valores nas colunas Mensagem e Estado.

Aplicando técnicas de rotação de banco de dados

Gerencie o crescimento do tamanho da tabela, arquive dados e melhore o desempenho da consulta configurando a rotação do banco de dados.

Os dados da instância aumentam rapidamente e, à medida que essas tabelas aumentam de tamanho, elas exigem gerenciamento. A rotação do banco de dados preserva o desempenho da instância e evita o risco associado à consulta de conjuntos de dados crescentes usando três técnicas. Essas técnicas são baseadas no conceito de gerenciar grandes quantidades de dados separando conjuntos inteiros em tabelas individuais. Depois que esta tarefa é executada, cada técnica lida com os dados de uma maneira 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.

- A rotação de tabela funciona rotacionando entre um pequeno conjunto de tabelas e excluindo e reutilizando as tabelas antigas para novos dados.
- A Extensão de tabela funciona iniciando periodicamente uma nova tabela e permitindo que tabelas antigas sejam facilmente arquivadas e removidas do sistema.
- A fragmentação de tabela funciona permitindo que os registros sejam agrupados em uma única tabela por ID de documento.

Rotação do banco de dados

Funcionalidade	Tabelas aplicadas a
Rotações de Tabela	syslog sys_querystat ecc_queue evento_ecc cmdb_metric sysevent
Extensão da tabela	sys_email

Ativar rotação de banco de dados

Saiba como ativar a rotação do banco de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem dois plug-ins de rotação de banco de dados.

- O plug-in Database Rotations (com.snc.db.rotation) ativa a rotação e a extensão da tabela sem que nenhuma tabela seja incluída automaticamente.
- O plug-in Database Rotations Default Tables (com.snc.db.rotation_default_tables) aplica a rotação e a extensão de tabelas a tabelas específicas.

Nota:
A implantação deste plug-in deve ser executada em parceria com um representante ServiceNow.

Para novas instâncias, a rotação do banco de dados está ativa por padrão. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, os usuários com a função de administrador poderão ativar o plug-in Database Rotations (com.snc.db.rotation) se ele ainda não estiver ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** 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 .

O que Fazer Depois

Não ative o plug-in Database Rotations Default Tables (com.snc.db.rotation_default_tables). Em vez disso, especifique as tabelas manualmente, após consultar um representante ServiceNow.

Rotação de tabela

Otimize o desempenho e gerencie o ciclo de vida dos dados rotacionando tabelas, permitindo que os dados mais antigos sejam arquivados sistematicamente e mantendo a eficiência do sistema.

A rotação de tabela preserva o desempenho da instância e evita o risco associado à consulta de conjuntos de dados crescentes. Este recurso usa o campo sys_created_on para separar conjuntos de dados em várias tabelas com base na data.

Funcionalidade

O administrador especifica o parâmetro de tempo (duração) do processo e o número de tabelas (rotações) dentro dele. Depois que a rotação grava a última tabela em uma rotação, a rotação substitui a primeira tabela na rotação. Entre em contato com ServiceNow o Suporte técnico antes de aplicar a rotação de tabela a uma tabela personalizada.

Exemplos:

- A consulta `Registros criados entre 2015/12/10 08:49 e 2015/12/09 07/34 em que topic=SystemCommand` é traduzido para uma consulta SQL em uma única tabela, porque a cláusula em **sys_created_on** tem como destino um único fragmento.
- A consulta `Registros atualizados entre 2015/12/10 08:49 e 2015/12/09 07/34 em que topic=SystemCommand`ou sem um intervalo de datas, precisa ter como destino todos os fragmentos e, portanto, é convertido como uma consulta de união em todos os fragmentos.

Vantagens

- Permite a exclusão de dados antigos sem afetar os dados atuais (por exemplo, para descartar ou truncar uma tabela).
- Garante que as tabelas atinjam um tamanho razoável.
- Reduz o conjunto de dados de trabalho quando a data é conhecida para a consulta.

Desvantagens

- Consultas que não usam a data de rotação da tabela (por exemplo, usando o campo **sys_created_on**) forçam uma consulta de sindicato ineficiente a consultar intervalos de tempo que abrangem várias tabelas e podem ser extremamente lentas se o número de subtabelas for grande.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 melhorar o desempenho, é recomendável que a consulta inclua uma janela de datas de criação.

- Os usuários não podem fazer referência com pontos até uma tabela rotacionada.

Você pode usar a rotação de tabela para tabelas gravadas sequencialmente ou para tabelas somente de inserção. Você não pode usar a rotação de tabela para tabelas sys_import ou tabelas que estendem a tabela Tarefa [task].

Aplicar rotação de tabela

Preserve o desempenho da instância aplicando a rotação de tabela.

Antes de Iniciar
Entre em contato com ServiceNow o Suporte técnico antes de aplicar a rotação de tabela a uma tabela personalizada.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Rotações de Tabela**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de rotação de tabela

Campo	Descrição
Nome	O nome da tabela.
Tipo	O tipo de rotação. Selecione `Rotation`.
Rotações	O número de tabelas a serem mantidas durante todo o tempo.
Duração	Os dias e horas durante os quais os dados são gravados em cada fragmento.
Rotação de base limpa	A data para limpar (truncar) a tabela base.

4. Selecione **Enviar**.

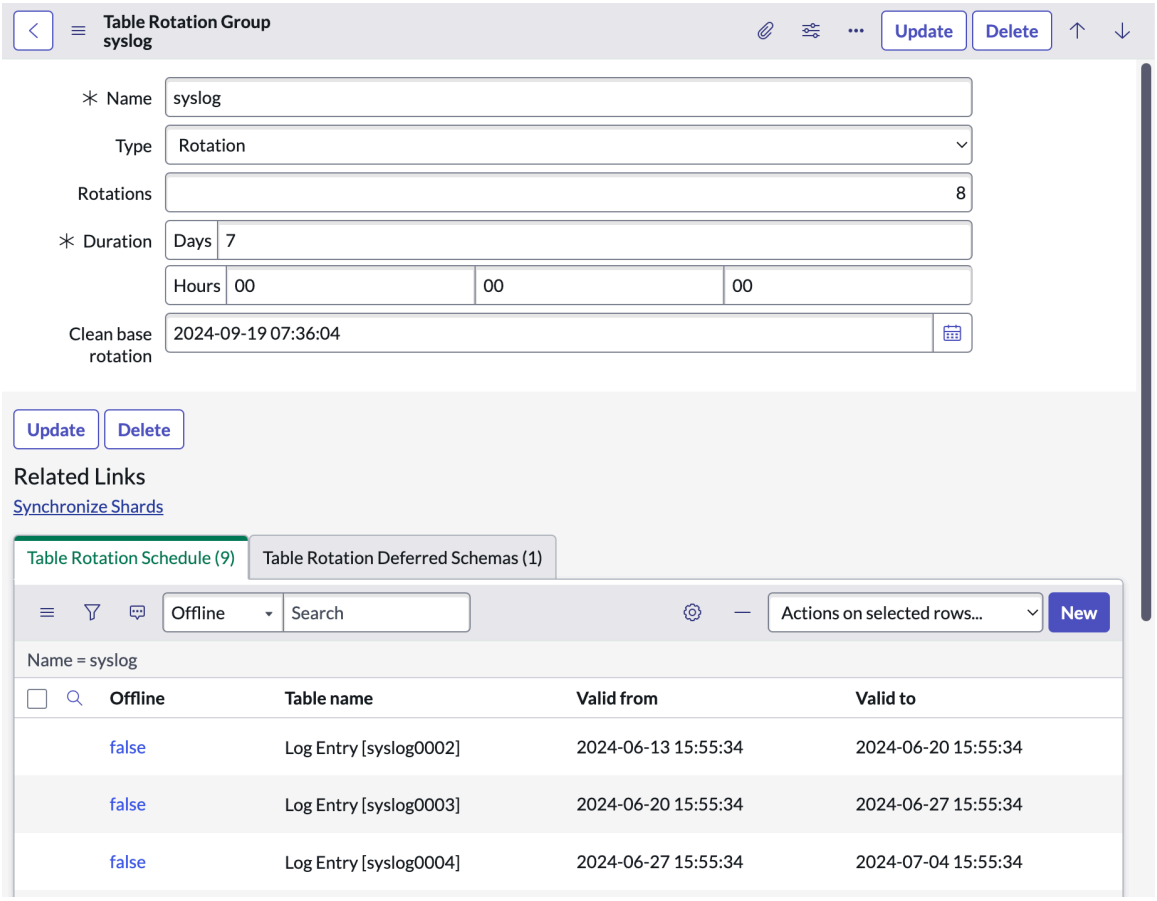
Resultado
Uma programação é criada e novos dados são gravados em uma das tabelas no grupo de rotação. O grupo inclui a tabela original e várias tabelas adicionais.

Nota:
A exclusão de uma rotação exclui as tabelas adicionais e todos os dados. Não exclua a rotação se você ainda precisar dos dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Novo grupo de rotação de tabela



Extensão da tabela

Particionar e preservar conjuntos de dados por longos períodos sem sobrescrever.

A extensão da tabela é baseada em uma tabela base e em vários fragmentos. Os fragmentos recebem uma duração que determina o período de tempo em que os dados são gravados em cada fragmento. Os fragmentos em uma extensão de tabela não são girados. Em vez de o fragmento mais antigo ser truncado e reutilizado, uma extensão cria novos fragmentos indefinidamente. Dessa forma, os dados permanecem separados logicamente entre fragmentos devido à data de criação e nenhum dado é excluído.

Uma vantagem da extensão de tabela é particionar dados entre tabelas. Ele também permite que você arquive dados enquanto garante que as tabelas mantenham um tamanho razoável. O conjunto de dados de trabalho é reduzido quando uma data é conhecida para a consulta.

A vantagem é que a extensão da tabela requer uma consulta de união quando você consulta um intervalo de tempo que abrange várias tabelas. As consultas sindicais são menos eficientes do que as consultas em uma única tabela.

Considere usar a extensão de tabela quando você tiver tabelas gravadas sequencialmente ou tabelas do tipo somente inserção (há exceções para este parâmetro). A extensão de tabela também é útil em tabelas em que os dados são necessários por longos períodos.

Aplicar extensão de tabela

Preservar conjuntos de dados usando a extensão 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.

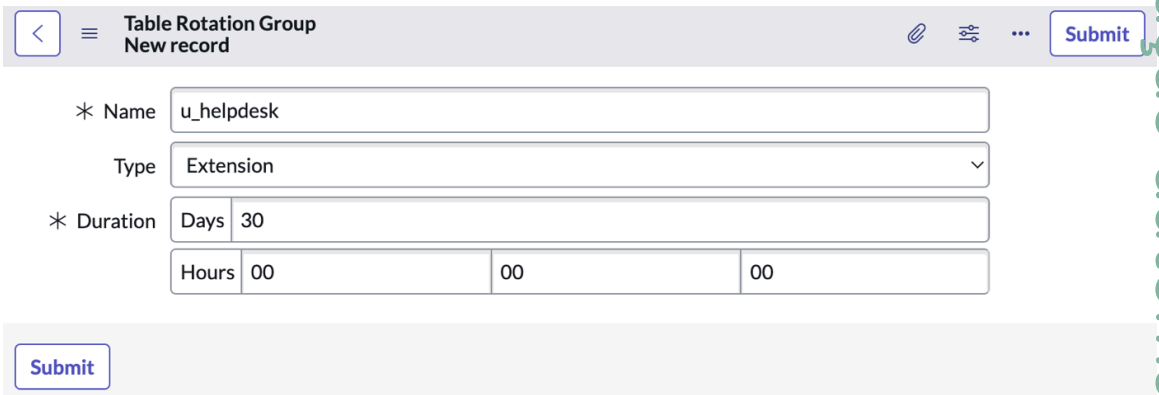
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Rotações de Tabela**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de rotação de tabela

Campo	Descrição
Nome	O nome da tabela.
Tipo	O tipo de rotação. Selecione *`Extension`*.
Duração	Os dias e horas durante os quais os dados são gravados em cada fragmento.

4. Selecione **Enviar**.



Resultado
Uma programação é criada e novos fragmentos são adicionados indefinidamente para preservar os dados.

Nota:
A exclusão de uma rotação exclui as tabelas adicionais e todos os dados. Não exclua a rotação se você ainda precisar dos dados.

Atualizando registros com segurança

Atualize vários registros simultaneamente sem usar scripts criando e executando um trabalho de atualização em lote.

Visão geral da atualização de registros com segurança

1. Marcar registros para atualização

   Determine quais registros serão atualizados criando um trabalho de atualização. Visualize o número de registros afetados antes de programar ou executar o trabalho. Por exemplo, você pode atualizar o valor Atribuído a para vários incidentes em uma instância de teste sem executar 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.

2. Programar ou executar um trabalho para atualizar registros

   Programe o trabalho para ser executado mais tarde ou execute o trabalho imediatamente.

3. Reverter um trabalho de atualização

   Use a opção de reversão no trabalho de atualização se precisar restaurar os registros atualizados ao estado anterior.

Marcar registros para atualização

Marque registros para atualização de acordo com um ou mais critérios criando um trabalho de atualização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Escolha marcar registros específicos para atualização ou marcar todos os registros em uma lista para atualização.
   - Para marcar somente registros específicos para atualização, navegue até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Atualizar trabalhos**.
   - Para marcar todos os registros em uma lista para atualização, em qualquer lista de registros, clique com o botão direito do mouse em um título de coluna e selecione **Gestão de dados** > **Atualizar tudo com visualização**.
2. Selecione a tabela que contém os registros que você deseja atualizar.
3. **Opcional:** Limite o número de registros no trabalho de atualização adicionando uma condição ou condições que os registros devem atender.
   a. Selecione um campo, um operador e um valor de campo.

      Example
      Por exemplo, **[Category] [is] [Software]**.

   b. **Opcional:** Use os operadores OR e AND para adicionar condições.

   c. **Opcional:** Selecione **Novos critérios** para adicionar outro conjunto de condições.

   Nota:
   Limitar o número de registros adicionados ao trabalho de atualização pode ajudar a impedir que a tabela seja bloqueada quando o trabalho for executado.

4. **Opcional:** Exiba o número de registros que correspondem às condições.
   a. Selecionar **Exibição**.
   b. Selecione o link com o número de registros correspondentes.
5. Nas listas Campos e valores, selecione o campo que você deseja atualizar e um novo valor.
6. **Opcional:** Selecione campos e valores adicionais para atualizar mais campos.
7. Selecione **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 trabalho é salvo e o formulário fornece opções para programar o trabalho ou executá-lo agora.

O que Fazer Depois
Programar ou executar um trabalho para atualizar registros

Programar ou executar um trabalho para atualizar registros

Programe uma data e hora para executar um trabalho de atualização ou execute o trabalho imediatamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere programar o trabalho de atualização para ser executado fora do horário comercial para minimizar o possível impacto no desempenho dos usuários. A atualização de todos os registros em uma tabela bloqueia temporariamente a tabela, o que impede inserções e atualizações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Atualizar trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de atualização.
3. Determine se deseja programar o trabalho de atualização para um momento posterior ou executá-lo imediatamente.

Resultado
Os registros estão programados para atualização ou atualizados imediatamente. Se você quiser reverter as atualizações dos registros, consulte Reverter um trabalho de atualização.

Reverter um trabalho de atualização

Reverta um trabalho de atualização concluído para reverter as atualizações dos registros.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser reverter as atualizações dos registros feitas por meio de um trabalho de atualização, execute uma operação de reversão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Atualizar trabalhos**.
2. Selecione um trabalho de atualização que foi executado.
3. Selecione o link relacionado **Reverter** para reverter os registros atualizados.
4. Quando solicitado, confirme que deseja reverter o trabalho de exclusão.

Resultado
O trabalho de reversão é executado imediatamente e os registros atualizados são revertidos para as versões anteriores. Se você quiser atualizar os registros novamente, crie um trabalho de atualização usando as mesmas condições e programe o trabalho de atualização ou execute-o imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excluindo registros com segurança

Exclua registros de uma tabela com segurança sem usar scripts e sem excluir a tabela criando e executando trabalhos de exclusão.

Visão geral da exclusão de registros com segurança

1. Marcar registros para exclusão

   Determine quais registros serão excluídos criando um trabalho de exclusão.

2. Visualizar registros afetados para exclusão

   Visualize os registros afetados antes de programar ou executar o trabalho. Por exemplo, você pode visualizar um conjunto de registros de incidentes que serão excluídos antes de excluí-los.

3. Programar ou executar um trabalho para excluir registros

   Programe o trabalho para ser executado mais tarde ou execute o trabalho imediatamente.

4. Reverter um trabalho de exclusão

   Use a opção de reversão no trabalho de exclusão se precisar restaurar registros excluídos após a execução do trabalho.

Se você precisar excluir um grande número de registros de uma tabela em vez de uma seleção de registros, use a opção de limpeza de tabela. Para obter detalhes, consulte Excluindo registros mais antigos ou indesejados.

Marcar registros para exclusão

Marque registros para exclusão de acordo com um ou mais critérios criando um trabalho de exclusão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Escolha marcar registros específicos para exclusão ou marcar todos os registros em uma lista para exclusão.
   - Para marcar somente registros específicos para exclusão, navegue até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
   - Para marcar todos os registros em uma lista para exclusão, em qualquer lista de registros, clique com o botão direito do mouse em um título de coluna e selecione **Gestão de dados** > **Excluir tudo com visualização**.
2. Selecione a tabela que contém os registros que você deseja excluir.
3. **Opcional:** Limite o número de registros no trabalho de exclusão adicionando uma ou mais condições que os registros devem atender.

   a. Selecione um campo, um operador e um valor de campo.

   Example

   Por exemplo, **[Category] [is] [Software]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Opcional: Use os operadores OR e AND para adicionar condições.

c. Opcional: Selecione **Novos critérios** para adicionar outro conjunto de condições.

Nota:
Limitar o número de registros adicionados ao trabalho de exclusão pode ajudar a impedir que a tabela seja bloqueada quando o trabalho for executado.

4. **Opcional:** Exiba os registros que correspondem às condições.
   a. Selecionar **Exibição**.
   b. Selecione o link com o número de registros correspondentes.
   A lista de registros aparece em uma nova guia do navegador.
5. Retorne à guia Excluir trabalho.
6. Selecione **Continuar** para salvar as informações do trabalho atual.

Resultado
O trabalho é salvo e o formulário exibe opções para programar o trabalho ou executá-lo agora.

O que Fazer Depois
Visualizar registros afetados para exclusão.

Visualizar registros afetados para exclusão

Antes de executar um trabalho de exclusão, visualize a contagem de registros afetados para ver o impacto da execução do trabalho de exclusão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exclusão de registros em uma tabela também exclui registros de tabelas que estendem ou fazem referência à tabela de origem. Visualize os registros afetados antes de executar um trabalho de exclusão e saiba mais sobre outras tabelas afetadas.

Até três níveis de registros em cascata são excluídos quando o trabalho é executado. Por exemplo, se a visualização identificar incidentes que correspondem às condições, ela também excluirá todos os problemas que fazem referência a esses incidentes, defeitos que fazem referência a esses problemas e registros de teste que fazem referência aos defeitos. Se os registros das tabelas sys_attachment e sys_attachment_docs estiverem associados aos incidentes, esses registros podem não aparecer na visualização, mas também serão excluídos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de exclusão.
3. Selecione o link relacionado **Visualizar cascata** para exibir a contagem de registros da tabela de origem que correspondem às condições no trabalho de exclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 contagem de registros aparece na coluna **Visualizar contagem de registros**. As contagens de registros em outras tabelas que fazem referência a esses registros de origem também são listadas, embora essas contagens sejam apenas estimativas próximas.

4. Revise a contagem de registros afetados por tabela para garantir que os registros sejam seguros para exclusão.

O que Fazer Depois

Programar ou executar um trabalho para excluir registros

Programar ou executar um trabalho para excluir registros

Programe uma data e hora para executar um trabalho de exclusão ou execute o trabalho imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere programar o trabalho de exclusão para ser executado fora do horário comercial para minimizar o possível impacto no desempenho dos usuários. A exclusão de todos os registros em uma tabela bloqueia temporariamente a tabela, o que impede inserções e atualizações. Se você quiser excluir todos os registros de uma tabela, use a opção de limpeza de tabela. Para obter mais informações, consulte Excluindo registros mais antigos ou indesejados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de exclusão.
3. Determine se deseja programar o trabalho de exclusão para um momento posterior ou executá-lo imediatamente.

Resultado

Os registros estão programados para exclusão ou excluídos imediatamente. Se você quiser restaurar os registros excluídos, consulte Reverter um trabalho de exclusão.

Reverter um trabalho de exclusão

Reverta um trabalho de exclusão concluído para restaurar os registros excluídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser restaurar registros excluídos por meio de um trabalho de exclusão, execute uma operação de reversão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um trabalho de exclusão que foi executado.
3. Selecione o link relacionado **Reverter** para restaurar os registros excluídos.
4. Quando solicitado, confirme que deseja reverter o trabalho de exclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 trabalho de reversão é executado imediatamente e os registros excluídos são restaurados. Se você quiser excluir os registros restaurados, crie um trabalho de exclusão usando as mesmas condições e programe o trabalho de exclusão ou execute-o imediatamente.

Referência do Gestão de dados

Os tópicos de referência apresentam informações sobre as propriedades do sistema e os limites de dados.

Propriedades da regra de arquivamento e regra de destruição

As regras para impedir que o processo de arquivamento consuma muitos recursos do sistema foram automatizadas. Você pode alterar manualmente o comportamento do sistema.

O processo de arquivamento usa um modelo de produtor e consumidor. Os registros são enfileirados para arquivamento na tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] em lotes.

- O ArchiveProducerJob cria blocos de registros sys_ids que precisam ser arquivados. Cada bloco contém registros pertencentes a uma única regra de arquivamento. O número máximo de registros em um bloco é especificado pela propriedade `glide.db.archive.chunk_size`. O número máximo de registros para uma única regra em todos os blocos é especificado por `glide.db.archive.max.rule.records`.
- O produtor inicia 4 (padrão) consumidores do ArchiverJob. O número exato de consumidores é especificado por `glide.db.archiving.max_consumer_workers`.
- Os consumidores leem e processam blocos de sys_ids. O número de blocos que cada consumidor processa é especificado por `glide.db.archive.max.batches`. Os blocos processados por cada consumidor podem ser de regras de arquivamento diferentes.
- Os consumidores repetem a leitura de blocos de sys_ids até que nenhum reste ou o limite de blocos que um consumidor pode processar (especificado por `glide.db.archive.max.batches`) seja atingido. Depois disso, ele é encerrado e programa outro consumidor.
- Se um bloco permanecer no estado de execução por mais tempo do que o especificado em `glide.db.archive.chunk.max.process.time`, o sistema presumirá que o consumidor foi encerrado inesperadamente e mudará o status do bloco para erro. Isso não interrompe ou encerra nenhum consumidor em execução.

Nota:
As propriedades de arquivamento e destruição listadas na tabela não serão usadas se a tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] for excluída.

Para controlar manualmente quantos registros a regra de arquivamento e destruição processa em um intervalo, você pode alterar essas configurações padrão adicionando as seguintes propriedades do sistema.

Propriedades do sistema de arquivamento

Nome	Descrição	Tipo	Valor Padrão
glide.db.archive.chunk_size	Número de identificadores exclusivos adicionados a cada registro na	Números inteiros	1000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de arquivamento

Nome	Descrição	Tipo	Valor Padrão
	tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk]. O registro é formatado como valores CSV no campo de chaves do formulário Bloco de execução do trabalho de arquivamento (sys_archive_run_chunk.do).		
glide.db.archive.chunk.max.process.time	Número de milissegundos em que um registro pode permanecer no estado Ativo na tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk]. O tempo é a diferença entre o tempo do sistema e o valor do campo **Início** na tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk].	Números inteiros	600000
glide.db.archive.max.rule.records	Número máximo de registros em lote por consumidor, por regra.	Números inteiros	10000
glide.db.archive.debug	Opção que habilita o registro em log detalhado ao copiar as definições de coluna da tabela original para a tabela de arquivamento.	verdadeiro | falso	falso
glide.db.archive.max.batches	Número de blocos, que são registros da tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk], processados por um consumidor antes que ele seja encerrado e programe outro consumidor.	Números inteiros	10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de arquivamento

Nome	Descrição	Tipo	Valor Padrão
glide.db.archiving.max_consumer_workers	O número máximo de consumidores simultâneos em todo o cluster.	Números inteiros	4

Limites de tamanho da tabela de arquivamento de dados

Há restrições para o tamanho da tabela que você usa para arquivar os dados da instância.

Limites nas tabelas de arquivamento de dados

Há um limite no tamanho de uma tabela de arquivamento que você pode criar para armazenar dados. O limite é baseado no tamanho dos dados, não na contagem de registros. Se você receber um erro informando que uma tabela de arquivamento não pôde ser criada, isso pode estar relacionado a esta limitação de tamanho.

Limites de tamanho da tabela de arquivamento

Atributo de tabela	Tamanho
Limite de tamanho de linha estática	65.535 bytes
Limite de tamanho de linha	8126 bytes
Colunas	1000 para Oracle 1011 para outros

Revise as colunas personalizadas na tabela que está sendo arquivada. Revise também os campos personalizados nas tabelas das quais a tabela se estende. Determine se essas colunas não são mais necessárias e não estão sendo usadas pelas personalizações atuais. Se você identificar colunas não utilizadas, poderá removê-las. Isso pode reduzir o tamanho da linha da tabela que está sendo arquivada. Se isso não for bem-sucedido, entre em contato com ServiceNow® Suporte e atendimento ao cliente para ver quais outras alternativas estão disponíveis.

Propriedades do limpador de tabela

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento do limpador de tabela.

Para definir as propriedades do sistema do limpador de tabela, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione a propriedade.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
Configure o número de dias que o limpador de tabela deve aguardar antes de tentar reprocessar uma regra lenta. glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt	Quando uma regra de limpeza de tabela tem uma consulta que leva mais de 30 segundos para ser concluída, todo o trabalho de limpeza de tabela é interrompido. Por padrão, o limpador de tabela espera dois dias antes de incluir essa regra no trabalho de limpeza de tabela novamente. Você pode alterar o período de espera padrão adicionando esta propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 2
Configure um limite de tempo para uma regra de limpeza de tabela. glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spend	Limita o tempo que o limpador gasta tentando excluir registros em lote por regra durante uma única execução. O valor é fornecido em segundos e o padrão é 1200 (20 minutos), o que significa que o limpador de tabela é executado por hora por no máximo 20 minutos. Você pode alterar o limite de tempo padrão adicionando esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1200

Identificador de registro exclusivo (sys_id)

Um GUID exclusivo de 32 caracteres (ID exclusivo globalmente), chamado de SYS ID (sys_id), identifica cada registro em uma instância.

Quando criados na aplicação, os valores de sys_id são exclusivos. O Now Platform e o banco de dados devem gerenciar todas as operações nos valores de sys_id. O mesmo valor de sys_id nunca é gerado duas vezes, o que garante que cada registro criado em cada tabela em cada instância do mundo tenha um identificador exclusivo. Se dois registros tiverem o mesmo valor de sys_id, isso ocorrerá como resultado das seguintes situações:

- Se um registro com o sys_id foi copiado para outro no nível do banco de dados fora do Now Platform.
- Se um registro com o sys_id foi copiado usando um conjunto de atualizações ou via XML, seu sys_id será o mesmo.

Nota:
Um novo registro tem um sys_id de -1 e, uma vez inserido, é atribuído a ele um novo sys_id. O sys_id não deve ser mostrado como um campo em um formulário ou como uma coluna em uma lista. Para saber mais, consulte o artigo Os usuários não conseguem adicionar o campo sys_id a um formulário ou exibição de lista [KB0690876] no Now Support Base de conhecimento.

Você pode acessar o sys_id de um URL de registro ou usando um script.

- Para acessar o sys_id a partir da URL, navegue até qualquer registro, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Copiar URL**. O sys_id está dentro do URL, após o parâmetro sys_id=.
- Para acessar o sys_id usando um script, use uma das seguintes opções.
  - Encontre o sys_id de um registro em uma regra de negócio (ou qualquer outro JavaScript do lado do servidor) fazendo referência com pontos a partir do GlideRecord.

```
var id = current.sys_id;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encontre o sys_id de um registro em JavaScript do lado do cliente usando g_form.getUniqueValue().

```
function onLoad() {
   var incSysid = g_form.getUniqueValue();
   alert(incSysid);
}
```

Separação de domínios e gestão de dados

O Domain Separation é compatível com a Gestão de dados. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Há uma lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicações.
- Na aplicação, a interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos, agregações e assim por diante, todos consideram o domínio em tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Caso de uso: como provedor de serviço, quando uso o bate-papo para responder a uma mensagem de locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de ver minha resposta.

Visão geral

O arquivamento de dados oferece suporte ao Domain Separation para provedores de serviço . Por exemplo, os incidentes que pertencem a um domínio mantêm sua designação de domínio mesmo depois de serem arquivados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Exportando dados

Exporte dados de Now Platform em vários formatos.

Principais benefícios

- Exporte um registro individual para um arquivo PDF ou XML diretamente de um formulário.
- Exporte vários registros para um arquivo CSV, Excel, PDF ou XML diretamente de uma lista.
- Exporte vários registros de uma tabela usando o processador CSV, Excel, PDF ou XML em um URL com parâmetros opcionais.

Você também pode exportar dados da sua instância usando as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 vários registros de uma tabela por meio de uma solicitação de serviços web. Por exemplo, você pode criar uma aplicação ou processo externo para automatizar a recuperação de dados de uma instância por meio de serviços Web como REST ou SOAP. Para obter mais informações, consulte Serviços Web .
- Envie todos os dados que você deseja exportar para um arquivo externo criando um conjunto de exportação. Para obter mais informações, consulte Conjuntos de exportação .

Funções associadas

Você pode exportar dados de formulário para PDF ou XML, dependendo da sua função.

- As opções de PDF estão disponíveis para todos os usuários.
- A opção XML só está disponível para usuários com a função de administrador.

Você pode exportar registros em uma lista para Excel, CSV, XML, JSON, PDF ou um conjunto de exportação, dependendo da sua função.

- As opções Excel, CSV, JSON e PDF estão disponíveis para todos os usuários.
- A opção XML só está disponível para usuários com a função de administrador.
- A opção Conjunto de exportação só está disponível para usuários com a função admin ou export_set_admin.

Formatos de exportação

Formatos de exportação disponíveis

Exportar formato	Descrição
CSV	Exporte registros da tabela como um arquivo de texto com valores separados por vírgula. Use esta opção para exportar os campos exibidos atualmente na lista ou no formulário como um arquivo de texto. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação. Quando exportados para CSV, os campos de referência com pontos aparecem usando o nome de campo completo, como u_assignment_group.parent. **Nota:** Por padrão, ServiceNow exporta todos os arquivos CSV na codificação Windows-1252. Se você precisar exportar dados traduzidos, defina a `glide.export.csv.charset` propriedade do sistema como UTF-8.
Excel	Exporte registros da tabela como uma planilha do Excel Microsoft. Use esta opção para exportar os campos exibidos atualmente na lista ou no formulário como uma planilha do Excel. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação.
XML	Exporte registros da tabela como um documento XML. Use esta opção para exportar todos os dados de uma tabela ou todos os dados de um registro específico. O arquivo XML tem um elemento XML para cada coluna na tabela. Consulte Exportando e importando dados via XML. **Nota:** Os dados do campo de imagem não são preservados ao exportar para XML.
PDF	Exporte registros da tabela como um arquivo no formato Portable Document Format. Use esta opção para exportar os campos exibidos atualmente 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.

Formatos de exportação disponíveis

Exportar formato	Descrição
	ou no formulário como um arquivo PDF. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação. **Nota:** O processador de exportação de PDF imprime dados da esquerda para a direita, o que pode produzir erros de renderização ao exibir dados de idioma da direita para a esquerda.
JSON	Exporte os registros da tabela como uma cadeia de caracteres JSON. O arquivo JSON tem um elemento para cada coluna na tabela.

Cabeçalhos de coluna

O tipo de arquivo para o qual você exporta, como CSV ou PDF, determina como os cabeçalhos de coluna são exportados. Em geral, formatos destinados ao consumo humano, como PDF, exibem o rótulo da coluna, enquanto formatos destinados ao uso de máquina, como CSV, usam o field_name do banco de dados.

Formato de cabeçalho por tipo de arquivo

Tipo de arquivo	Formato do cabeçalho da coluna
Excel	Rótulo
PDF	Rótulo
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

Exportar dados de um registro

Exporte um registro para PDF ou XML.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma para exportar para PDF. A exportação para XML requer a função de administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao exportar para PDF, qualquer campo oculto por scripts de IU (políticas de IU, ações de IU, client scripts) e todos os campos visíveis na exibição atual são exportados. Ao exportar para XML, todos os campos são exportados, independentemente da exibição.

Um PDF será gerado somente se o formulário tiver sido enviado. Um formulário não enviado gera uma página vazia.

Procedimento

1. Navegue até o registro que você deseja exportar.
2. Selecione o menu Ações adicionais ( ).
3. Selecione uma opção de exportação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para exportar para PDF, quando a propriedade de acessibilidade estiver habilitada, os usuários receberão um pop-up ao exportar para PDF, no qual poderão especificar se desejam criar um PDF acessível ou não. Para obter mais informações, consulte PDF generation and accessibility .

- Para exportar os dados do formulário para PDF no modo vertical, selecione **Exportar** > **PDF** > **Retrato**, selecione **Exportar**.
- Para exportar os dados do formulário para PDF no modo horizontal, selecione **Exportar** > **PDF** > **Paisagem**, selecione **Exportar**.
- Para exportar todos os campos do registro para XML, selecione **Exportar** > **XML (Este registro)**.

Ao exportar para XML, o sistema solicita que você salve o arquivo ou o navegador salva automaticamente o arquivo na pasta de downloads especificada nas preferências do navegador.

Exportar dados de uma lista

Exporte uma lista de registros para uma variedade de formatos de arquivo.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma A exportação para XML requer a função de administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção **Exportar** está disponível no menu de contexto do título da coluna na Lista v2. Na Lista v3, ele está disponível no menu de título da lista.

Observe os seguintes detalhes importantes:

- Os dados exportados de uma lista podem ser diferentes do que um usuário vê na exibição de lista. Isso geralmente acontece quando uma tabela tem ACLs que dependem da sessão atual do usuário. Para evitar o bloqueio da atividade do usuário no navegador, a exportação de lista é executada a partir de um thread em segundo plano e não tem acesso aos dados da sessão do usuário.
- Para exportar registros em uma lista incorporada , exporte o registro que contém a lista. Consulte Exportar dados de um registro.
- Para controlar como as quebras de linha aparecem nos dados CSV exportados, use a propriedade do sistema glide.csv.export.line_break. Consulte glide.csv.export.line_break.
- Para remover marcadores HTML indesejados dos dados da lista, consulte o blog Rendering HTML in Exported Lists de um funcionário ServiceNow no Comunidade ServiceNow.

Procedimento

1. Navegue até a lista de registros que você deseja exportar.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna na lista.
3. Selecione uma opção de exportação.

Nota:
Para exportar para PDF, quando a propriedade de acessibilidade estiver habilitada, os usuários receberão um pop-up ao exportar para PDF, no qual poderão especificar se desejam criar um PDF acessível ou não. Para obter mais informações, consulte PDF generation and accessibility .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para exportar a lista para o Excel, selecione **Exportar** > **Excel (.xlsx)**.
- Para exportar a lista para CSV, selecione **Exportar** > **CSV**.
- Para exportar a lista para XML, selecione **Exportar** > **XML**
- Para exportar a lista para JSON, selecione **Exportar** > **JSON**.
- Para exportar a lista para PDF no modo vertical, selecione **Exportar** > **PDF** > **Retrato** > **Exportar**
- Para exportar a lista para PDF no modo horizontal, selecione **Exportar** > **PDF** > **Paisagem** > **Exportar**
- Para exportar a lista e o formulário associado a cada registro no modo vertical, selecione **Exportar** > **PDF** > **Retrato detalhadoExportar**.
- Para exportar a lista e o formulário associado a cada registro no modo horizontal, selecione **Exportar** > **PDF** > **Detalhes da paisagem** > **Exportar**.
- Para exportar a lista para um arquivo usando um conjunto de exportação, selecione **Exportar** > **Conjunto de exportação**.

Para obter detalhes sobre como usar conjuntos de exportação, consulte Conjuntos de exportação .

4. Quando a exportação for concluída, selecione **Download**.

Exportar diretamente de uma URL

Exporte dados dinamicamente de um script ou serviço web criando uma consulta de URL.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota:
ServiceNow impõe autenticação básica para acesso direto à URL. Os dados extraídos do URL contêm somente os campos aos quais o usuário autenticado no momento tem acesso de leitura.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar consultas de URL para gerar listas filtradas de registros de forma programática antes de exportá-las. As consultas de URL são úteis para scripts que geram uma lista de registros ou quando nenhum usuário pode adicionar manualmente o filtro da IU.

Você deve estar familiarizado com a tabela ServiceNow e os nomes de coluna para exportar dados diretamente do URL. Consulte Como navegar até um registro ou módulo usando uma URL .

Você pode controlar se deseja exportar o valor de exibição ou o valor bruto dos campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos usando parâmetros de consulta ou propriedades do sistema.

- Para obter detalhes sobre como usar parâmetros de consulta, consulte Parâmetros de consulta para valor de exibição e cabeçalho.
- Para obter detalhes sobre como usar as propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema para valor de exibição e cabeçalho.

Os parâmetros de consulta, se presentes, substituem as propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Especifique o URL da instância.
   Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/
   ```

2. Especifique o formulário de tabela ou a lista a ser exportada.
   Por exemplo:

   ```
   incident_list.do
   ```

3. Especifique o processador de formato de exportação a ser usado para a exportação.
   Você pode especificar CSV, XLS, JSON, XLSX ou XML. Por exemplo:

   ```
   ?CSV
   ```

   Nota:
   O processador XML em uma exportação de URL não exporta anexos ou campos de diário. Para exportar anexos e campos de diário, como os campos **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais**, exporte os registros de uma lista usando o **Exportar** > **XML** opção no menu de contexto.

4. **Opcional:** Consulte registros específicos adicionando o parâmetro *sysparm_query*.
   A sintaxe necessária é sysparm_query=[column name][operator][value]. Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
   ```

   Nota:
   Todas as consultas usam um nome de coluna, um operador e um valor. Consulte o Construtor de condições para obter uma lista de operadores disponíveis.

5. **Opcional:** Classifique os registros por nome de coluna usando o parâmetro *sysparm_orderby*.
   A sintaxe necessária é sysparm_orderby=[column name]. Por exemplo:

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
   y=assigned_to
   ```

   Nota:
   Você pode classificar por apenas uma coluna usando *sysparm_orderby*. Para classificar por várias colunas, use várias entradas orderby. Por exemplo:

   ```
   sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
   ```

6. **Opcional:** Exporte campos de uma exibição específica usando o parâmetro *sysparm_view*.
   A sintaxe necessária é sysparm_view=[view name]. Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
   ```

   Este URL exporta campos de incidentes visíveis na exibição de Autoatendimento (ess).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por padrão, a exportação de dados de uma lista exporta somente os campos que estão visíveis na exibição atual. Se você quiser exportar campos de outra exibição de lista, poderá alternar as exibições da IU. Consulte Gerenciamento de exibição .
- Se você estiver exportando dados CSV ou Excel e não especificar uma exibição, a exportação usará a exibição de lista padrão.
- Se você estiver exportando dados XML, todos os campos serão exportados por padrão, a menos que você especifique uma exibição específica.

7. **Opcional:** Exporte campos específicos da tabela usando o parâmetro *sysparm_fields*.
   A sintaxe necessária é sysparm_fields=[field1],[field2]. Por exemplo:

```
https://<instance
name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
```

8. **Opcional:** Exporte todos os campos da tabela, incluindo o sys_id, usando o parâmetro *sysparm_default_export_fields*.
   A sintaxe necessária é sysparm_default_export_fields=all. Por exemplo:

```
https://<instance
name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
```

   O parâmetro *sysparm_default_export_fields* não tem efeito nas exportações XML, a menos que você inclua o parâmetro *sysparm_view* para especificar uma exibição não padrão.

Example: URLs de amostra

URL	Descrição
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do?CSV	Exporte todos os incidentes para um arquivo de texto com valores separados por vírgulas.
https://<instance name> .service-now.com/ incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	Exporte um incidente específico para um arquivo de texto com valores separados por vírgulas.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do? CSV&sysparm_orderby=sys_id	Exporte todos os incidentes para um arquivo de texto com valores separados por vírgula e classifique a lista por sys_id.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do? XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	Exporte uma lista de todos os incidentes de prioridade 1 para um arquivo XML e classifique a lista por campo **Atribuído a**.

Chamar exportação de URL programaticamente

Exporte dados dinamicamente de um script ou serviço web chamando uma exportação de URL de qualquer linguagem de programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento a seguir inclui exemplos de código que demonstram como chamar uma exportação de URL em C# para uma chamada da estrutura .Net:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Adicione as seguintes importações:

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Chame o método Download:

```
static void Main(string[] args)

   {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_ord
erby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

3. Crie um método de download da seguinte forma:

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
      {
         // Create a request for the specified remote file name
         WebRequest request = WebRequest.Create(url);
         // Create the credentials required for Basic Authentication
         System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
 "password");
         // Add the credentials to the request
         request.Credentials = cred;
         if (request != null)
         {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != null)
            {
               // Once the WebResponse object has been retrieved,
               // get the stream object associated with the response's data
               remoteStream = response.GetResponseStream();
               // Create the local file
               localStream = File.Create(localFilename);
               // Allocate a 1k buffer
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            byte[] buffer = new byte[1024];
            int bytesRead;
            // Simple do/while loop to read from stream until
            // no bytes are returned
            do
            {
               // Read data (up to 1k) from the stream
               bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
               // Write the data to the local file
               localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
               // Increment total bytes processed
               bytesProcessed += bytesRead;
            } while (bytesRead > 0);
         }
      }
   }
   catch (Exception e)
   {
      Console.WriteLine(e.Message);
   }
   finally
   {
      // Close the response and streams objects here
      // to make sure they're closed even if an exception
      // is thrown at some point
      if (response != null) response.Close();
      if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
      if (localStream != null) localStream.Close();
   }
   // Return total bytes processed to caller.
   return bytesProcessed;
}
```

Dividir uma exportação grande

Se o número de registros a serem exportados exceder o limite de exportação real, convém dividir a exportação em incrementos menores que não coloquem uma carga de desempenho significativa na plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Crie uma lista filtrada de registros que você deseja exportar seguindo as etapas em Exportar diretamente de uma URL.
2. Anote o número de registros retornados.
3. Se o número de registros for maior que o limite definido, emita uma consulta *sysparm* para os primeiros 10.000 registros usando a seguinte sintaxe:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
unt=10000
```

Isso exporta os primeiros 10.000 registros na ordem, classificados pelo número *sys_id*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Encontre o próximo registro na ordem, como 10,001.
   Você pode encontrar o próximo valor de SYS ID criando uma exibição de banco de dados na tabela e adicionando a coluna sys_id à exibição. Você não precisa especificar uma cláusula "where". Depois de criar a exibição do banco de dados, exiba os registros e seus valores de SYS ID selecionando **Experimentar**. Você pode classificar pela coluna sys_id e inserir 10.001 para pular para essa linha.
5. Clique com o botão direito do mouse na linha e copie o sys_id do próximo registro que você deseja exportar.
6. Acesse a próxima série de registros com uma consulta *maior ou igual a* executada em relação ao *sys_id* do registro 10,001.

   O exemplo a seguir mostra uma consulta que usa um sys_id de b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27. Use a sintaxe mostrada nesta consulta para exportar o próximo conjunto de registros.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```

   Nota:
   As consultas de URL usam a codificação percentual típica. Neste exemplo, o sinal de maior que (>) é codificado como %3E e o sinal de igual (=) é codificado como %3D.

7. **Opcional:** Continue emitindo esta consulta, usando o sys_id inicial para o próximo conjunto de registros até que você tenha exportado todos os registros necessários.

Exportando e importando dados via XML

Migre dados de uma instância para outra exportando e importando arquivos XML.

Principais benefícios

- Exporte diretamente os registros como XML de qualquer lista ou formulário.
- Transfira todos os campos e valores exatamente de uma instância para outra.
- Execute importações de dados não programadas conforme necessário.
- Economize tempo não criando conjuntos para importação ou mapas de transformação.

Casos de uso

- Exporte lotes menores de registros de forma não frequente, exportando e importando dados via XML.
- Exporte e importe dados usando arquivos XML para registros criados em uma instância de desenvolvimento que deve ser migrada com um conjunto de atualizações como parte de um procedimento de migração. Exemplos desses registros incluem tabelas de pesquisa, registros de teste de unidade e outras informações necessárias para dar suporte à produção. Normalmente, essas informações são migradas apenas uma vez e a sobrecarga de um conjunto de importação não é justificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações importantes

- A exportação XML preserva todos os valores de campo de registro, incluindo valores de campo gerados pelo sistema, como:
  - SYS ID
  - Data de criação
  - Atualizar data
- Os dados do campo de imagem não são preservados ao exportar para XML.
- A importação XML insere registros diretamente na tabela de destino. Durante a importação, o sistema:
  - Ignora todas as regras de negócio que normalmente se aplicam à tabela.
  - Não oferece nenhuma oportunidade de transformar os dados de entrada.
  - Corresponde automaticamente ao valor de exibição de um campo de referência com o SYS ID local de algumas tabelas.
- A exportação e importação de dados via XML é útil para copiar registros de um sistema para outro, mas não elimina a necessidade de conhecer os relacionamentos entre as tabelas. Se você precisar validar ou transformar dados ou reconciliar os valores de ID do sistema dos campos de referência, use um conjunto de importação XML. Consulte Conjuntos de exportação .

Exportar dados para XML

Exporte dados de uma instância de origem para um arquivo XML.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na instância de origem (a instância que deve enviar os dados).
2. Exporte um registro ou uma lista de registros para XML.

O que Fazer Depois
Importar dados de XML

Importar dados de XML

Depois de exportar com sucesso os dados da instância de origem para XML, importe o arquivo XML diretamente para a instância de destino.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A importação de XML não aciona regras de negócio nem atualiza o cache da instância.

Procedimento

1. Faça login na instância de destino (a instância que deve receber os dados).
2. Navegue até qualquer lista no sistema.
   Qualquer lista pode ser usada porque o arquivo XML contém o nome da tabela de destino dos registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer título de coluna e selecione **Importar XML**.
4. No formulário Importar XML, selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML exportado anteriormente.
5. Selecione **Carregar**.

Resultado
Os dados são importados para a instância de destino.

Trouble?
Se os dados não forem importados, navegue até **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas** e verifique se a tabela da qual os dados foram exportados também existe na instância de destino. Se a tabela não existir, você poderá movê-la usando um conjunto de atualizações. Para informações sobre como usar conjuntos de atualizações, consulte Introdução a conjuntos para atualização .

Correspondência automática de valores de exibição

Durante a importação de registros XML, o sistema tenta corresponder alguns valores de exibição do campo de referência a um valor sys_id local.

Se o sistema encontrar um registro existente com um valor de exibição correspondente na instância local, a importação usará o sys_id do registro existente em vez do sys_id do registro importado.

Por exemplo, suponha que você exporte um registro de incidente atribuído ao usuário John Smith. No arquivo XML exportado, há uma entrada como:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Este usuário já existe na instância de destino, mas tem um valor de sys_id diferente, como:

```
<sys_user><name>John Smith</name>
 ...
 <sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
 ...
</sys_user>
```

Como o valor de exibição corresponde a um registro existente, o sistema usa o valor sys_id existente da instância local para o campo de referência, como:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
 ...
</incident>
```

O sistema pode corresponder aos valores de exibição das tabelas a seguir.

- Usuário [sys_user]
- Grupo [sys_user_group]

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Função [sys_user_role]
- Funções de grupo [sys_group_has_role]

Exportando campos de moeda para o Excel

A exportação de campos de moeda para o Excel aplica a formatação de conta e pode ser configurada para converter todos os valores em dólares norte-americanos ou para exportar valores na moeda da sessão do usuário.

Ao exportar campos de moeda para o Microsoft Excel, as células que contêm dados de moeda usam a formatação de contabilidade. Essa formatação permite que você execute operações numéricas nesses valores, bem como exiba o símbolo da moeda, como $ ou $.

Ao exportar campos de moeda, o tipo de moeda, como $ ou %, é preservado por padrão. As taxas de conversão para moedas diferentes do USD são armazenadas na tabela Taxas de câmbio [fx_rate].

Você pode optar por exportar todos os valores de moeda em dólares norte-americanos ou na moeda da sessão do usuário.

- Para exportar todos os valores de moeda em dólares norte-americanos, defina a propriedade `glide.excel.fixed_currency_usd` como **verdadeira**.
- Para exportar todos os valores de moeda na moeda da sessão do usuário, defina a propriedade `glide.excel.convert_to_user_currency` como **verdadeira**.

Se `glide.excel.fixed_currency_usd` e `glide.excel.convert_to_user_currency` estiverem definidos como **verdadeiros**, `glide.excel.fixed_currency_usd` substituirá `glide.excel.convert_to_user_currency`.

Comportamento e símbolos de exportação da moeda

O comportamento do campo de moeda no Excel depende do **símbolo** da moeda.

- Quando o símbolo da moeda é $, o tipo de célula do Excel é definido como **Moeda**.
- Quando o símbolo da moeda tiver 1 caractere (por exemplo, 1 ou 1) ou mais de 1 caractere (por exemplo, KR), o tipo de célula do Excel será definido como **Personalizado**.

Tópicos relacionados

Administração de moeda

Modo de moeda única

Controlar a configuração e o uso do campo de moeda padrão em uma instância

Habilitar registro em log de depuração de exportação

Quando a propriedade `glide.export.debug` é verdadeira, a instância registra o processamento de exportação, incluindo o tempo de consulta ao banco de dados e o tempo necessário para gravar dados no arquivo.

Quando a propriedade `glide.export.debug` é *verdadeira*, a instância registra o processamento de exportação, incluindo o tempo de consulta ao banco de dados e o tempo necessário para gravar dados no arquivo. Os logs de depuração são indicados pelo texto *API de exportação*. O uso prolongado desta propriedade pode afetar o desempenho, portanto, é melhor usá-la durante a depuração do processamento de exportação e, em seguida, definir a propriedade novamente como *falsa*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
 this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters ------------------------
   sys_action=poll
   sysparm_processor=poll_processor
   job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

Referência de exportação de dados

Os tópicos de referência fornecem detalhes sobre como exportar dados.

Valores padrão para cabeçalhos de coluna e valores de coluna

Valores padrão são usados para cabeçalhos de coluna e valores de coluna, a menos que sejam substituídos por parâmetros de consulta, campos de conjunto de exportação ou propriedades do sistema.

A tabela a seguir descreve os valores padrão usados se você não usar parâmetros de consulta, campos de conjunto de exportação ou propriedades do sistema para controlar o formato de saída.

Formato de saída	Cabeçalhos de coluna	Valores de colunas
CSV	**Usar nome de campo**	**Use o valor bruto** se `glide.export.csv.raw.value` estiver definido, caso contrário, **use o valor de exibição**.
Excel	**Usar rótulo de campo**	**Usar rótulo de exibição**
JSON	N/D	**Usar valor bruto**
XLSX	**Usar rótulo de campo**	**Usar valor de exibição**
XML	N/D	**Usar valor bruto**

Tipos de campo afetados pelos controles de exportação

Diferentes tipos de campo são afetados de forma diferente pelos controles de exportação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir descreve como diferentes tipos de campo são afetados pelos controles de exportação.

Tipo de campo	Valor de exibição	Valor bruto
Data/hora	CSV: data/hora do fuso horário do usuário com formato do usuário.	CSV: data/hora do fuso horário UTC com formato do sistema.
	Excel/XLSX: data/hora do fuso horário do usuário com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` estiver definido, caso contrário, formato do sistema.	Excel/XLSX: data/hora do fuso horário UTC com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` estiver definido, caso contrário, formato do sistema.
Data	Data com formato de usuário.	Data com formato do sistema.
	Excel/XLSX: data com formato de usuário se `glide.excel.use_user_date_format` estiver definido, caso contrário, formato do sistema.	Excel/XLSX: data com formato de usuário se `glide.excel.use_user_date_format` estiver definido, caso contrário, formato do sistema.
Hora	CSV: hora com formato do usuário.	CSV: hora UTC, assumindo 1970-01-01 como a data com o formato do sistema.
	Excel/XLSX: fuso horário do usuário com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` estiver definido, caso contrário, formato do sistema.	Excel/XLSX: hora UTC, assumindo 1970-01-01 como a data com o formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` estiver definido, caso contrário, o formato do sistema.
Referências	Valor de exibição do registro referenciado.	Sys_id do registro referenciado.
Escolha	Rótulo da opção selecionada.	Valor da opção selecionada.
Moeda	Valor com o símbolo da moeda.	Valor em USD sem o símbolo da moeda.
Preço (calculado)	Valor com o símbolo da moeda.	Valor em USD sem o símbolo da moeda.
Preço (fixo)	Valor com o símbolo da moeda.	Valor em USD sem o símbolo da moeda.

Tradução automática

Propriedades do sistema para valor de exibição e cabeçalho

Use as propriedades do sistema para exportar o valor de exibição ou o valor bruto dos campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos.

As propriedades do sistema controlam a saída para os formatos de arquivo CSV, Excel, JSON e XLSX. As propriedades do sistema definem o comportamento padrão se substituições, como parâmetros de consulta, não forem especificadas. As propriedades do sistema se aplicam a arquivos exportados baixados com parâmetros de URL, exportados da exibição de lista ou gerados por conjuntos de exportação.

A tabela a seguir descreve cada uma das propriedades do sistema que controlam os valores de exibição e os cabeçalhos.

Formato	Propriedade	Valor Padrão
CSV	`glide.export.csv.raw.value`	**falso**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formato	Propriedade	Valor Padrão
		Nota: Definir a propriedade como falsa também recorta a cadeia de caracteres do valor para 32.000 caracteres.
	glide.export.csv.column_header_label	**falso**
Excel	*glide.export.excel.display_value*	**verdadeiro**
	glide.export.excel.column_header_label	**verdadeiro**
JSON	*glide.json.return_displayValue*	**falso**
XLSX	*glide.export.xlsx.display_value*	**verdadeiro**
	glide.export.xlsx.column_header_label	**verdadeiro**

Example: CSV

Exemplo:

glide.export.csv.raw.value = **falso** (padrão)

glide.export.csv.column_header_label = **falso** (padrão)

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo:

glide.export.csv.raw.value = **true**

glide.export.csv.column_header_label = **true**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

Exemplo:

glide.export.excel.display_value = **verdadeiro** (padrão)

glide.export.excel.column_header_label = **verdadeiro** (padrão)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo:

glide.export.excel.display_value = **false**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

glide.export.excel.column_header_label = **false**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

Exemplo:

glide.json.return_displayValue = **falso** (padrão)


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Exemplo:

glide.json.return_displayValue = **true**


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Example: XLSX

Exemplo:

glide.export.xlsx.display_value = **verdadeiro** (padrão)

glide.export.xlsx.column_header_label = **verdadeiro** (padrão)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo:

glide.export.xlsx.display_value = **false**

glide.export.xlsx.column_header_label = **false**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Parâmetros de consulta para valor de exibição e cabeçalho

Use parâmetros de consulta para exportar o valor de exibição ou o valor bruto de campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos.

Os parâmetros de consulta controlam a saída para os formatos de arquivo CSV, XLS, JSON, XLSX e XML. Os parâmetros de consulta, se presentes, substituem as propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir descreve cada um dos parâmetros de consulta que controlam os valores de exibição e os cabeçalhos.

Parâmetro de consulta	Descrição
sysparm_display_value	Exporta o valor de exibição (**verdadeiro**) ou o valor bruto (**falso**) para os formatos de arquivo CSV, XLS, XLSX e XML. Consulte Tipos de campo afetados pelos controles de exportação para obter mais informações.
displayvalue	Exporta o valor de exibição (**verdadeiro**), o valor bruto (**falso**) ou ambos (**Todos**) para o formato de arquivo JSON. Para obter mais informações, consulte Tipos de campo afetados pelos controles de exportação.
sysparm_export_column_header_label	Exporta os formatos de arquivo CSV, XLS e XLSX com o rótulo do campo (**verdadeiro**) ou o nome do campo (**falso**).

Example: sysparm_display_value

Exemplo: *sysparm_display_value* = **verdadeiro**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo: *sysparm_display_value* = **falso**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: exibirvalor

Exemplo: *displayvalue* = **verdadeiro**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: *displayvalue* = **falso**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


Exemplo: *displayvalue* = **Todos**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: sysparm_export_column_header_label

Exemplo: *sysparm_export_column_header_label* = **verdadeiro**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo: *sysparm_export_column_header_label* = **falso**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Limites de exportação

A plataforma fornece um limite superior padrão para exportações de dados.

A finalidade do limite superior é evitar a criação de problemas de desempenho quando uma tabela é excessivamente grande. Se você precisar exportar mais registros do que o limite permite, divida uma exportação grande em blocos gerenciáveis separados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de limite de exportação

Você pode definir o número de registros a serem retornados durante uma exportação usando o parâmetro de URL *sysparm_record_count*.

No entanto, o sistema analisa as seguintes configurações para determinar se um limite de exportação deve ser aplicado.

1. Primeiro, a plataforma verifica a propriedade que define o limite de exportação específico do formato. Cada formato pode ter um limite diferente. Embora essa propriedade possa ser definida com qualquer valor, exceder o limite de exportação padrão pode afetar o desempenho do sistema. Você pode definir a propriedade no limite padrão ou abaixo dele e fazer com que os usuários dividam uma exportação grande para exportar grandes quantidades de dados.
2. Se a propriedade específica do formato não estiver definida, o sistema verificará a propriedade para o limite geral de exportação. Esta propriedade também pode ser definida com qualquer valor, mas exceder o limite de exportação padrão pode afetar o desempenho do sistema.
3. Se o limite de exportação específico do formato e a propriedade de limite de exportação geral não estiverem definidos, o sistema imporá o limite de exportação padrão.

Importante:
Para definir essas propriedades, navegue até **Propriedades do sistema** > **Importação/ Exportação**.

Limite de exportação padrão

Formato	Limite de exportação específico do formato	Limite geral de exportação	Limite de exportação padrão
XML	glide.xml.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
CSV	glide.csv.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
EXCEL (XLS)	glide.excel.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.max_cells	N/D	500.000
EXCEL (XLS)	glide.excel.max_cells	N/D	500.000
PDF	glide.pdf.max_detail_pages **Nota:** O número de linhas pode ser definido de 0 a 250. Se nenhum valor for especificado, o padrão será 250. Se um valor maior que 250 for especificado, o valor padrão de 250 será usado.	250	250
PDF	glide.pdf.max_rows	N/D	1.000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limite de exportação padrão

Formato	Limite de exportação específico do formato	Limite geral de exportação	Limite de exportação padrão
	Nota: O número de linhas pode ser definido de 0 a 5.000. Se nenhum valor for especificado, o padrão será 1.000. Se um valor maior que 5.000 for especificado, o valor padrão de 1.000 será usado.		
PDF	glide.pdf.max_columns **Nota:** Somente 25 rótulos de cabeçalho cabem em uma página.	N/D	25
JSON	glide.json.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000

Uma propriedade de limite de aviso chamada *glide.ui.export.warn.threshold* controla como os registros são exportados. Quando você exporta registros suficientes de uma lista para exceder o limite, uma caixa de diálogo de opção é exibida. Você pode optar por aguardar a conclusão da exportação ou enviar por e-mail os registros exportados como um anexo. O limite de aviso pode ser alterado na propriedade do sistema. O anexo de e-mail não deve exceder os limites máximos de tamanho de e-mail.

Exemplos de limite de exportação

Exemplo	Propriedade	Quebrando limites de exportação
Exportando para CSV	• glide.csv.export.limit = 20.000 • glide.ui.export.limit = 10.000 • com.glide.processors.XMLProcessor.max_record_count = 20.000 • Limite de exportação padrão para CSV = 10.000	Se você exportar 30.000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 20.000. O número de registros especificado para exportação excede o valor definido na propriedade *glide.csv.export.limit*.
Exportando para o Excel (XLSX)	• glide.xlsx.export.limit = sem entrada • glide.ui.export.limit = sem entrada • Limite de exportação padrão para Excel (XLSX) = 10.000	Se você exportar 30.000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 10.000. O número de registros especificado para exportação excede o limite de exportação padrão do Excel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de limite de exportação

Exemplo	Propriedade	Quebrando limites de exportação
Exportando para PDF	• glide.pdf.max_rows = 1.000 • Limite de exportação padrão para PDF = 1.000 • Limite máximo de exportação para PDF = 5.000	Se você exportar 5.000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 1.000. O número de registros retornados é limitado porque o número de registros especificado para exportação excede o valor padrão na propriedade `glide.pdf.max_rows`.

Limite de exportação do Excel

As exportações do Excel são destinadas a exportações relativamente pequenas, com menos de 500.000 células. O CSV pode lidar com exportações maiores.

Se uma planilha exportada tiver mais de 500.000 células, o processo de exportação será interrompido. Você recebe o arquivo do Excel nesse ponto. A mensagem a seguir é exibida na linha inferior: Exportação interrompida devido ao tamanho excessivo. Use CSV para uma exportação completa.

O limite da célula de exportação do Excel é personalizável usando a propriedade inteira `glide.xlsx.max_cells` (ou `glide.excel.max_cells` se estiver usando XLS).

Nota:
Aumentar este limite pode causar um problema de memória em sua instância. O limite é definido em um nível apropriado para evitar problemas de recursos.

A exportação coloca as informações no documento do Excel com 32.000 linhas por planilha.

Reverter e excluir recuperação

Com contextos de reversão, você pode reverter determinadas ações, como um upgrade de patch, ativação de plug-in e execuções de script em segundo plano, e pode recuperar exclusões de registros e todas as mudanças relacionadas.

Os recursos de recuperação de reversão e exclusão estão disponíveis em instâncias que usam bancos de dados MySQL e MariaDB. Instâncias que usam bancos de dados Oracle oferecem suporte somente à reversão. As instâncias que usam o SQL Server não são compatíveis com a recuperação de reversão ou exclusão.

Suporte para reverter e excluir banco de dados de recuperação

Tipo de banco de dados	Rollback	Excluir recuperação
MySQL	sim	sim
MariaDB	sim	sim
Oracle	sim	não

Módulo de registros excluídos

Este módulo funciona em registros em tabelas auditadas. A recuperação de registros excluídos em cascata deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro. Após

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sete dias, somente registros de dados e referências em tabelas que auditam exclusões podem ser recuperados, que é a mesma funcionalidade das versões anteriores.

Para encontrar este módulo, navegue até **Definição do Sistema** > **Registros excluídos**.

Excluir módulo de recuperação

Este módulo funciona para qualquer registro excluído. Essa recuperação deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Excluir recuperação**.

Módulo de histórico de execução de script

Este módulo funciona em scripts executados usando o módulo **Scripts - Segundo plano**. Este histórico inclui apenas sete dias de execuções de script.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Histórico de Execução de Script**.

Contextos de rollback

Os contextos de reversão contêm tudo o que é necessário para reverter um upgrade de software ou ativação de plug-in. Eles incluem registros excluídos, atualizações de patch, execuções de script Scripts-Background, ações de banco de dados e ativações de plug-in. Um contexto de reversão é criado para cada upgrade de patch em uma família e cada ativação de plug-in, desde que o plug-in seja compatível com contextos de reversão.

Para usar contextos de reversão, ative os plug-ins Restaurar registros excluídos (com.snc.undelete) e Excluir recuperação (com.glide.delete_recovery).

As reversões são normalmente realizadas em instâncias de pré-produção em que a funcionalidade deve ser restaurada antes que você possa encontrar a causa raiz de um problema no upgrade. A reversão exclui dados, o que muitas vezes pode tornar difícil, se não impossível, descobrir o problema que tornou a reversão necessária.

Um contexto de reversão é criado quando:

- `GlideRecord.delete()` ou `GlideRecord.deleteMutiple()` exclui registros.
- Há um upgrade de patch.
- Você ativa um plug-in que oferece suporte a contextos de reversão.
- Um script é executado usando o módulo **Scripts-Background** e a reversão foi habilitada selecionando o **registro para reversão?** caixa de seleção.

As reversões não afetam outras atividades do banco de dados. Se uma atividade de banco de dados modificar um registro que faz parte de um contexto de reversão, a reversão não afetará esse registro.

Como os contextos de reversão contêm uma quantidade significativa de dados, os contextos de reversão são excluídos após 10 dias. Portanto, as reversões devem ocorrer dentro de 10 dias após o upgrade mais recente ou a ativação do plug-in. Se você precisar reter um contexto de reversão por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades do contexto de reversão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não reverta um contexto de reversão até verificar com Suporte e atendimento ao cliente. Uma reversão exclui dados e pode remover evidências do problema de upgrade ou ativação, evitando a depuração do problema.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Contextos de rollback**.

Se qualquer uma das seguintes operações ocorrer durante um rollback, um contexto de rollback não será criado:

- Tabelas ou colunas são descartadas do esquema.

  Nota:
  Quedas de índice estão corretas.

- Uma tabela está truncada.
- Uma tabela ou coluna é renomeada.
- Uma coluna é redefinida ou promovida.
- Um tipo de coluna muda.
- A largura de uma coluna foi reduzida.

O processo de reversão em Now Support faz o seguinte:

- Atualiza o WAR relatado para a versão revertida e o WAR atribuído permanece definido para a versão anterior à reversão.
- Define a propriedade `glide.war.no_upgrade` na instância que está definida para a versão antes da reversão.
- Exibe a mensagem: "O War desejado corresponde ao War revertido especificado pela propriedade [`glide.war.no_upgrade`]. O script de upgrade NÃO será executado".
- Altera o estado para **Expirado** e a reversão limpa todos os dados armazenados.

Reverter upgrades de patch ou ativações de plug-in

Use o módulo **Contextos de reversão** para reverter atualizações de patch e ativações de plug-in.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Revise essas informações e requisitos antes de executar o rollback:

- A reversão só é possível entre patches na mesma versão do software. Por exemplo, a reversão é possível do Orlando patch 2 para o patch 1, mas não de Orlando para New York.
- A reversão deve ser feita em até 10 dias após o upgrade mais recente ou a ativação do plug-in. Se você precisar reter um contexto de reversão por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades do contexto de reversão.
- Você só pode reverter para a versão anterior.

  Por exemplo, a reversão do patch 3 para o patch 1 requer duas reversões.

- Você deve ter os plug-ins Restaurar registros excluídos (com.snc.undelete) e Excluir recuperação (com.glide.delete_recovery) ativados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você só pode reverter uma instância ativa de cada vez.

  Não há suporte para reverter contextos em vários nós.
- Uma reversão exclui dados e pode remover evidências de um registro de upgrade ou ativação, o que dificulta a depuração do problema que tornou a reversão necessária.
- Para reverter para uma versão de patch anterior ao WAR atribuído, envie uma solicitação para Suporte e atendimento ao cliente fazer o rollback.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Reversão e Recuperação** > **Contextos de rollback**.
2. Selecione o contexto que você deseja reverter.
3. Reverta selecionando o link relacionado **a Reverter**.
4. Confirme a reversão.
   Um indicador aparece mostrando o andamento da reversão. `glide.war` atualiza para a versão revertida. O log mostra as fases do processo de reversão.
5. Depois que a reversão for concluída, saia da instância e faça login novamente.
6. Abra uma nova guia e veja se o estado do contexto mudou para **Revertido**.
   Caso contrário, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Use o módulo Registros excluídos para restaurar um registro excluído

Você pode recuperar registros excluídos que estão em tabelas auditadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A instância pode rastrear exclusões em qualquer tabela e referências em tabelas auditadas, com algumas exceções. As exclusões de registro não são rastreadas nestas circunstâncias:

- As exclusões de registro não são rastreadas em tabelas com o atributo de dicionário`no_audit_delete=true`.
- Nem todas as tabelas com um prefixo do sistema rastreiam exclusões por padrão. Você pode Habilitar a auditoria para uma tabela do sistema .
- As referências serão restauradas somente se o campo de referência estiver em uma tabela auditada e o plug-in Restaurar registro excluído estiver ativado.
- As referências que usam um tipo de campo **Imagem** não são restauradas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Registros excluídos**.
2. Abra o registro excluído que você deseja restaurar.

   Nota:
   Você só pode restaurar um registro excluído e suas referências associadas por vez.
3. Siga um destes procedimentos para restaurar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Desfazer Exclusão com os Relacionados	Recupera o registro e todas as exclusões em cascata e outras ações de banco de dados que resultaram da exclusão. Esta opção aparece quando um contexto de reversão está disponível para a exclusão.
Recuperar operação inteira	Se este registro tiver sido excluído como parte de outra exclusão, todos os registros da exclusão primária serão recuperados, incluindo todas as exclusões em cascata e outras ações de banco de dados que resultaram da exclusão primária. Se esta for a exclusão de nível superior, será o mesmo que **Desfazer Exclusão com Relacionado**. Esta opção aparece quando um contexto de reversão está disponível para a exclusão.
Desfazer Exclusão de Registro	Recupera somente este registro. **Importante:** A operação de desfazer exclusão executa uma inserção, que pode acionar regras de negócio. Isso pode levar a inserções e atualizações adicionais em registros relacionados em outras tabelas, resultando em resultados inesperados. Para obter orientação sobre como evitar esse comportamento, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Uma página de instruções é exibida, explicando o processo e suas limitações.

4. Clique em **Restaurar registro excluído**.
   Uma página Andamento mostra o andamento do processo de restauração e mostra uma contagem das referências restauradas.

Resultado

Quando o processo é concluído, um Resumo de restauração detalha as mudanças e fornece links para exibir o registro restaurado ou retornar à lista de registros excluídos.

Use o módulo Excluir recuperação para restaurar um registro excluído

Você pode recuperar um registro excluído e todas as mudanças relacionadas. A recuperação deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Reversão e Recuperação** > **Excluir recuperação**.
2. Clique no item da lista **Excluir recuperações** a ser recuperado.
   O formulário **Excluir recuperação** é mostrado.
3. Em Links relacionados, clique em **Reverter...**.
4. No formulário **Operação de reversão inteira**, insira sime clique em **OK**.
   Uma página Andamento mostra o andamento do processo de restauração e mostra uma contagem das referências restauradas.

Resultado

Quando o processo é concluído, um **Resumo de restauração** itemiza as mudanças e fornece links para exibir o registro restaurado ou retornar à lista **Excluir recuperações**.

Use o módulo Histórico de execução de script para reverter uma execução de Scripts em segundo plano

Você pode reverter as ações do banco de dados de um script executado usando o módulo Scripts-Background.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você executou o script usando o módulo Scripts-Background, a **mensagem Registro para reversão?** item deve ter sido verificado.

Se você ainda estiver no módulo **Scripts-background** após executar um script, poderá usar o link **Histórico de execução de script e recuperação disponível aqui** para acessar o formulário **Histórico de execução de script**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Reversão e Recuperação** > **Histórico de Execução de Script**.
2. Clique na execução do script a ser revertido.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Execução de script de reversão**.

Propriedades do contexto de reversão

Altere o período de expiração padrão para diferentes tipos de registros de contexto de reversão.

Como os contextos de reversão contêm uma quantidade significativa de dados, eles são excluídos após 10 dias por padrão. O trabalho agendado Limpar contextos de reversão expirados é executado diariamente para excluir registros expirados na tabela Contexto de reversão [sys_rollback_context]. Se você precisar reter um contexto de reversão por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema.

Para adicionar uma propriedade do sistema, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione uma propriedade para o tipo de registro de contexto de reversão que você deseja preservar. Você pode determinar qual propriedade adicionar para um determinado contexto de reversão correspondendo o nome da propriedade à coluna Tipo na tabela Contexto de reversão [sys_rollback_context].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do contexto de reversão

Propriedade	Descrição
O número de dias para reter o contexto de reversão para uma instalação de app glide.rollback.expiration_days_app_install	Por padrão, você tem 15 dias para reverter uma aplicação instalada do ServiceNow® Store antes que o contexto de reversão expire. Você pode estender o período de expiração atualizando esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15
O número de dias para reter o contexto de reversão para uma instalação de app em lote glide.rollback.expiration_days_batch_app_install	Por padrão, você tem 10 dias para reverter aplicações instaladas usando o recurso de instalação em lote antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão para dados de demonstração glide.rollback.expiration_clean_demo_data	Por padrão, você tem 10 dias para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão para operações de exclusão registradas glide.rollback.expiration_days_delete	Por padrão, você tem 10 dias após a conclusão de uma operação de exclusão para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão criado para validar a execução de fluxo Workflow Studio antes e depois de um upgrade glide.rollback.expiration_days_flow	Por padrão, você tem 10 dias para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão para mudanças de IRE registradas do CMDB Integration Studio. glide.rollback.expiration_days_inst_preview	Por padrão, você tem 10 dias após o registro das mudanças de IRE do CMDB Integration Studio para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do contexto de reversão

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter contextos de reversão nos quais o Tipo está definido como Outro. glide.rollback.expiration_days_other	Por padrão, você tem 10 dias para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão para uma ativação de plug-in glide.rollback.expiration_days_plugin	Por padrão, você tem 15 dias para reverter plug-ins ativados em Gerenciador de aplicações antes que o contexto de reversão expire. Você pode estender o período de expiração atualizando esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15
O número de dias para reter o contexto de reversão para um trabalho de anonimização. glide.rollback.expiration_days_redact	Por padrão, você tem 10 dias após os dados serem editados por um trabalho de anonimização de dados para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão para uma execução de script em segundo plano glide.rollback.expiration_days_scripts_bg	Por padrão, você tem 10 dias para reverter a execução do script antes que o contexto de reversão expire. O contexto de reversão rastreia todas as instruções INSERT, DELETE e UPDATE executadas pelo script e recupera os dados desfazendo as instruções SQL. Você pode estender o período de expiração atualizando esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão para mudanças registradas durante as execuções de testes glide.rollback.expiration_days_test_execution	Por padrão, você tem 10 dias após a execução de testes para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

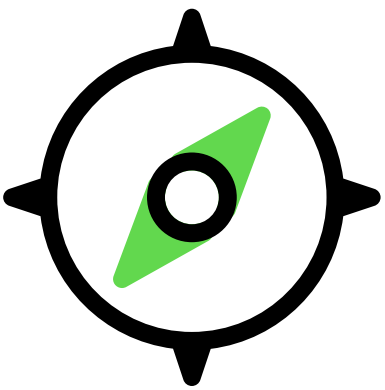
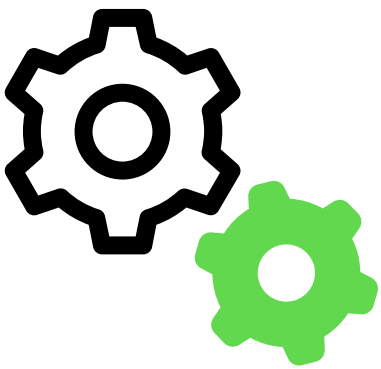
Propriedades do contexto de reversão

Propriedade	Descrição
O número de dias para reter o contexto de reversão para um upgrade glide.rollback.expiration_days_upgrade	Por padrão, você tem 10 dias após o upgrade mais recente para reverter o upgrade antes que o contexto de reversão expire. Você pode alterar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10

Clone do sistema

Use a aplicação Clone do sistema para copiar tudo em um banco de dados de uma instância para outra.

Iniciar

Explorar	Usando	
		
Explore o clone do sistema.	Usar clone do sistema.	

Tradução automática

Clone do sistema

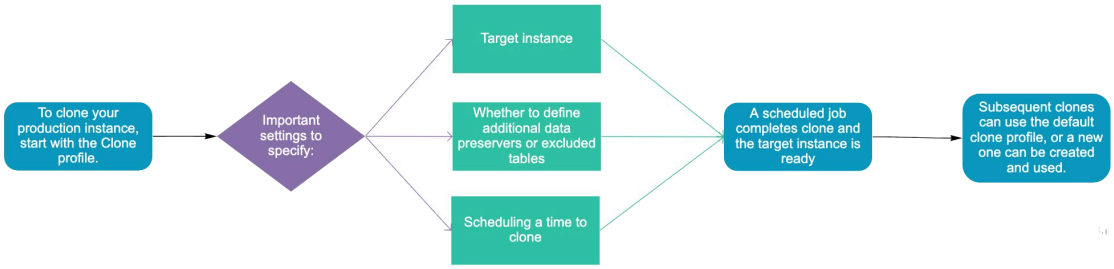
Use a aplicação Clone do sistema para copiar tudo em um banco de dados de uma instância para outra.

A clonagem é normalmente usada para copiar uma instância de produção para uma instância de pré-produção para testar mudanças. Os dados de clonagem vêm do backup noturno mais recente.

Nota:
Uma nova experiência de administrador unificada com base no mecanismo de clone existente agora está disponível no Console do administrador de clones. O Clone Admin Console oferece visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias, uma de nossas automações mais usadas, bem como várias outras melhorias.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clonar processo



Em resposta a uma solicitação de clone, a plataforma ServiceNow executa as seguintes tarefas:

1. Gera um arquivo para preservar os dados operacionais no servidor de destino.

   Nota:
   Este arquivo contém os dados preservados pelos preservadores de dados.

2. Copia o esquema do banco de dados da instância de origem para a instância de destino.
3. Cria tabelas no banco de dados da instância de destino usando as definições da tabela da instância de origem.
4. Copia dados do backup noturno mais recente da instância de origem para o banco de dados da instância de destino.

   Nota:
   Certas exclusões são automáticas, tabelas grandes normalmente são excluídas. Isso inclui tabelas de auditoria, log e e-mail. MetricBase tabelas não são excluídas por padrão.

5. Desabilita temporariamente o tráfego de IU e as solicitações para o servidor de instância de destino.
6. Exibe a mensagem **Clone em andamento...** para qualquer usuário que acesse a instância de destino.
7. Restaura dados operacionais preservados da instância de destino.
8. Executa todos os scripts de limpeza pós-clonagem na instância de destino.
9. Suspende temporariamente todas as funções de e-mail na instância de destino.
10. Enfileira um evento para gerar novamente índices de texto.
11. Habilita o tráfego de IU e as solicitações para o servidor de instância de destino.

Durante um clone, a instância de destino pode ficar indisponível de forma intermitente. Após a conclusão da clonagem, você tem até 24 horas para entrar em contato com Suporte e atendimento ao cliente e solicitar uma reversão da instância de destino para o estado pré-clonagem. Você será notificado quando a reversão for concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se a instância de origem tiver um nível de profundidade de clone >=5, o clone não será permitido.

Se a finalidade da instância de origem for DART (Acesso a dados para treinamento responsável), o clone não será permitido e uma mensagem de erro será exibida.

Clonar para uma instância em uma versão diferente

A aplicação Clone do sistema pode ter como destino uma instância que executa uma versão de instância diferente da origem.

Um serviço web central controla o processamento do clone e modifica automaticamente a versão da instância de destino para corresponder à versão da instância de origem. Este processo de correspondência começa até oito horas antes da hora especificada no campo **Data e hora** no formulário Clone do sistema. Este serviço Web também confirma que há espaço em disco suficiente na instância de destino para que o clone prossiga.

Ao clonar de um backup, a instância de destino não precisa de tempo adicional para fazer upgrade ou downgrade. A plataforma ServiceNow executa todas as mudanças de versão durante uma breve janela em que a instância de destino está indisponível, depois que ela copia os dados do backup da instância de origem.

Clonar de um backup

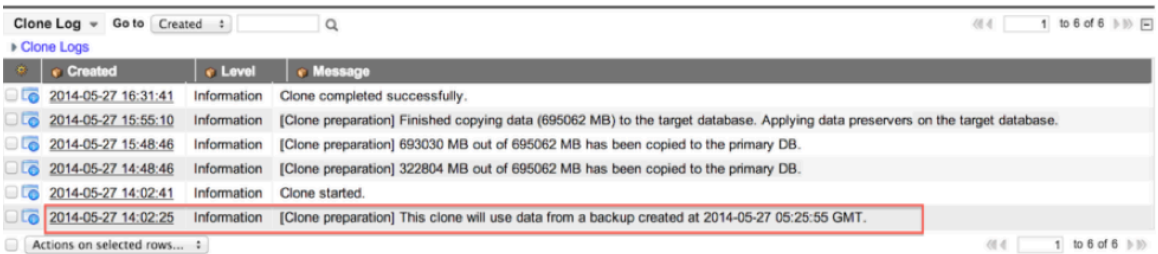
O clone usa dados do backup noturno mais recente da instância de origem ao clonar. Os backups usados para clonagem têm no máximo 36 horas. O Clone do sistema inicia a preparação inicial, incluindo a seleção do backup mais recente a ser usado, somente na data e hora em que o processamento está programado para iniciar.

Se a clonagem de um backup de origem falhar, o sistema usará o mecanismo de clone legado. O mecanismo de clone legado não pode preservar dados de tabelas estendidas, relacionamentos, hierarquias entre tabelas e consultas de referência com pontos. Você pode restaurar a instância de destino de um backup e reprogramar o clone nesses casos.

Após a clonagem de um backup, a instância de destino fica indisponível por vários minutos antes que o clone seja marcado como concluído na instância de origem. Se as instâncias de origem e de destino estiverem em versões diferentes do Now Platform, a instância de destino será modificada para corresponder à versão da instância de origem durante esse tempo.

Ao iniciar um clone a partir de um backup, a data e a hora em que o backup foi realizado, bem como as mensagens de andamento periódicas, aparecem na lista relacionada **Log de clones**.

Log de backup do clone do sistema



Clonar sobre instâncias de produção

Contanto que a propriedade do sistema `glide.db.clone.allow_clone_target` seja VERDADEIRO, uma instância pode servir como um clone. Modificar dados na instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de origem durante um clone pode causar incompatibilidade de dados entre registros ou entradas de registro duplicadas.

Opções de clone obsoletas

A caixa de seleção da opção de clonagem **Preservar usuários e tabelas relacionadas** foi removida das Opções de clone na versão Utah. Em alguns casos, personalizações anteriores na página de solicitação de clone ou relacionadas ao clone podem fazer com que este campo permaneça no formulário.

Importante:
Marcar este campo obsoleto não afetará o usuário, a função ou as tabelas relacionadas durante o clone.

.

Console do administrador de clones

O Clone Admin Console oferece uma experiência nova e simplificada e visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias. Todos os perfis de clones, exclusões, preservadores e scripts existentes são trazidos para o novo console. A página de solicitação de clone foi simplificada, uma opção de backup sob demanda foi adicionada e há mais visibilidade sobre o andamento do clone.

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Clonagem

O clone copia tudo em um banco de dados de uma instância para outra. A clonagem é normalmente usada para copiar uma instância de produção para uma instância de pré-produção para testar mudanças. Os dados de clonagem vêm do backup noturno mais recente. Para saber mais sobre clonagem, consulte Clone do sistema.

Melhorias usando o Console de administração de clones

1. Os clones legados e os novos clones são armazenados separadamente. Os clones solicitados por meio do Console de administração de clones são armazenados em uma nova tabela e exibidos no novo console. Os clones legados não são mostrados no console. Os clones iniciados por meio da página legada Solicitar clone são armazenados na tabela legada de histórico de clones.
2. As configurações e configurações de clone existentes permanecem as mesmas. Você pode encontrar suas instâncias de clone, perfis de clone, exclusões, preservadores e scripts de limpeza existentes no novo Console de administração Cdo administradore em suas listas e formulários originais.
3. As permissões relacionadas ao acesso e ao clone permanecem as mesmas. A nova experiência requer a função de administrador em ambas as instâncias (a mesma do legado) para fazer uma solicitação de clone.
4. A nova experiência utiliza o mesmo mecanismo de clone que o clone legado. O comportamento de clone (back-end) conhecido é o mesmo entre legado e a nova interface do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do Console de administração de clones

As seções a seguir refletem as diferentes partes do Console de administração de clones.

Página Inicial

A página inicial exibe todos os clones atuais em sua instância. Você pode pesquisar seus clones usando a **barra de pesquisa** e digitando o número do seu clone.

Nota:
O painel mostra todos os clones solicitados por meio do aplicativo. Você não pode exibir clones solicitados por meio da Now Platform no painel.

As opções de filtro estão disponíveis para identificar os clones que você deseja exibir com o botão suspenso de filtro. Você pode aplicar as seguintes condições a serem exibidas no painel:.

- Cancelado
- Concluído
- Erro
- Solicitada
- Falha de rollback
- Rollback solicitada
- Rollback realizada
- Realizando rollback
- Em Execução

Você pode optar por exibir seus clones em uma exibição de grade ou de lista selecionando a opção de botão apropriada.

Configurações

A guia **Visão geral** exibe o número atual de **instâncias de clone** e **perfis de clone** em sua instância.

Na guia **Clonar instâncias**, você pode exibir todas as instâncias de clone disponíveis no momento. Depois de adicionar uma instância a esta lista, você pode usá-la como origem ou destino de clone para seus clones. Para adicionar sua instância de não-produção à lista de instâncias de clones, selecione **Novo**.

A guia **Perfis de clone** exibe todos os **perfis de clone**disponíveis. Perfis de clone são predefinições para clones, que você pode personalizar, salvar e reutilizar para obter resultados consistentes com cada um dos seus clones. Para saber mais sobre Perfis de clones, consulte Solicitar um clone no Console do administrador de clones.

Nota:
O **perfil Perfil do sistema** está disponível pronto para uso e não pode ser modificado.

Os perfis personalizados que você cria usam as exclusões, preservadores e scripts padrão do perfil do sistema como base. Você pode criar quantos perfis personalizados cisolados quiser e editá-los conforme necessário. Para alterar as definições de um perfil de clone, como exclusões, preservadores ou scripts de limpeza, selecione o número na definição e selecione o botão **Editar** na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Certos itens do sistema prontos para uso não podem ser removidos da lista de exclusões, preservadores ou scripts.

Definições

A página **Definições** exibe uma visão geral das opções de configuração atuais.

- **Exclusões**
- **Preservadores**
- **Limpar scripts**

A guia **Exclusões** lista as tabelas que não são copiadas durante um clone do sistema. Por padrão, o sistema exclui tabelas para registro em log, auditoria, notificações, contextos de fluxo de trabalho e uso de licença. Você pode configurar mais **exclusões** selecionando Novo e adicionando a tabela que deseja excluir.

A guia **Preservadores** exibe uma lista de todos os preservadores de dados disponíveis. **Os preservadores** protegem os dados na instância de destino contra a substituição. Preservar os dados em uma tabela preserva somente a tabela especificada e as tabelas primárias.

Nota:
As tabelas secundárias devem ser preservadas individualmente.

Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicado. Para criar um preservador, consulte Criar novo preservador de clone.

Salve seu trabalho de desenvolvimento em andamento. Durante um clone, o trabalho de desenvolvimento não publicado é substituído. Se você tiver aplicações personalizadas que ainda não foram implantadas na produção, primeiro exporte manualmente (antes do clone) e importe novamente o conteúdo da aplicação não publicada após a conclusão do clone . Para saber mais sobre práticas recomendadas de clone e desenvolvimento de apps, consulte o white paper aqui .

A guia **Scripts de limpeza** exibe uma lista de todos os scripts disponíveis. Você pode escrever scripts de limpeza para modificar ou remover dados que não sejam apropriados para o seu clone. Para criar um script de limpeza, consulte Criar scripts de limpeza.

Solicitar clone

O aplicativo apresenta uma página de solicitação de clone simplificada, com orientações e explicações sobre como as várias configurações de clone afetarão seu clone. A nova página de solicitação também apresenta uma nova ferramenta de programação para evitar conflitos de tempo com ServiceNow janelas de manutenção. Isso reduzirá a reprogramação automática de clones que conflitam com a manutenção da infraestrutura.

Para saber mais sobre como solicitar um clone, consulte Solicitar um clone no Console do administrador de clones.

Solicitar um clone no Console do administrador de clones

Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sua instância de destino antes de solicitar seu clone. Faça o seguinte:

- Navegue até o **Configurações** > **Clonar instâncias**.
- Selecione **Novo**.
- Preencha o novo formulário de instância de clone.

Nota:
Você pode criar vários perfis de clone e utilizar um modelo de clone reutilizável. Os perfis de clone permitem que você selecione as exclusões e preservadores corretos para o seu clone.

Configure um perfil de clone. Faça o seguinte:

- Navegar até **Configurações** > **Perfis de clones**.
- Preencha o novo formulário de perfil de clone.

Nota:
As solicitações iniciadas por meio da página clássica `clone_instance.do` não serão exibidas no novo painel do console de clone. No entanto, eles ainda podem ser encontrados na página de histórico de clones clássicos `clone_instance_list.do`.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Painel de clonagem**.
2. Selecione **Solicitar clone**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de clone

Campo	Descrição
Instância de origem	A instância que você deseja clonar.
Instância de destino	A instância na qual você deseja clonar a instância de origem. **Nota:** Você pode adicionar uma instância ou selecionar uma instância existente sem sair da página.
Perfil de Clone	O perfil de clone a ser usado para seu clone.
Hora de início programada do clone	A hora de início para começar a clonar sua instância.
Enviar e-mail ao concluir	O e-mail a ser notificado sobre a conclusão da clonagem.

4. Selecione as seguintes opções que você deseja configurar para o seu clone.

Nota:
Configurações adicionais podem ser definidas para sua solicitação de clone, no entanto, essas opções podem aumentar significativamente o tempo de conclusão do clone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Opções gerais
  - A quantidade de dados copiados de tabelas grandes

    Nota:
    A exclusão desses dados pode estender o tempo do seu clone, pois os dados são copiados da origem e todos os dados com mais de 90 dias são removidos.

  - Aplicar backup sob demanda
  - Frequência da clonagem
- Exclusões
  - Excluir tabelas especificadas na lista de exclusões

    Nota:
    Quando uma tabela é excluída, todas as suas tabelas secundárias também são excluídas. Por exemplo, a exclusão da tabela de tarefas também exclui suas tabelas secundárias, como Incidentes, problemas e tabelas de mudança.

  - Excluir dados de auditoria e log

    Nota:
    Quando **sys_audit** é excluído, ele interrompe o fluxo de atividades dos registros. O fluxo de atividades é criado a partir da tabela **sys_audit**, portanto, se estiver vazio, todas as atualizações serão exibidas como o nome de usuário que criou o registro e exibirão a hora da criação.

  - Excluir dados de anexos
- Preserva
  - Preservar tema
  - Número de dias de conjuntos de atualizações globais em andamento a serem preservados

5. Selecione **Continuar**.
6. Revise o resumo da solicitação de clone e selecione **Confirmar e enviar solicitação de clone**.

Criar scripts de limpeza

Use scripts de limpeza para modificar ou remover dados que não sejam apropriados para o seu clone.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Painel de clonagem**.
2. Selecione **Definições** na navegação secundária.
3. Selecione a guia **Scripts de limpeza**.
4. Selecione **Novo**.
5. Insira um nome para o script.
6. Selecione o número da ordem do seu 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.

7. Marque **Ativo** quando o script estiver pronto.
8. Insira seu script no campo **Script** e selecione **Salvar**.

Criar novo preservador de clone

Crie preservadores de clones para proteger os dados na instância de destino contra a substituição.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Preservar grandes quantidades de dados pode aumentar significativamente a duração do clone. Preservar tabelas somente se necessário.

A guia **Preservadores** exibe uma lista de todos os preservadores de dados disponíveis. **Os preservadores** protegem os dados na instância de destino contra a substituição. Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicado. Para criar um preservador, faça o seguinte.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Painel de clonagem**.
2. Selecione **Definições** na barra de navegação secundária.
3. Selecione a guia **Preservadores**.
4. Na página da tarefa **Preservadores**, selecione **Novo**.
5. Insira o rótulo da tabela como o **Nome** do seu preservador.

   Nota:
   O preservador de dados deve ter uma tabela selecionada ou não poderá ser enviado.

6. Selecione a **Tabela** a ser preservada.
7. Marque a caixa de seleção **Tema** se os dados que estão sendo preservados forem uma propriedade de IU.
8. Defina os dados a serem preservados usando o **Construtor de condições**e selecione **Salvar**.
   A mensagem de sucesso será exibida.

Explorando o clone do sistema

Explore como usar a aplicação Clone do sistema para copiar tudo em um banco de dados de uma instância para outra.

Visão geraldo clone do sistema

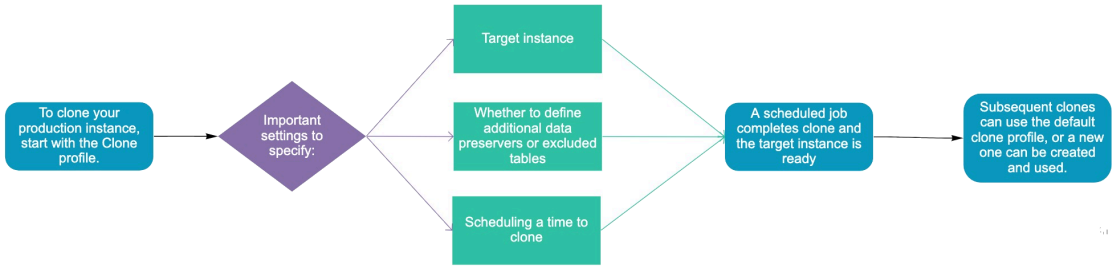
A clonagem é normalmente usada para copiar uma instância de produção para uma instância de pré-produção para testar mudanças. Os dados de clonagem vêm do backup noturno mais recente.

Uma nova experiência de administrador unificada com base no mecanismo de clone existente agora está disponível no Console do administrador de clones. O Clone Admin Console oferece visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias, uma de nossas automações mais usadas, bem como várias outras melhorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalhode clone do sistema



1. Em resposta a uma solicitação de clone, a plataforma ServiceNow executa as seguintes tarefas:
2. Gera um arquivo para preservar os dados operacionais no servidor de destino.

   Nota:
   Este arquivo contém os dados preservados pelos preservadores de dados.

3. Copia o esquema do banco de dados da instância de origem para a instância de destino.
4. Cria tabelas no banco de dados da instância de destino usando as definições da tabela da instância de origem.
5. Copia dados do backup noturno mais recente da instância de origem para o banco de dados da instância de destino.

   Nota:
   Certas exclusões são automáticas, tabelas grandes normalmente são excluídas. Isso inclui tabelas de auditoria, log e e-mail. MetricBase tabelas não são excluídas por padrão.

6. Desabilita temporariamente o tráfego de IU e as solicitações para o servidor de instância de destino.
7. Exibe a mensagem **Clone em andamento...** para qualquer usuário que acesse a instância de destino.
8. Restaura dados operacionais preservados da instância de destino.
9. Executa todos os scripts de limpeza pós-clonagem na instância de destino.
10. Suspende temporariamente todas as funções de e-mail na instância de destino.
11. Enfileira um evento para gerar novamente índices de texto.
12. Habilita o tráfego de IU e as solicitações para o servidor de instância de destino.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o clone do sistema, consulte:

- Explorar o novo Console do administrador de clones
- Usando clone do sistema

Usando clone do sistema

Você pode usar o Clone do sistema para solicitar, cancelar, programar ou modificar clones.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitar um clone

  Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção.

- Cancelar um clone

  Você pode cancelar clones solicitados, programados e ativos sem afetar negativamente a estabilidade ou a usabilidade do sistema. O cancelamento de um clone restaura a instância de destino para o estado de pré-clonagem, retendo todos os dados originais.

- Programar clonagem

  Você pode usar o Clone do sistema para programar a clonagem automática, que é a maneira mais fácil de manter as instâncias clonadas atualizadas.

- Modificar cronogramas de clonagem

  Não é possível modificar uma programação de clone, você deve excluir e criar uma nova.

- Exibir status do clone

  Você pode exibir o status de um clone para garantir que o processo de clonagem não esteja travado.

- Exibir histórico de clonagem

  Você pode exibir o status e o histórico de qualquer solicitação de clone do sistema.

- Reverter um clone
- Retorne um destino de clone ao seu estado anterior à clonagem mais recente. Reverta a clonagem se algo der errado no processo de clonagem.
- Scripts de limpeza pós-clonagem

  Use scripts de limpeza para modificar ou remover dados incorretos. Os scripts de limpeza são executados após a conclusão dos preservadores de dados e do clone.

Tradução automática

Solicitar um clone

Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite um vídeo de clone. Duração aproximada de 3 minutos.

O Now Platform usa dados do backup noturno mais recente da instância de origem ao clonar. Os backups usados para clonagem têm no máximo 36 horas. O Clone do sistema inicia a preparação inicial, incluindo a seleção do backup mais recente a ser usado, somente na data e hora em que o processamento está programado para iniciar.

Se a clonagem de um backup de origem falhar, o sistema usará o mecanismo de clone legado. O mecanismo de clone legado não pode preservar dados de tabelas estendidas, relacionamentos, hierarquias entre tabelas e consultas de referência com pontos. Você pode restaurar a instância de destino de um backup e reprogramar o clone nesses casos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instâncias que usam um banco de dados Oracle, consulte KB0538884 - Suporte a clones do sistema para clientes Oracle .

Você pode automatizar a clonagem programando-a no painel Opções.

Você não pode iniciar uma solicitação de clone quando a instância de origem está no modo de depuração. Se a instância de origem estiver no modo de depuração, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para desativar o modo de depuração antes de enviar uma solicitação de clone .

Procedimento

1. Faça login na instância que você deseja clonar.
   Esta instância se torna a instância de origem da solicitação de clone.
2. Criar um destino de clone registro para cada instância de destino que você deseja receber dados de clone.
3. Verifique a lista de tabelas excluídas da clonagem e adicione ou remova tabelas a serem excluídas da instância de destino.
4. Verifique a lista de tabelas e as propriedades do sistema que você deseja salvar na instância de destino com o seguinte.

   Você pode usar preservadores de dados. Você também pode criar ou modificar preservadores de dados, conforme necessário.

   O mecanismo de clone legado não é compatível com preservadores de dados para estes registros:

   - Tabelas que estendem a tabela de tarefas
   - Relacionamentos
   - Hierarquias
   - Consultas de referência com pontos

   Se você estiver preservando quaisquer dados que não sejam compatíveis com o mecanismo de clone legado, verifique se há um backup recente da instância de destino disponível. Se o clone-from-backup-process falhar por qualquer motivo, você poderá restaurar a instância de destino a partir do backup.
5. Preserve todas as aplicações não publicadas na instância de destino.
6. Navegar até **Clone do sistema** > **Solicitar Clone**.
7. **Opcional:** Especifique um perfil de clone predefinido.
   Um perfil de clone armazena opções de destino e clone. O perfil de clone preenche automaticamente sua solicitação de clone com as configurações de perfil selecionadas. Consulte perfis de clone para solicitações de clone.
8. No campo **Instância de destino**, selecione a instância de destino que você deseja que receba os dados clonados.
   Crie uma solicitação de clone separada para cada instância de destino que você deseja receber dados de clone.
9. No campo **Hora de início programada da clonagem**, selecione a hora em que deseja que a clonagem seja iniciada.
   Você pode programar várias solicitações de clone para a mesma instância de origem. Por exemplo, crie uma solicitação de clone para copiar dados para a instância de não produção A e outra solicitação de clone para copiar dados para a instância de não produção B. O mecanismo de programação determina se várias solicitações de clone na mesma instância de origem podem ocorrer simultaneamente ou se devem ocorrem sequencialmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema verifica a hora de início programada e aceita o valor de data/hora selecionado ou sugere um valor de data/hora disponível. O processo de validação evita conflitos de programação com outras automações que usam a mesma instância de destino.

10. No campo **E-mail após a conclusão**, insira seu endereço de e-mail para que você possa receber alertas após o término, cancelamento ou erro da clonagem.
11. Clique na ponta da seta **Opções** para que ela fique voltada para baixo e use a tabela a seguir para fazer as seleções apropriadas no painel Opções.

Cloneoptions

Campo	Descrição
Excluir tabelas especificadas na lista de exclusões	Impede a clonagem de registros de tabelas na instância de origem listadas em **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas**. Se uma tabela estiver na Lista de exclusões, o clone excluirá os registros na tabela, bem como os registros nas tabelas secundárias. Ao excluir tabelas, o esquema e a hierarquia da tabela ainda serão clonados para sua instância de destino. Como resultado, sua instância de destino terá tabelas vazias, mas utilizáveis, após o clone. **Nota:** As exclusões de tabela prontas para uso da ServiceNow ainda serão excluídas e não são afetadas por esta configuração. Isso inclui tabelas que contêm auditoria, uso de licença, registro em log e notificações. Você pode optar por desabilitar esta configuração se precisar dos dados das tabelas excluídas. Isso é chamado de "Clone completo" e é recomendado para testes de upgrade ou implantação. O mecanismo de clone legado não é compatível com esta opção. A configuração padrão é que as tabelas especificadas na Lista de exclusões sejam excluídas de um clone.
Excluir dados de auditoria e log	Impede a clonagem de registros de auditoria e log da instância de origem. Isso cria tabelas de auditoria e log vazias, mas utilizáveis, na instância de destino. **Nota:** Se você excluir dados de auditoria e de log do seu clone, o fluxo de atividades dos registros não corresponderá à instância de origem. Isso ocorre porque o fluxo de atividades depende da tabela de auditoria para gerar o histórico. A configuração padrão é que os dados de auditoria e de log sejam excluídos de um clone.
Excluir dados de anexos	Impede a clonagem de determinados arquivos, como ○ Arquivos de vídeo ○ Arquivos de imagem ○ Outros arquivos binários grandes da tabela sys_attachment. **Nota:** Os anexos prontos para uso da ServiceNow e outros arquivos relevantes do sistema (por exemplo, imagens de item do catálogo, imagens de tema e ícones) não são afetados por esta configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os seguintes anexos prontos para uso da ServiceNow e outros arquivos relevantes do sistema não são afetados por esta configuração e não são excluídos de um clone: ○ Valores de nome de tabela que começam com ZZ_. ○ Nomes das tabelas: sys_certificate, sc_cat_item, sys_upgrade_manifest, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app ou invisible.sys_store_app. A configuração padrão é excluir dados de anexo.
Preservar tema	Preserva o tema e os elementos CSS na instância de destino. Como resultado, sua instância de destino manterá o tema e a aparência após um clone. A configuração padrão é preservar o tema na instância de destino.
Configurações de bloqueio para esta solicitação de clone	Se você usar um perfil de clone, esta opção bloqueará a configuraçãose as opções no momento da solicitação de clone. Quaisquer mudanças subsequentes no perfil de clone, independentemente de quando o clone é executado, não afetam a solicitação de clone. Esta opção não está selecionada por padrão.
Quantidade de dados copiados de tabelas específicas	Limita o número de dias de dados históricos da tabela de tarefas e suas tabelas secundárias (por exemplo, tabelas de incidentes, problemas e mudanças) a 90 dias. Para reduzir o tempo de clonagem, considere excluir tabelas grandes. Ao excluir tabelas, sua instância de destino terá o mesmo esquema de tabela e hierarquia (ou seja, tabelas utilizáveis vazias) que a instância de origem. A configuração padrão é clonar todos os dados da tabela de tarefas e suas tabelas secundárias para a instância de destino.
Preservar Conjuntos de atualizações em andamento	Preserva os últimos 90 dias de conjuntos de atualizações em andamento no escopo da aplicação global. Esta opção permite que você mantenha conjuntos de atualizações globais em andamento criados nos últimos 90 dias em sua instância de destino. **Nota:** Esta opção não preserva seus conjuntos de atualizações com escopo em andamento. Os conjuntos de atualizações com mais de 90 dias não serão salvos. É recomendável revisar e confirmar seus conjuntos de atualizações antes da clonagem. O padrão é não preservar os conjuntos de atualizações.
Frequência da clonagem	Esta opção permite programar clones recorrentes da sua origem para a sua instância de destino. Ele permite que você defina a frequência de clonagem e o número máximo de ocorrências. Por padrão, a frequência de clonagem é definida como Nenhum. Para obter mais informações sobre como programar a clonagem, consulte Programar clonagem.

12. Clique em **Enviar**.
Se não houver problemas com a solicitação de clone, o sistema exibirá o modal Autenticar destino.

Trouble?

Se sua solicitação de clone preservar tabelas grandes, uma mensagem de aviso exibirá as tabelas grandes da sua lista de preservadores. Você pode cancelar sua solicitação de clone e remover as tabelas da sua lista de preservadores ou pode especificar um motivo e continuar a solicitação de clone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Nos campos **Nome de usuário** e **Senha**, insira o nome de usuário e a senha de uma conta de administrador na instância de destino e clique em **Autenticar**.
14. Revise as configurações de clone e clique em **OK**.
    Um e-mail é enviado para o endereço fornecido depois que o clone é concluído, cancelado ou apresenta um erro.

O que Fazer Depois

Você pode:

- Programar clonagens automáticas.
- Cancele sua solicitação de clone.
- Exibir o histórico de clonagem de clonagens concluídas.

Criar um destino de clone

Um registro de destino de clone especifica o URL da instância e as credenciais usadas para clonagem.

Antes de Iniciar

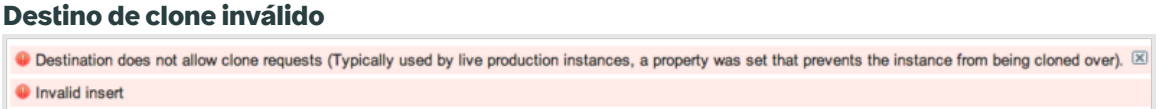
- Credenciais do usuário para a instância de destino: forneça credenciais para um usuário com a função de administrador. Use uma conta de usuário local, não uma conta de usuário LDAP ou SSO. As credenciais da instância de destino devem existir na tabela Usuário [sys_user] como um registro de usuário ou como parte de uma integração LDAP. As solicitações de clone não podem redirecionar solicitações de autenticação para um provedor de identidade de single sign-on.
- Propriedade do sistema na instância de destino: verifique se a propriedade do sistema `glide.db.clone.allow_clone_target` está definida como **Verdadeira**. Por padrão, esta propriedade está habilitada em instâncias cujo nome termina em Desenvolvimento, Teste, Fase, UAT ou CQ.
- Controles de acesso IP na instância de destino: se a instância de destino usar autenticação baseada em intervalo de IP , ela deverá permitir que o intervalo de IP 10.0.0.0/10.255.255.255 se comunique em uma rede local.
- Função necessária: clone_admin ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Destinos de Clones**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o URL da instância de recebimento (destino).

   O sistema valida que a instância permite destinos de clone e que a Clonagem de alta disponibilidade está ativa. As instâncias de produção e demonstração falham nessas verificações de validação.

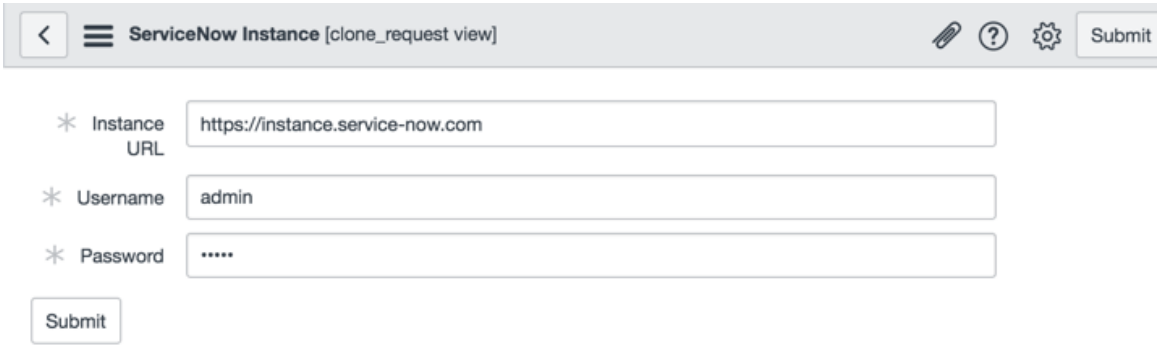
   Destino de clone inválido

4. Insira as credenciais de autenticação básica para uma conta de usuário com a função de administrador na instância de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Você não pode solicitar a clonagem de vários destinos da mesma origem. Em vez disso, faça uma solicitação separada para cada destino.

O sistema valida que as credenciais do usuário têm acesso de administrador à instância de destino.

5. Clique em **Enviar**.
   O sistema verifica a conectividade e valida as credenciais do usuário em relação à instância de destino.

Excluir uma tabela da clonagem

Exclua uma tabela para criar uma tabela vazia, mas utilizável, na instância de destino.

Antes de Iniciar
Função necessária: clone_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas** O módulo lista as tabelas que não são copiadas durante um clone do sistema. Por padrão, o sistema exclui tabelas para registro em log, auditoria, notificações, contextos de fluxo de trabalho e uso de licença.

Nota:
Os dados de contexto de fluxo de trabalho excluídos incluem registros armazenados na tabela wf_context e em tabelas relacionadas com nomes que começam com um prefixo wf_. Isso também inclui a tabela do programador de fluxo de trabalho. Isso evita a ocorrência de problemas de sincronização do temporizador de fluxo de trabalho que podem ocorrer devido à duração do processo de clonagem se os contextos de fluxo de trabalho forem incluídos.

sys_db_object e sys_db_object.* não podem ser adicionados às exclusões.

Ao excluir tabelas secundárias da tabela de tarefas, que usam a tabela por modelo de extensão de hierarquia, as tabelas secundárias são excluídas. Você não precisa excluir a tabela de tarefas primária junto com a tabela secundária.

Você pode usar caracteres curinga para excluir várias tabelas da clonagem com uma entrada. Por exemplo, sys_script.* exclui todas as tabelas que começam com sys_script.

Nota:
O curinga deve incluir o ponto '.' antes do asterisco.

Para preservar os dados existentes na instância de destino, consulte Criar um preservador de dados. Os dados nas tabelas que fazem referência à tabela, como regras de negócio, não são excluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para preservar ou excluir tabelas relacionadas, você deve preservar e excluir todas as tabelas a seguir. Se alguma das tabelas estiver ausente, o cliente poderá não conseguir fazer login na instância após um clone.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- customer_contact (se o plug-in Customer Service Management estiver ativo)

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o **Nome**da tabela .
   Inserir uma tabela primária resulta no processo de clonagem também excluindo suas tabelas secundárias. Por exemplo, excluir a tabela de tarefas também excluiria as tabelas Mudança, Incidente e Problema.
4. Selecione **Enviar**.

Preservação de dados na clonagem de instâncias de destino

Você pode usar preservadores de dados para proteger os dados na instância de destino contra a substituição. Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicado.

Preservadores de dados

Às vezes, é necessário preservar alguns dados em uma instância destinada à clonagem. Por exemplo, se o destino for um MID Server, você não deverá substituir a tabela do MID Server [ecc_agent]. Os dados preservados são armazenados na instância de destino antes do início da clonagem e são restaurados na instância de destino após a clonagem.

Aviso:
Você deve definir preservadores de dados na instância de origem. Defini-los na instância de destino não preserva os dados.

Os preservadores de dados normalmente preservam as configurações e os temas do sistema, como:

- Configurações de autenticação específicas da instância
- Marcador [sys_ui_bookmark]
- Seleção recente [sys_ui_recent_selection]
- Preferência do usuário [sys_user_preference]

Nota:
Um clone não é compatível com a preservação de dados de uma exibição de banco de dados.

Não use preservadores de dados para transferir grandes conjuntos de dados, como grupos de usuários. Se você precisar preservar os dados da tabela, como usuários, grupos e funções, considere exportar os registros para um arquivo e importá-los após a clonagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preservadores de dados para Multi-SSO

O sistema cria automaticamente os preservadores de dados necessários para clonagem quando você ativa a integração de Single Sign-On de vários provedores.

Nome	Tabela	Condições
Certificado	Certificados X.509 [sys_certificate]	Nenhum(a)
Propriedades da instância principal	Propriedades do sistema [sys_properties]	• [OU] [Nome] [é um de] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [OU] [Nome] [começa com] [com.snc.integration.saml_esig] • [OU] [Nome] [é um de] [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption] • [OU] [Nome] [começa com] [glide.authenticate.multisso] • [OR] [Name] [is] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] **Nota:** As propriedades `glide.smtp.port`, `glide.smtp.auth`e `glide.smtp.encryption` estão obsoletas.
Propriedades do resumo	Propriedades de resumo [digest_properties]	Nenhum(a)
Provedores de Identidade	Provedores de identidade [sso_properties]	Nenhum(a)
Propriedades de SAML2 Update1	Propriedades do Update1 do SAML2 [saml2_update1_properties]	Nenhum(a)

Nota:
Embora você possa modificar esses preservadores de dados, é uma prática recomendada não fazê-lo. As tabelas Propriedades de resumo [digest_properties], Provedores de identidade [sso_properties] e Propriedades de atualização1 do SAML2 [saml2_update1_properties] são necessárias para que o Single Sign-on (SSO) de várias origens funcione corretamente. Se o logon único de várias origens estiver desabilitado na instância de destino, você poderá remover com segurança todos os três preservadores de dados. Remova-os ao mesmo tempo, pois o sistema encerra o clone com uma mensagem de erro quando você tenta clonar com uma ou duas dessas tabelas sendo preservadas.

Preservadores de dados para SAML

Preservar as configurações relacionadas ao SSO do SAML pode impedir que a instância de destino use os parâmetros incorretos de emissor e público ao fazer solicitações de autenticação para o IdP. Para preservar as configurações de SAML, crie preservadores de dados para as seguintes tabelas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Propriedade do sistema [sys_properties]: para preservar as propriedades do SAML.
- Certificados X.509 [sys_certificate]: para preservar os certificados SAML.
- Usuário [sys_user]: para preservar os usuários do SAML.

Você também precisa preservar as propriedades e os usuários envolvidos no SAML.

Preservação de aplicações não publicadas

Você não pode usar preservadores de dados para salvar aplicações não publicadas. Em vez disso, os desenvolvedores de aplicações devem escolher como desejam preservar aplicações não publicadas.

O processo de clonagem não preserva as diferenças de versão para aplicações em desenvolvimento. Em vez disso, o clone do sistema copia somente a versão da aplicação instalada na instância de origem para a instância de destino. Se a instância de destino tiver uma versão de desenvolvimento da mesma aplicação, a aplicação poderá ser editada após o clone, mas estará em qualquer versão instalada na instância de origem. Se a aplicação estiver ausente na instância de origem, o processo de clonagem excluirá a aplicação da instância de destino.

Criar um preservador de dados

Os preservadores de dados mantêm os dados especificados em uma instância de destino.

Antes de Iniciar
Função necessária: clone_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Às vezes, é desejável preservar determinados dados em uma instância de destino. Por exemplo, ao usar um MID Server, você pode evitar a substituição da tabela do MID Server [ecc_agent]. Os dados preservados são armazenados em uma lista gerada dinamicamente na instância de destino antes do clone e restaurados na instância de destino após a conclusão do clone. Você define preservadores de dados na instância de origem.

Os preservadores de dados têm como objetivo principal preservar as configurações e os temas do sistema, como configurações de autenticação específicas da instância. Não use preservadores de dados para transferir grandes conjuntos de dados, como grupos de usuários. Se você precisar preservar os dados da tabela, como usuários, grupos e funções, considere exportar os registros para um arquivo e importá-lo após a conclusão do clone.

Considere se os dados devem ser preservados nas tabelas a seguir.

- Marcador [sys_ui_bookmark]
- Seleção recente [sys_ui_recent_selection]
- Preferência do usuário [sys_user_preference]

Se você definir um preservador de dados em uma tabela em que a instância de origem tem mais registros do que a instância de destino, os dados preservados na instância de destino também incluirão os registros adicionais da instância de origem.

Por exemplo, suponha que o preservador de dados já esteja em vigor.

- Na instância de origem, a tabela sys_temp contém 100 registros.
- Na instância de destino, a tabela sys_temp contém 20 registros.

Após o clone, a tabela sys_temp na instância de destino contém 100 registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os 20 registros na tabela sys_temp de destino são preservados com sucesso (de acordo com a especificação do preservador de dados). Esses registros faziam parte dos 100 registros na tabela sys_temp de origem.
- A tabela sys_temp de origem traz os 80 registros restantes para a tabela sys_temp de destino.

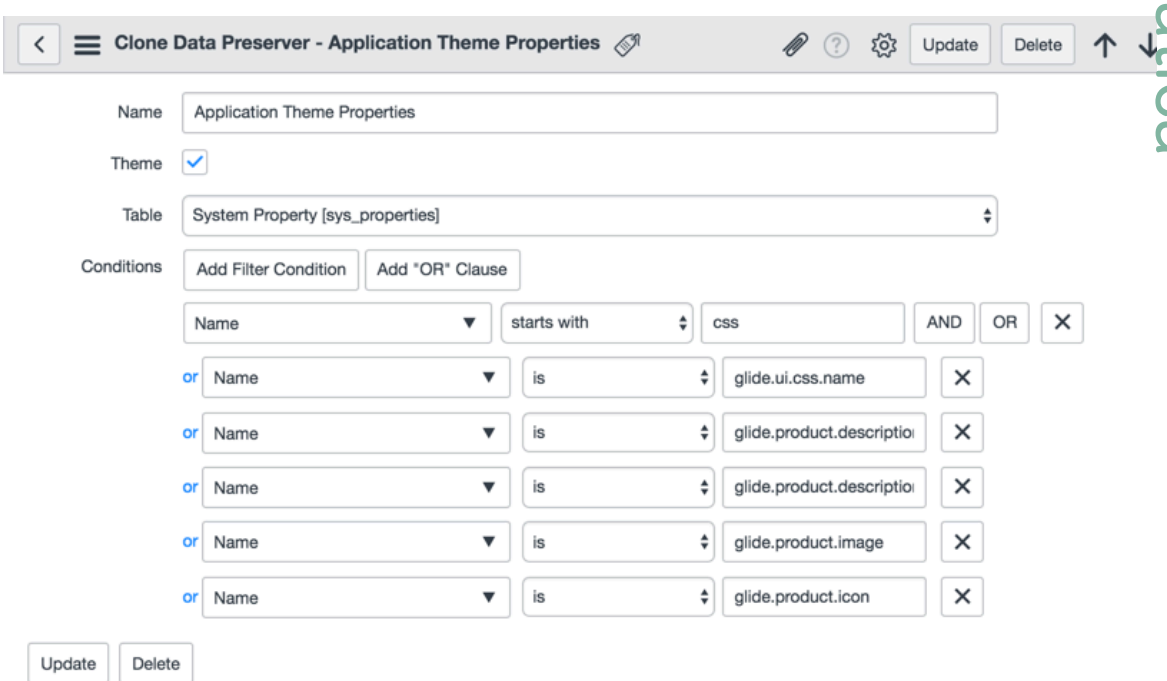
Para resolver esse problema e preservar somente os registros na tabela de destino, crie um registro de tabela de exclusão para a tabela de destino, além de definir o preservador de dados na tabela de origem.

Importante:
Configure preservadores na instância de origem.

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Clone do sistema** > **Preservar dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o rótulo da tabela como o **Nome**, por exemplo, Preferência do usuário para a tabela [sys_user_preference].
   O preservador de dados deve ter um nome de tabela ou não poderá ser enviado.
4. Selecione a **Tabela** a ser preservada.
   O preservador de dados deve ter uma tabela selecionada ou não poderá ser enviado.
5. Marque a caixa de seleção **Tema** se os dados que estão sendo preservados forem uma propriedade de IU.
6. Defina os dados a serem preservados usando o Construtor de condições .
   Você pode usar condições para definir registros específicos que deseja preservar durante um clone. Por exemplo, para preservar somente propriedades específicas do sistema, você pode adicionar condições para cada nome de propriedade que deseja preservar.

Nota:
A condição para corresponder a expressões regulares [match regex] não é mais compatível.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
Se o clone do backup falhar por algum motivo, o processo de clone fará o failover para o mecanismo de clone legado. O mecanismo de clone legado não pode preservar dados de tabelas estendidas, relacionamentos, hierarquias entre tabelas e consultas de referência com pontos. Você pode reprogramar um clone do sistema ou transferir dados manualmente nesses casos.

7. Clique em **Enviar**.

Se você quiser excluir o preservador de dados posteriormente, certifique-se de não modificar ou excluir os seguintes registros do preservador de dados:

- Propriedades da instância principal
- Semáforos
- Contas de e-mail

Nota:
As exibições do banco de dados não podem ser preservadas.

Os preservadores não podem estar vazios e os usuários não poderão enviar o clone se os preservadores estiverem vazios.

Preservar propriedades de SAML

Se você quiser que uma instância de destino de clone mantenha a integração SAML existente, edite o preservador de dados **Propriedades da instância principal** para incluir as propriedades SAML.

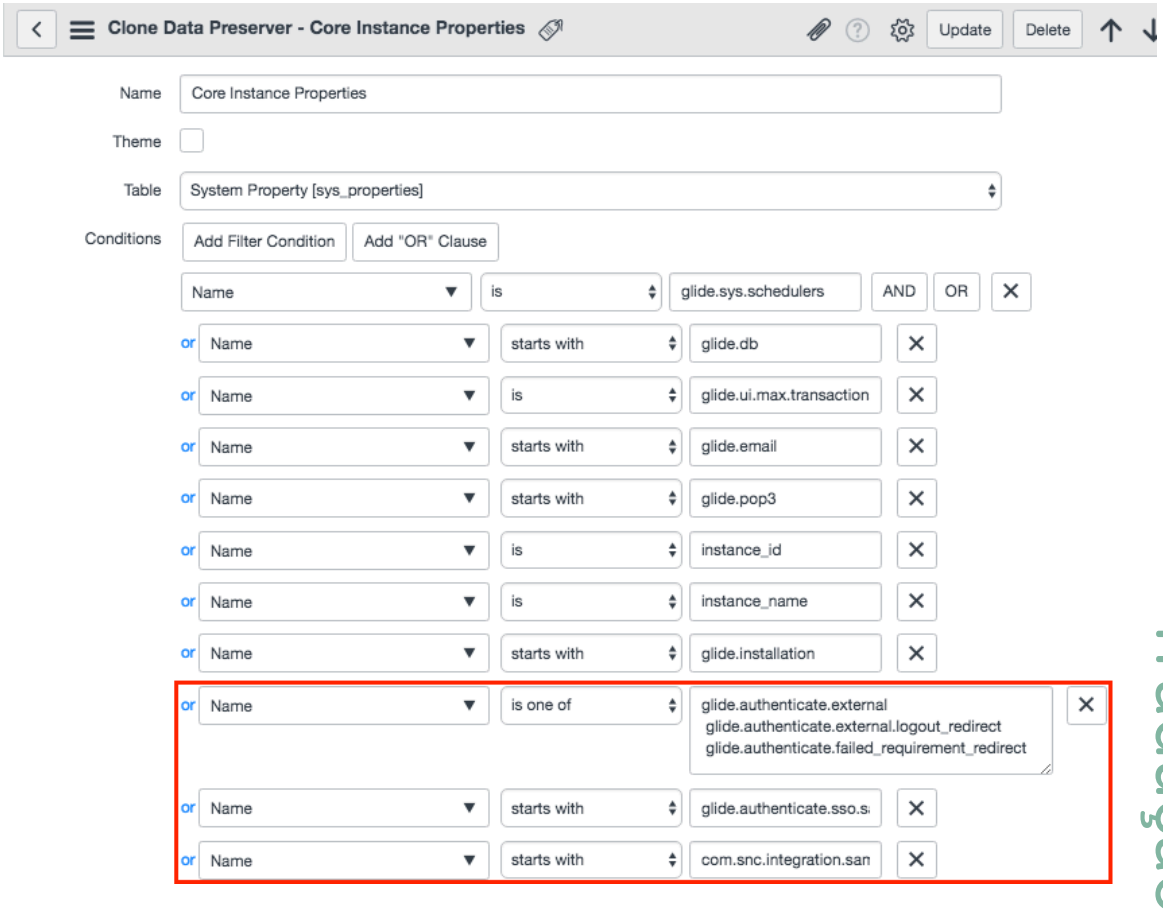
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Preservar dados**.
2. Selecione **Propriedades da instância de núcleo**.
3. Adicione as seguintes **Condições**.
   - **[OU] [Nome] [é um de] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
   - **[OU] [Nome] [começa com] [glide.authenticate.sso.saml2]**
   - **[OU] [Nome] [começa com] [com.snc.integration.saml_esig]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Certifique-se de que a caixa de seleção **Tema** esteja desmarcada para que essas propriedades sejam preservadas, independentemente de você preservar o tema da instância.

4. Clique em **Atualizar**.

Preservar aplicações e personalizações em desenvolvimento durante um clone do sistema

Preservar manualmente uma cópia de cada aplicação e personalização que você tem atualmente em desenvolvimento antes de clonar a versão da aplicação para a instância de destino (desenvolvimento).

Antes de Iniciar
Verifique se você tem acesso de gravação ao registro da aplicação.

Verifique se você tem acesso a um repositório de controle de código-fonte.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo de clonagem não preserva as diferenças de versão para aplicações e personalizações de aplicações em desenvolvimento. Em vez disso, o sistema clona somente as cópias da aplicação e as versões de personalização da aplicação que estão instaladas na instância de origem na instância de destino. Se a instância de destino tiver uma versão de desenvolvimento da mesma aplicação, a aplicação poderá ser editada após o clone, mas estará na versão instalada na instância de origem. Se a aplicação estiver ausente na instância de origem, o processo de clonagem excluirá a aplicação da instância de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para preservar a aplicação na instância de destino do clone, execute uma destas ações:

Diferenças de versão entre instâncias

Estado da versão da aplicação	Ação a ser realizada
A versão da aplicação na instância de destino do clone é diferente da versão da instância de origem.	Exporte cada aplicação da instância de destino do clone. As opções incluem: ○ Vincule cada aplicação a um repositório de controle de código-fonte. **Nota:** Se a aplicação já estiver vinculada a um repositório de controle de código-fonte, confirme a versão mais recente nele. ○ Publique cada aplicação em um conjunto de atualizações.
A aplicação está disponível somente na instância de destino do clone.	
A versão da aplicação na instância de destino do clone é a mesma da instância de origem.	Nenhum. O processo de clone do sistema copia esta versão da aplicação para a instância de destino durante o clone.

2. Solicite um clone do sistema da instância de origem para a instância de destino.

Example
Por exemplo, clone sua instância de produção na instância de desenvolvimento.

3. Depois que o processo de clonagem terminar, faça login na instância de destino do clone.

4. **Nota:**
Se o controle de código-fonte estiver vinculado, após a clonagem, a plataforma recuperará automaticamente as aplicações e as aplicações personalizadas. Se estiver desabilitado por meio de `glide.source_control.post_clone_import_enabled`, será necessário recuperar manualmente, fazendo o seguinte.

Se você salvou cada aplicação em um repositório de controle de código-fonte, use uma destas ações para recuperá-las do repositório de controle de código-fonte:

Nota:
Para saber o que esperar após a pós-clonagem da personalização da aplicação, consulte Resultados pós-clonagem para personalizações da aplicação .

Recuperar aplicações de um repositório de controle de código-fonte

Estado de instalação da aplicação	Ação a ser executada no destino do clone
A aplicação e a personalização foram instaladas anteriormente na instância de origem.	Aplique mudanças remotas do repositório de controle de código-fonte.
A aplicação nunca foi instalada na instância de origem.	Exclua a configuração do repositório (sys_repo_config) e importe a personalização do repositório de controle de código-fonte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 remotas após clonagem

Campo	Descrição
glide.source_control.post_clone_import_enabled	Para desabilitar a automação de aplicar mudanças remotas, defina como **Falso**. O padrão é **Verdadeiro**.
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_sec	Para fornecer um tempo de atraso, que atrasará o processamento da fila, forneça um valor. O padrão é zero.
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec	Para fornecer um intervalo no qual o trabalho de atualização do repositório não será executado, forneça um valor. O padrão é três horas (10800).

5. Se você salvou cada aplicação em um conjunto de atualizações, execute uma destas ações para recuperá-las do conjunto de atualizações:

Recuperar aplicações de um conjunto de atualizações

Estado de instalação da aplicação	Ação a ser executada no destino do clone
A aplicação foi instalada anteriormente na instância de origem.	**a.** Exclua a versão da aplicação que foi clonada da instância de origem. **b.** Carregue o conjunto de atualizações que contém a versão atual da aplicação.
A aplicação nunca foi instalada na instância de origem.	Carregue o conjunto de atualizações que contém a versão atual da aplicação.

Resultado

As aplicações anteriormente em desenvolvimento estão disponíveis para desenvolvimento adicional na instância de destino do clone.

Example: Preservar a aplicação Eventos de Marketing

Digamos que sua empresa tenha criado anteriormente a versão 1.0 de uma aplicação personalizada chamada Marketing Events. Você já publicou a versão 1.0 da aplicação Eventos de Marketing no repositório de aplicações e a instalou em sua instância de produção.

Com o tempo, os usuários enviaram solicitações de aprimoramento para a aplicação e você decide desenvolver a versão 2.0 da aplicação Eventos de Marketing em uma instância de não produção para atender a essas solicitações. Conforme o desenvolvimento se aproxima da conclusão, você deseja atualizar sua instância de não produção para a cópia mais recente de produção para alguns testes abrangentes.

Como você usou anteriormente uma integração de controle de código-fonte para desenvolver a versão 1.0 da aplicação Eventos de Marketing, você já vinculou a aplicação Eventos de Marketing a um repositório de controle de código-fonte. Você confirma a versão 2.0 da aplicação Eventos de Marketing para o repositório de controle de código-fonte.

Você programa um clone da instância de produção na instância de desenvolvimento. Após a conclusão, você faz login na instância de desenvolvimento e vê que ela tem a versão 1.0 da aplicação Eventos de Marketing, porque essa era a versão instalada na instância de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como a aplicação já foi instalada na instância de origem, você aplica as mudanças remotas do repositório de controle de código-fonte para receber a versão mais recente da aplicação. A instância de desenvolvimento agora tem a versão 2.0 da aplicação Eventos de Marketing e está disponível para desenvolvimento e testes adicionais.

Perfis de clone para solicitações de clone

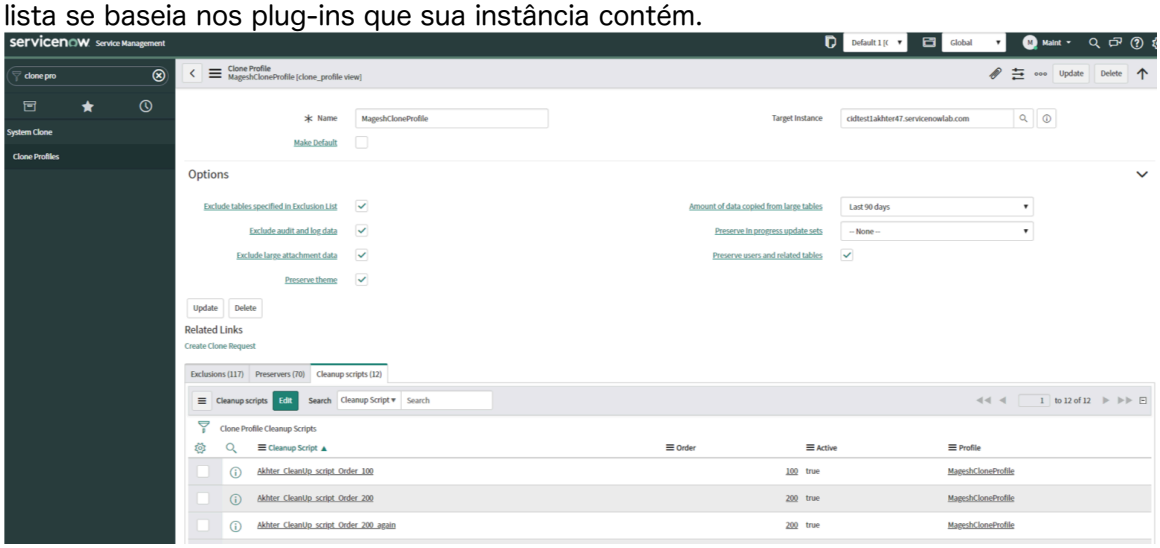
Um perfil de clone permite que você armazene opções predefinidas de destino e clone. O perfil de clone preenche automaticamente sua solicitação de clone com as configurações de perfil selecionadas.

Perfis de clones

Navegar até **Clone do sistema** > **Perfis de clones** para exibir seus perfis de clone. Com um perfil de clone, você pode:

- Criar um perfil com instância de destino específica e configurações de opção, tabelas a serem excluídas, dados a serem preservados e scripts de limpeza a serem executados
- Criar uma solicitação de clone diretamente do perfil de clone
- Aplicar o perfil de clone a uma solicitação de clone

Você pode criar, editar e excluir perfis de clone na exibição **Perfil de clone**. O perfil do sistema é um perfil de clone somente leitura que você não pode excluir. Ele mostra uma lista predefinida de exclusões de tabela, preservadores de dados e scripts de limpeza. Esta lista se baseia nos plug-ins que sua instância contém.



Para definir um novo perfil de clone como o perfil padrão usado ao solicitar um clone, selecione a opção **Tornar padrão**. Verifique se este é o perfil de clone correto que você deseja usar para o cenário de clone que está solicitando.

Se você criar um novo script de preservação, exclusão ou limpeza de dados, ele não será adicionado automaticamente aos seus perfis de clone. Para adicionar um script de preservação, exclusão ou limpeza, abra o perfil de clone, selecione **Ações adicionais** > **Configurar** > **Layout do Formulário**e mova o novo preservador para a lista selecionada.

Você não é obrigado a usar perfis de clone. Se você deixar o campo de perfil de clone em branco ao programar um clone, o sistema usará as tabelas de exclusão, os preservadores de dados e os scripts de limpeza configurados em **Clone do sistema** > **Clonar Definição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar um clone

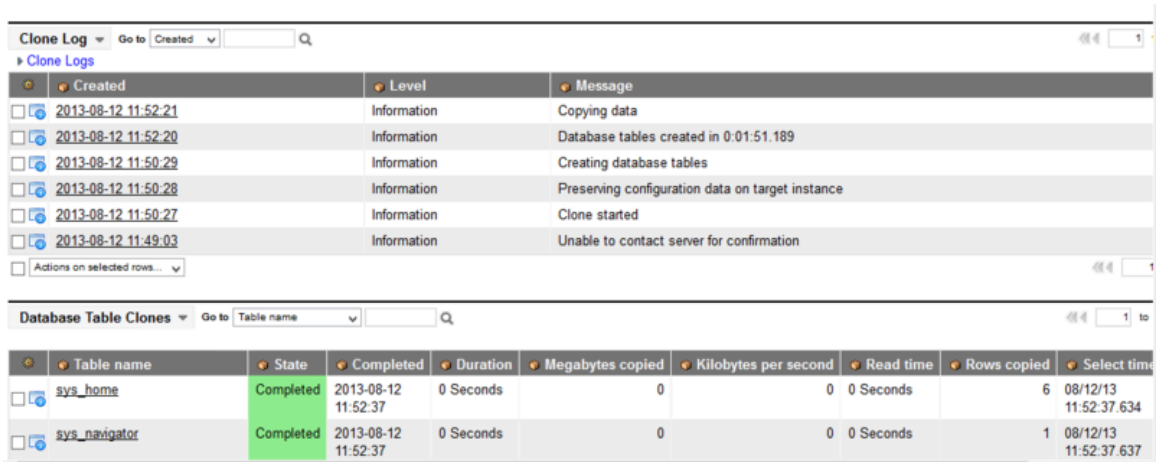
Você pode cancelar clones solicitados, programados e ativos sem afetar negativamente a estabilidade ou a usabilidade do sistema. O cancelamento de um clone restaura a instância de destino para o estado de pré-clonagem, retendo todos os dados originais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clone do sistema ativo



Depois de iniciar um clone, as listas relacionadas a **Clonar log** e **Clones de tabela de banco de dados** aparecem no formulário. Essas listas relacionadas mostram mensagens de log gerais e os detalhes de tabelas individuais, respectivamente.

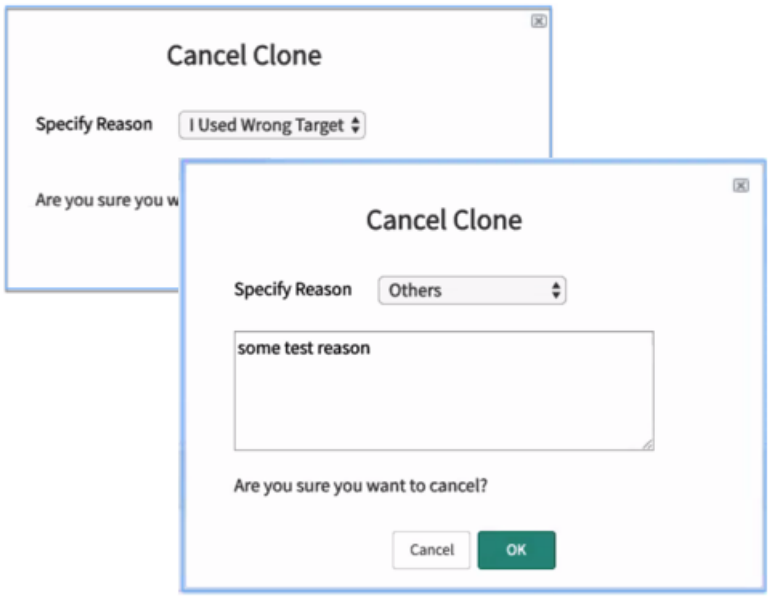
A duração em que um clone permanece ativo varia de acordo com a quantidade de dados que estão sendo clonados e se a instância de origem e de destino estão no mesmo local físico. Se um clone demorar mais do que o previsto, ServiceNow o Suporte técnico poderá identificar detalhes adicionais sobre o andamento do clone.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clones ativos**.
   O sistema exibe a lista de clones ativos no momento.
2. Selecione o clone que você deseja cancelar.
   O sistema exibe o registro Clone do sistema.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Cancelar clone**.
   O modal **Cancelar clone** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Em **Especificar motivo**, selecione um motivo para o cancelamento e clique em **OK**ou selecione **Outros**, insira um motivo na caixa de texto e clique em **OK**.
   O sistema interrompe todas as atividades de clone atuais e define o **Estado** como **Cancelado**.

O que Fazer Depois

Se você quiser reiniciar um clone cancelado, deverá criar uma nova solicitação de clone.

Programar clonagem

Você pode usar Clone do sistema para programar a clonagem automática, que é a maneira mais fácil de manter as instâncias clonadas atualizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em vez de clonar instâncias manualmente, você pode programar a clonagem que acontece automaticamente. Você cria uma programação de clonagem na mesma interface usada para criar um clone. Este tópico pressupõe que você criou um clone, mas não uma programação de clonagem para ele.

Procedimento

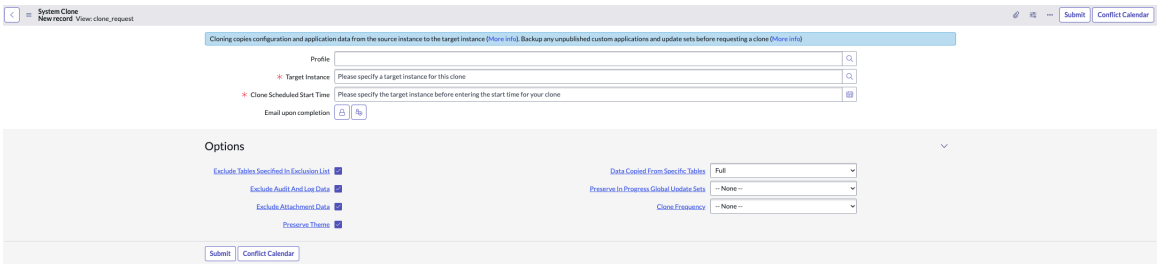
1. Clique em **Clone do sistema** > **Clones ativos** > **<one-of-your-clones>**.

2. **Nota:**
   (Opcional) se o painel **Opções** ainda não estiver exibido.

   Clique na ponta da seta **Opções** para que ela fique voltada para baixo.
   O painel **Opções** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. **Nota:**
   Uma instância de destino deve ser selecionada ou uma mensagem de erro será exibida.

   Selecione o **Calendário de conflitos** para exibir um calendário com a hora de clone atual e possíveis conflitos se quiser programar para um horário diferente.
   O calendário de conflitos aparece em uma nova guia.



4. Insira valores nos campos a seguir para programar clonagens automáticas.

5. Clique em **Enviar**.
   O sistema exibe o modal **Autenticar destino**.
6. Insira o **Nome de usuário** e **a Senha** de uma conta de administrador na instância de destino e clique em **Autenticar**.
   O formulário Clone do sistema é exibido para o clone de destino.
7. Para ver a programação de clonagem para este destino, clique na guia **Clones Recorrentes**.
   Cada linha na lista mostra uma sessão de clonagem programada separada.
8. Para ver mensagens de log de clonagens anteriores neste destino, clique na guia **Clonar log**.
9. Para ver os cronogramas de clonagem de todos os clones no sistema, clique em **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
   A página **Clones do sistema** lista todas as instâncias de clonagem no sistema junto com suas clonagens programadas.

Modificar cronogramas de clonagem

Você pode cancelar clonagens programadas, mas não modificá-las.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este tópico pressupõe que você tenha uma programação de clonagem que deseja modificar. Cronogramas de clonagem não podem ser modificados. Em vez disso, você precisa cancelar as clonagens programadas e criar uma nova programação de clonagem.

Procedimento

1. Clique em **Clone do sistema** > **Clones ativos** > **<one-of-your-clones>**.
   O registro **Clone do sistema**é aberto para sua instância de clonagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Para excluir uma ou mais clonagens programadas, na guia **Clones recorrentes**, marque a caixa de seleção ao lado das linhas que deseja cancelar e, em **Ações nas linhas selecionadas**, clique em **Excluir**.
3. Se você excluiu todas as clonagens futuras, poderá criar uma nova programação de clonagem.
   Você não pode criar mais de uma programação de clonagem para uma instância de destino.
4. Para interromper uma clonagem que já está em andamento, em **Links relacionados**, clique em **Cancelar clone**.
   O sistema interrompe todas as atividades de clonagem atuais e define o **Estado** como **Cancelado**.
   Clonagens futuras programadas não são excluídas.

Exibir status do clone

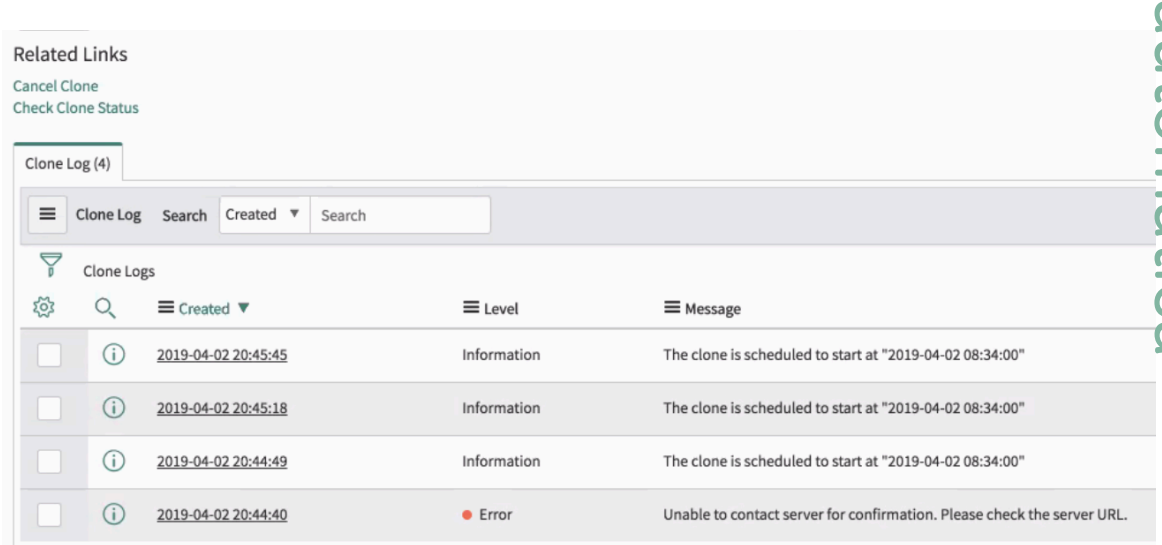
Você pode exibir o status de um clone para garantir que o processo de clonagem não esteja travado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clones ativos**.
   O sistema exibe a lista de clones ativos no momento.
2. Selecione o clone cujo status você deseja.
   O sistema exibe o registro de clone do sistema desse clone.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Verificar status do clone**.
   O sistema atualiza o campo **Estado** e produz uma entrada de log no **Log de Clone** que mostra o status do clone.



Se um status de clonagem for falha, você poderá reverter a clonagem e programar uma nova clonagem.

Exibir histórico de clonagem

Você pode exibir o status e o histórico de qualquer solicitação de clone do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: clone_admin ou administrador

Tradução automática

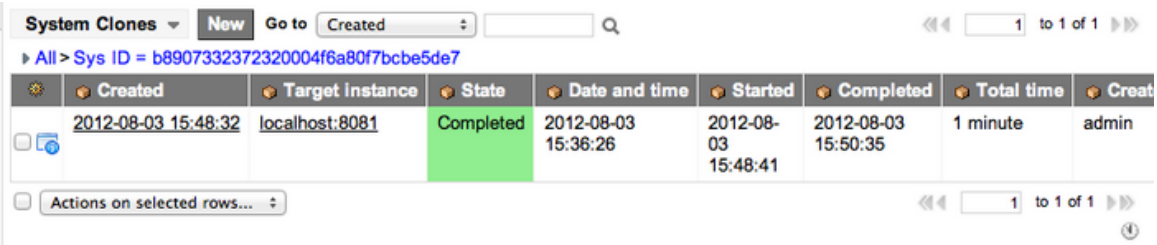
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Clone do sistema [clone_instance] armazena registros de todos os clones programados anteriormente e atualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
   O histórico de clones também exibe o **Estado** dos clones atuais e anteriores. Os clones no estado **Rascunho** não aparecem na tabela Histórico de clones.



Estados dos clones

Estado do clone	Descrição
Solicitado	O clone foi solicitado e está aguardando aprovação.
Agendado	O clone está pronto para começar na hora e data programadas.
Ativo	O clone está em execução no momento.
Concluído(a)	O clone foi concluído com sucesso.
Cancelado	Um usuário cancelou a solicitação.
Espera	O servidor rejeitou a solicitação de clone. Isso pode acontecer porque o clone não estava pronto para prosseguir na hora programada ou porque solicitações de clone adicionais foram enviadas antes que a primeira fosse concluída.
Erro	O clone encontrou um erro durante a execução. Entre em contato com o suporte técnico para obter ajuda na resolução deste problema.
Rascunho	O clone está programado para ser criado. Este estado nunca aparece na tabela Histórico de clones.

2. Selecione um registro de Clone do sistema para exibir seu histórico.

Tradução automática

Reverter um clone

Retorne um destino de clone ao seu estado anterior à clonagem mais recente. Reverta a clonagem se algo der errado no processo de clonagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

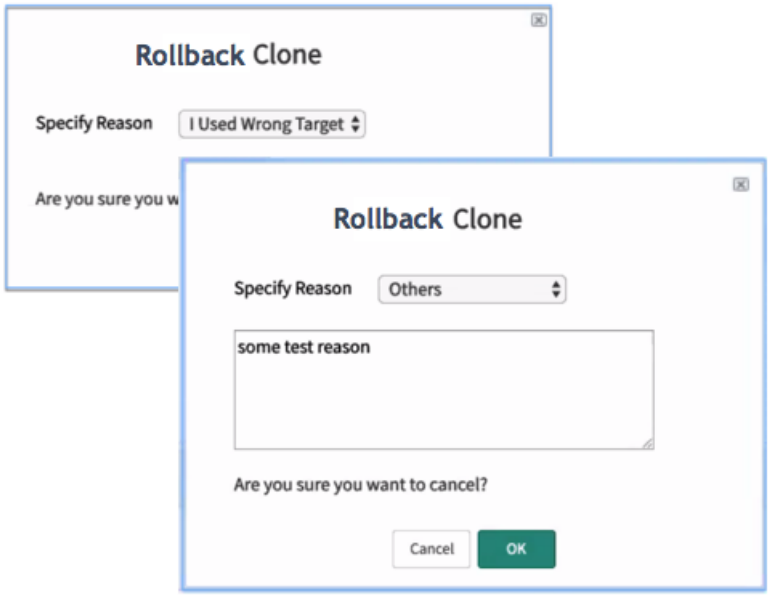
As reversões removem as atualizações de clonagem mais recentes em um destino de clonagem. Você só pode reverter as atualizações de clonagem mais recentes. As reversões não devem ocorrer mais de sete dias após a clonagem.

Nota:
As reversões devem ocorrer no máximo dois dias após a clonagem para usuários com instâncias fragmentadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
2. Selecione o clone para reverter.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Reverter**.
   O modal **Clone de reversão** é exibido.



4. Em **Especificar motivo**, selecione um motivo para a reversão e clique em **OK**ou selecione **Outros**, insira um motivo na caixa de texto e clique em **OK**.
   O sistema reverte o clone e define o **Estado** como **Reversão solicitada**e, se for bem-sucedido, como **Revertido**ou, se malsucedido, como **Falha na reversão**.

   Você pode tentar um rollback novamente, mas se houver falhas repetidas, entre em contato com ServiceNow o Suporte ao cliente.

Resultado

A instância contém os mesmos dados que tinha antes de o clone ser aplicado.

Scripts de limpeza pós-clonagem

Os scripts de limpeza são executados automaticamente na instância de destino após a conclusão do processo de clonagem.

Use scripts de limpeza para modificar ou remover dados incorretos. Os scripts de limpeza são executados após a conclusão dos preservadores de dados e do clone.

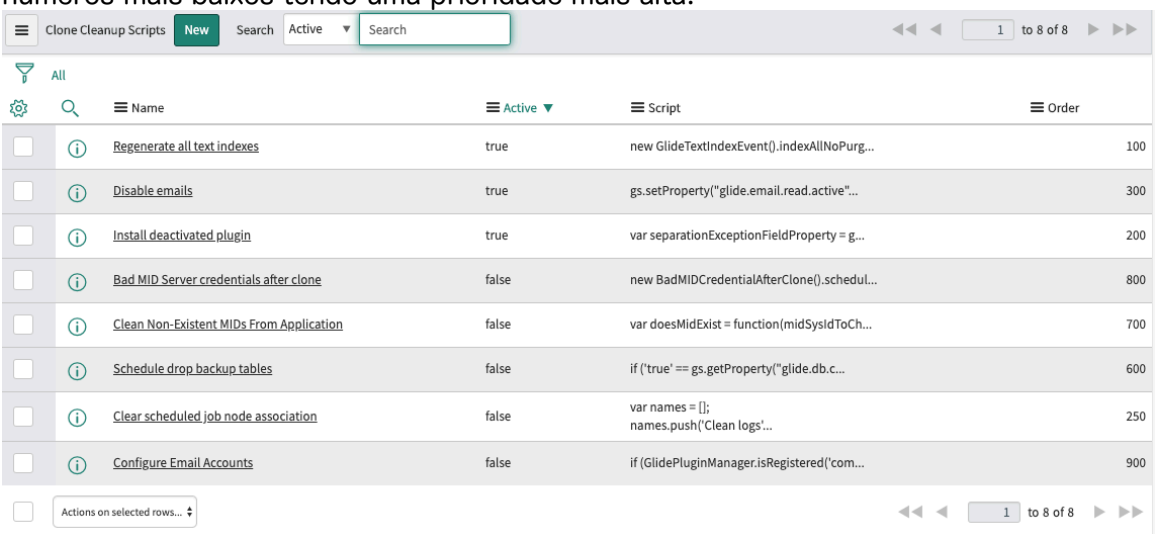
Você pode adicionar novos scripts de pós-clonagem na instância de origem para executar qualquer ação que normalmente pode ser realizada por meio de inclusões de script ou regras de negócio. Para adicionar um script, navegue até **Clone do sistema** > **Clonar Definição** > **Limpar scripts** e clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os scripts de limpeza sempre serão executados em clones criados usando um perfil de clone. Isso é necessário porque eles são OOB disponíveis e garantem um pós-clonagem de estado íntegro. Depois que o clone é concluído, todos os scripts de limpeza são combinados como um trabalho agendado chamado **Executar script de limpeza de clone: executa scripts de limpeza sequencialmente** e até a conclusão no escopo global. Os scripts de limpeza são ordenados com base no campo de pedido. Os scripts de limpeza devem ser definidos na instância **de origem**.

Você pode tornar os scripts de pós-clonagem ativos ou inativos para controlar se esses scripts são executados ou não. Você também pode definir um número de ordem em cada script, o que permite definir a ordem em que os scripts ativos são executados, com números mais baixos tendo uma prioridade mais alta.



Nota:
Todos os scripts de limpeza são executados no escopo global, independentemente do escopo no qual você configurou o script de limpeza. Um exemplo de como executar um script com escopo é

- Crie uma inclusão de script no escopo desejado com a lógica de limpeza.
- Tenha uma configuração de acesso restrito de solicitante para permitir o acesso ao script com escopo. Verifique se você está no escopo da inclusão de script usada para criar o RCA.

Campo	Descrição
Escopo de origem	Global
Tipo de Origem	Escopo
Status	Permitido
Escopo de destino	O escopo da inclusão de script.
Tipo de Destino	Inclusão de script
Meta	O script.
Operação	Executar API

- Chame a inclusão de script a partir do script de limpeza do clone.

Os scripts de limpeza pós-clonagem a seguir executam várias ações 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.

Scripts de limpeza pós-clonagem

Script	Descrição
Credenciais do MID Server incorretas após clonagem	Executa uma inclusão de script chamada `BadMIDCredentialAfterClone` em uma instância clonada para detectar credenciais de usuário do MID Server incorretas. Esta inclusão de script cria trabalhos agendados que registram MID Servers no estado **Inativo** na tabela Problema do MID Server [ecc_agent_issue] após um clone de instância.
Limpar associação de nó de trabalho programado	Redefine todos os trabalhos agendados que estavam ativos na instância de origem para o estado **Pronto**. Este script também limpa o valor dos campos **ID do sistema** e **Reivindicado por** em todos os trabalhos agendados.
Configurar contas de e-mail	Migra as contas de e-mail que existiam na instância de origem para a instância de destino se elas não estiverem habilitadas lá. Este script também migra as propriedades de e-mail para a instância de destino.
Desabilitar e-mails	Desabilita o e-mail na instância de destino. Um preservador de dados padrão mantém outras configurações de e-mail da instância de destino.
Instalar plug-in desativado	Habilita o plug-in Domain Separation para instâncias que usam este recurso.
Gerar novamente todos os índices de texto	Recria índices de texto na instância de destino após um clone. Índices de texto não são clonados da origem para a instância de destino.
Programar tabelas de backup de descarte	Programa a exclusão dos dados contidos no banco de dados da instância de destino antes do clone. Esses dados originais são preservados por 24 horas após um clone para permitir que você reverta uma instância para o estado de pré-clonagem. Se a instância de destino for submetida a downgrade como parte do clone, os dados de backup não estarão disponíveis.

Now Platform® formulários, campos e listas

A coleta de dados é fácil com o Now Platform. Personalize seus formulários com personalização, modelos, IU personalizada, anexos de arquivo e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administração de formulário	Administração de campo	Administração de lista
		
Configure formulários e personalize suas funções para melhor atender às demandas da sua empresa.	Crie e mantenha itens de dados individuais em seus registros no Now Platform.	Controle quem exibe e usa dados em sua instância e como eles os usam, com ServiceNow opções administrativas.

Administração de formulário

Crie e modifique formulários com uma ampla variedade de ferramentas no Now Platform. Forneça funções aos usuários para configurar formulários com a Personalização de formulário. Inclua informações suplementares com Anotações, Anexos e Formatadores. Preencha formulários automaticamente com modelos de formulário para adicionar dados com base em configurações configuráveis. As IUs de formulário são totalmente personalizáveis, com ações de IU desejadas, políticas de IU e opções de configuração de formulário mais avançadas.

Administração de campo

Ajuste com precisão cada detalhe da sua coleta de dados. A administração de campo inclui a capacidade de criar partes individuais de dados e modificá-las conforme necessário. Os relacionamentos de campos primários para secundários e vice-versa são mantidos e atualizados automaticamente conforme você faz mudanças em suas tabelas. Vários Referência de tipos de campo estão disponíveis na Now Platform para personalizar registros em sua instância conforme necessário.

Administração de lista

Conceda aos usuários acesso controlado aos dados com as ferramentas administrativas Lista por ServiceNow. Delegue privilégios somente leitura ou de leitura e gravação a usuários e configure ou modifique controles de IU para dados em suas listas.

Now Platform® administração de formulário

Os administradores podem mudar o layout de formulários e listas relacionadas. Os administradores também podem definir várias configurações que controlam a funcionalidade do formulário.

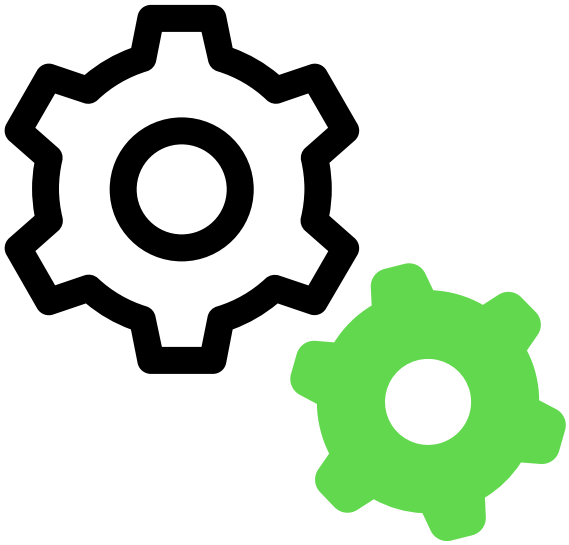
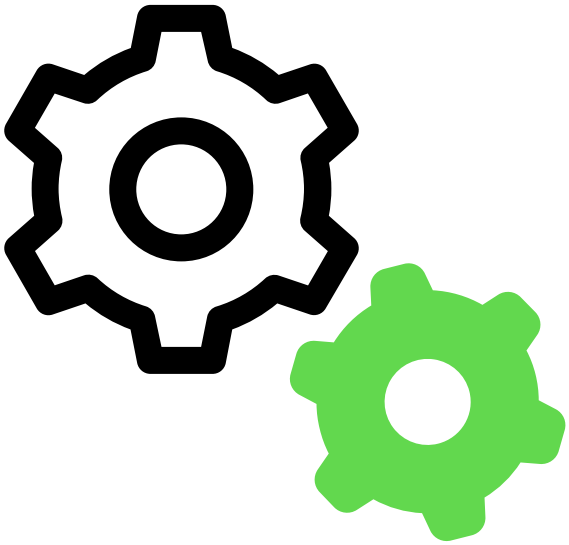
Noções básicas sobre exibições de formulário; configuração de layout; projetar formulários;configurar listas relacionadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 muda aspectos de um formulário, como mostrar ou ocultar campos, incorporar listas e adicionar seções e anotações. Este vídeo destaca o layout e o design do formulário.

Iniciar

Configurar	Administrar
	
Projetar e configurar o layout do formulário.	Defina como os formulários se comportam e crie políticas de IU.

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

ServiceNow University

ServiceNow University

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de formulários no Now Platform®

A configuração do formulário envolve a mudança do layout do formulário e do layout da lista relacionada. O layout do formulário muda o que aparece no formulário e o layout da lista relacionada muda quais listas relacionadas aparecem na parte inferior do formulário.

Importante:
Em vez disso, tente configurar seus formulários com Form Builder. Form Builder tem todas as opções de Designer de formulário e Layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Accessing Form Builder .

Como usar o designer de formulário

Administradores ou usuários com a função personalize_form podem usar o recurso design de formulário para criar rapidamente novas exibições de formulário ou alterar as existentes.

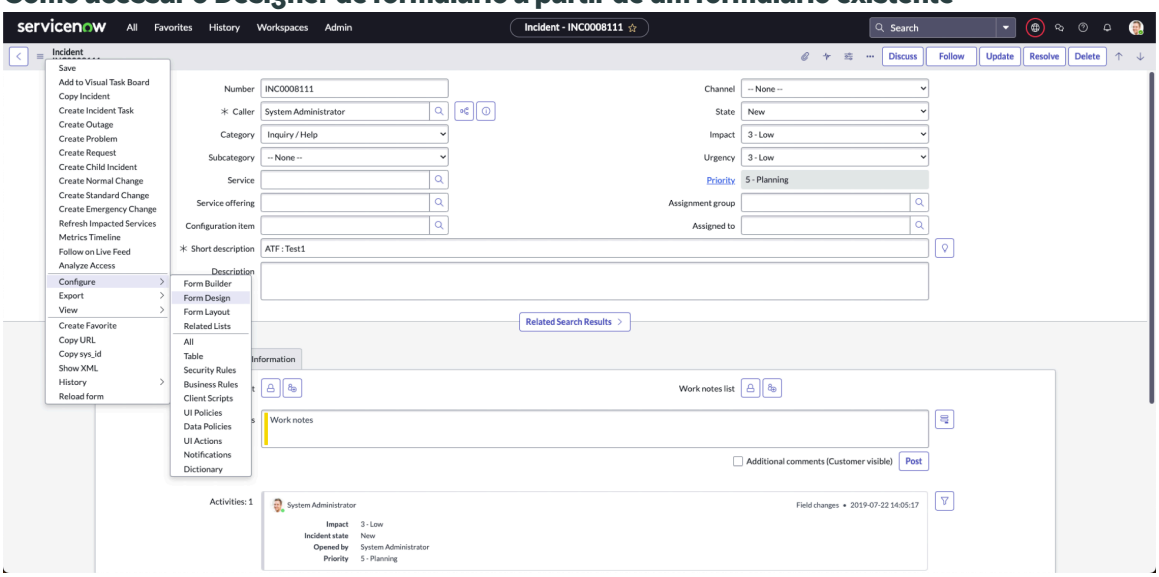
Importante:
Em vez disso, tente configurar seus formulários com Form Builder. Form Builder tem todas as opções de Designer de formulário e Layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Accessing Form Builder .

Com o design de formulário, você pode realizar as mesmas tarefas que com o layout de formulário em uma ferramenta gráfica chamada designer de formulário. Você também pode acessar as propriedades do campo e adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anterior.

O design de formulário é uma alternativa à configuração de formulários que combina várias opções de configuração em uma ferramenta. Ele está disponível por padrão para novas instâncias e requer IU principal . Os administradores que fazem upgrade de uma versão anterior devem ativar o plug-in Form Designer (com.glide.ui.ng.fd) para usar o recurso.

Acesse o Designer de formulário abrindo um formulário existente, selecionando o ícone Ações adicionais ( ) e navegando até **Configurar** > **Design de formulário**.

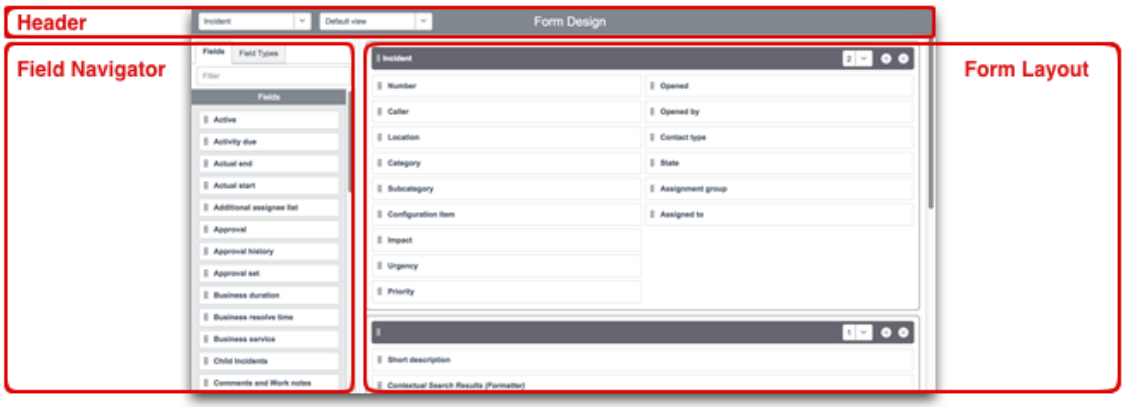
Como acessar o Designer de formulário a partir de um formulário existente



Tradução automática

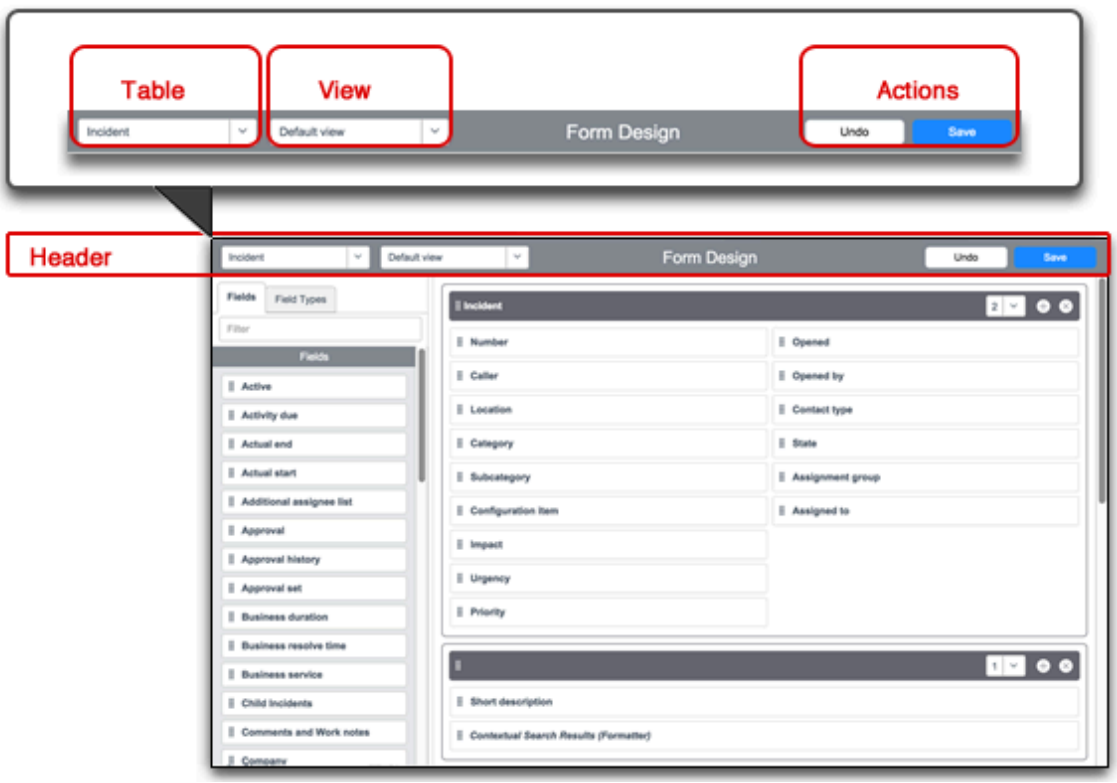
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Partes da interface de design do formulário de IU



O cabeçalho da página

O cabeçalho da página exibe a tabela atual e a exibição que está sendo projetada. Cada formulário está vinculado a uma combinação exclusiva de tabela e exibição. Por exemplo, só pode haver um formulário para a exibição padrão da tabela de incidentes. Selecione uma exibição diferente para modificar diferentes layouts de formulário para uma tabela.



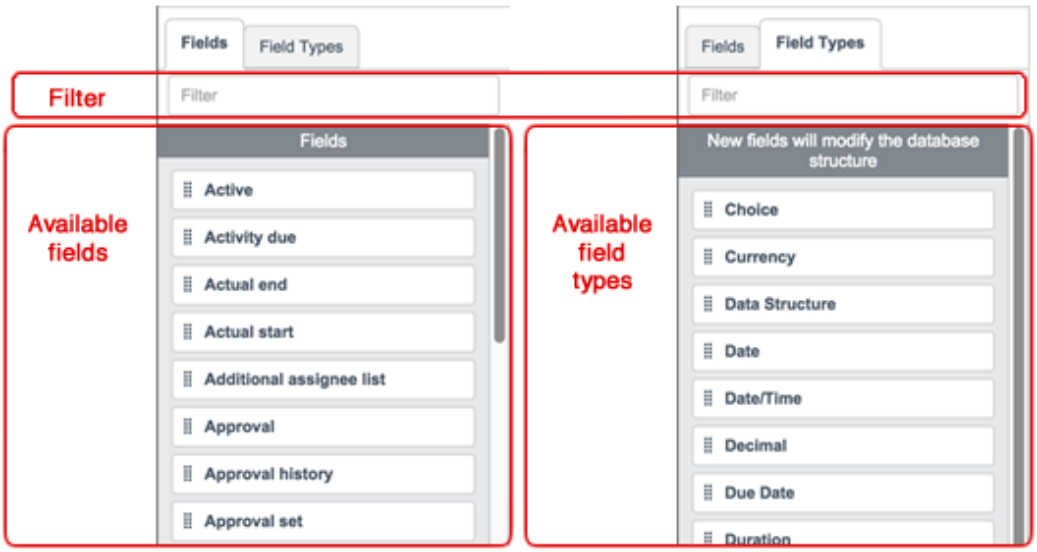
O navegador de campo

O navegador de campos permite que você gerencie campos no formulário. Ele contém os seguintes elementos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Filtro**: permite a pesquisa de texto na guia selecionada no momento.
- **Campos**: exibe uma lista de campos existentes que você pode adicionar ao formulário atual.
- **Tipos de campo**: exibe uma lista de tipos de campo que você pode adicionar ao formulário atual. Adicionar um tipo de campo ao layout do formulário cria campos na tabela selecionada quando o layout do formulário é salvo.

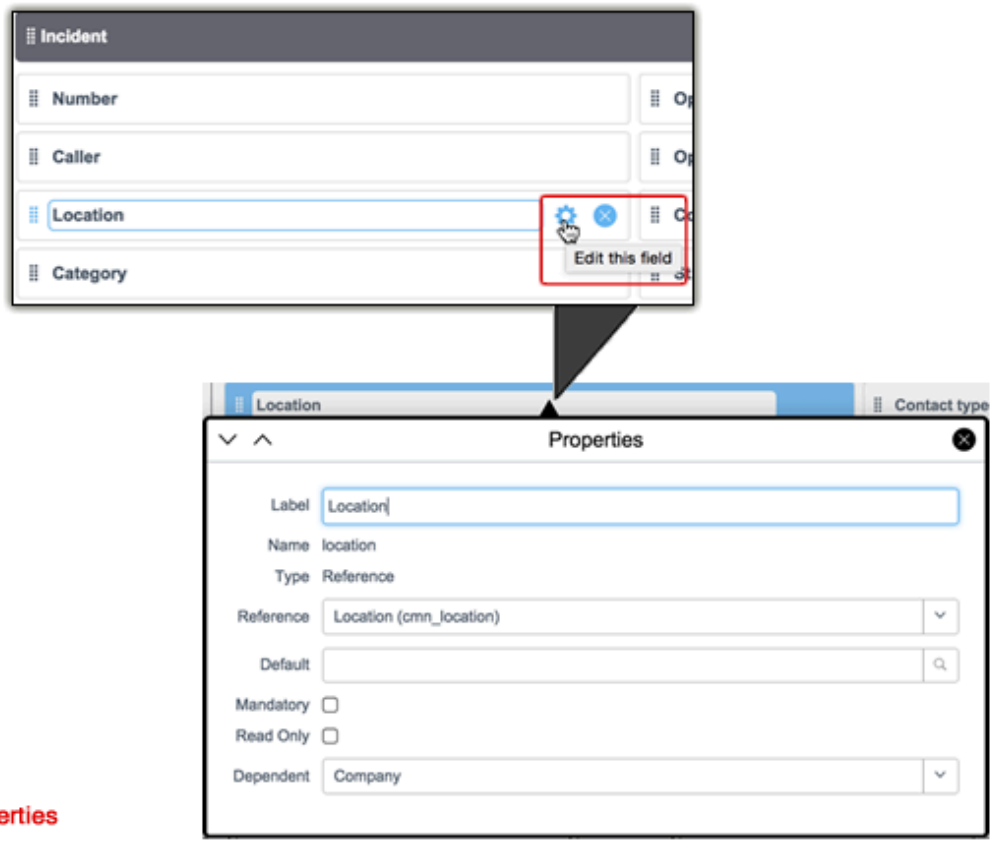


Field Navigator

As propriedades do campo são acessadas clicando no ícone de engrenagem que aparece quando você aponta para um campo no layout do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Field properties

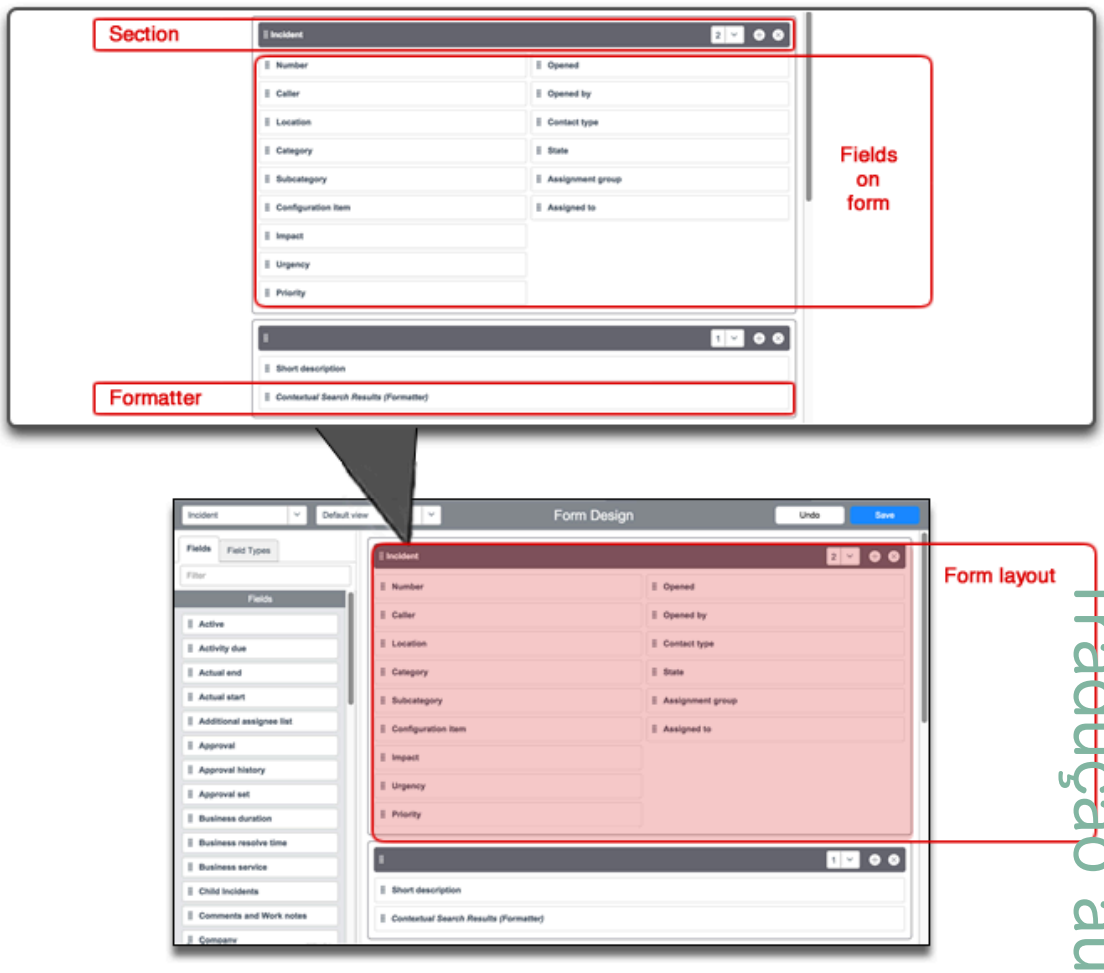
Layout do formulário

O layout do formulário exibe uma célula separada para cada campo, seção, anotação, elemento de IU e lista relacionada que está no formulário. Cada célula tem um rótulo de identificação e um ícone de manipulador para ajudar a selecioná-la e movê-la. A localização da célula no layout do formulário representa sua posição relativa no formulário. Somente os campos visíveis no layout do formulário são exibidos em um formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Layout do formulário



Tradução automática

Mostrar ou ocultar campos com o designer de formulário

Você pode mover campos de e para o espaço de formulário para exibir os campos no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o filtro para encontrar rapidamente campos no navegador de campos.

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Na lista de campos no **Navegador de campo**, selecione o campo que você deseja exibir na lista de campos disponíveis.
3. Arraste o campo para o layout do formulário.
4. Arraste o campo para o local desejado no formulário.
5. Para remover um campo do layout do formulário, selecione o campo e clique no botão **Remover este campo** (X) ao lado do rótulo do campo.
6. Clique em **Salvar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma anotação de formulário com o designer de formulário

Use anotações para fornecer instruções ou informações adicionais sobre campos em um formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique na guia **Tipos de campo**.
3. Selecione o tipo de campo **Anotações**.
4. Arraste a anotação para o local apropriado no formulário.
5. Aponte para o campo **Anotações** e clique no ícone de engrenagem para abrir a caixa de diálogo Propriedades.
6. Na caixa de diálogo Propriedades, insira um valor para **Texto de anotação**.
   Você pode usar marcadores HTML para formatar o texto da anotação.
7. Clique em **Salvar**.

Adicionar uma nova seção com o designer de formulário

Mova as seções de e para o layout do formulário para exibir ou remover as seções do formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seções podem ter um layout de uma ou duas colunas.
Por padrão, a primeira seção em um formulário é sempre uma seção somente leitura que exibe o rótulo da tabela. Você não pode remover esta seção.

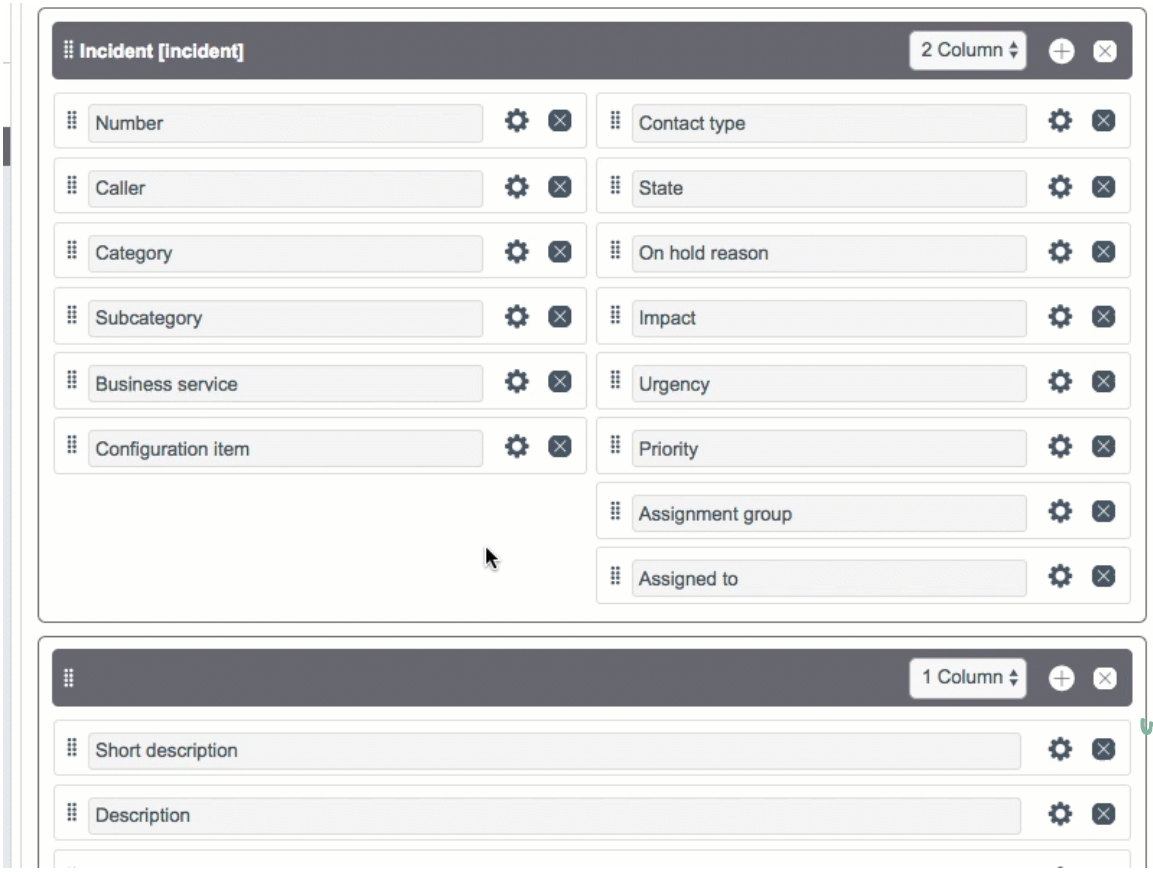
Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Selecione uma seção existente.
3. Clique no botão (+) ao lado do rótulo da seção para adicionar uma seção.
4. Insira um rótulo para a seção.
5. Arraste as seções para reordená-las.
   O rótulo da primeira seção no designer de formulário é exibido como o título do formulário.
6. Para excluir uma seção, clique no botão (x) ao lado do rótulo da seção.
7. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O GIF a seguir mostra como você usaria o designer de formulário para adicionar e excluir uma seção de formulário.



Tradução automática

Adicionar um formatador com o designer de formulário

Use formatadores para adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anterior a um formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Formatadores são usados para adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anterior a um formulário.

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique na guia **Campos**.
3. No filtro, insira a cadeia de caracteres `Formato`.
4. Selecione o formatador que você deseja adicionar ao formulário.
5. Arraste o formatador para o local desejado no formulário.
6. Clique em **Salvar**.

Adicionar um novo campo com o designer de formulário

Você pode adicionar um campo a um formulário e à tabela associada.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicionar um campo cria uma entrada de dicionário para a nova coluna na tabela atual. Você pode criar uma tabela personalizada e usar o designer de formulário para adicionar campos ao formulário.

Use o filtro para encontrar rapidamente os tipos de campo no navegador de campos.

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique na guia **Tipos de campo**.
3. Selecione a célula para o tipo de campo a ser criado.
4. Arraste o tipo de campo para o local desejado no formulário.
5. Insira um rótulo para o campo.
6. **Opcional:** Aponte para um campo na área de design do formulário e clique no ícone de engrenagem para acessar as propriedades.
7. Clique em **Salvar**.

Configuração do layout do formulário

Administradores ou usuários com a função personalize_form podem configurar o formulário e o layout da lista relacionada.

Importante:
Em vez disso, tente configurar seus formulários com Form Builder. Form Builder tem todas as opções de Designer de formulário e Layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Accessing Form Builder .

Mostrar ou ocultar campos em um formulário

Configure o layout do formulário para mudar o que aparece no formulário. Você pode executar tarefas como alterar quais campos estão visíveis, incorporar listas e adicionar seções e anotações.

Antes de Iniciar

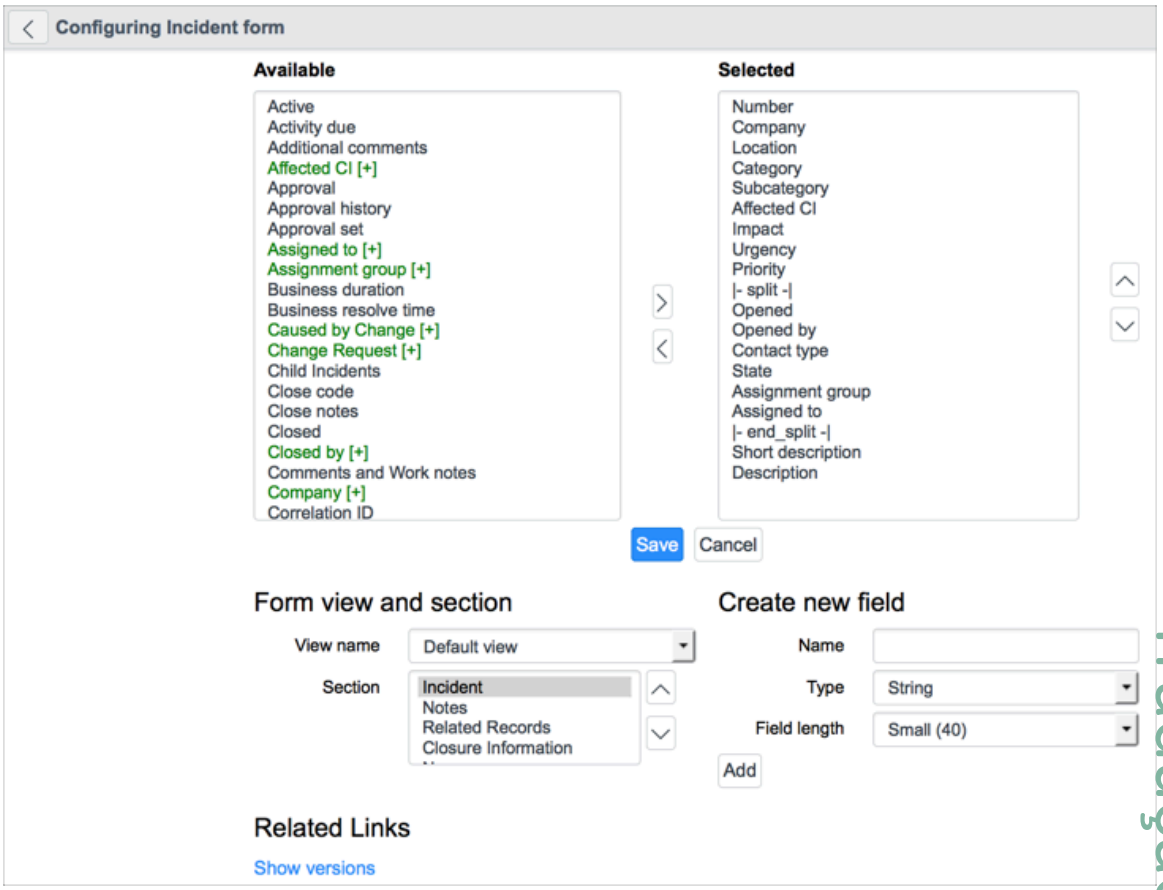
Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Mova os campos que você deseja que fiquem visíveis da lista Disponível para a lista Selecionada e reordene-os conforme necessário na lista Selecionada.
   Os itens disponíveis que aparecem em verde seguidos por um sinal de adição (+) representam tabelas relacionadas. Para acessar os campos dessas tabelas, use a referência com pontos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Em IU principal, o Layout do formulário não é responsável pela ordem dos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho. Para obter mais informações sobre como determinar a ordem desses campos, consulte Personalizar atividades.

4. Selecione **Save** (Salvar).

> **Aviso:**
> Não adicione o mesmo campo a mais de uma seção de um formulário, a menos que o campo exiba dados somente leitura. Ter duas ou mais instâncias de um campo editável pode causar perda de dados e impedir o funcionamento adequado da IU e das políticas de dados.

O que Fazer Depois

Por meio da configuração do formulário, você também pode adicionar novos campos ao formulário, o que cria colunas para a tabela subjacente ao formulário. Para obter mais informações, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela.

Adicionar uma lista relacionada a um formulário

Você pode configurar listas relacionadas para aparecer em formulários e em listas hierárquicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas relacionadas exibem registros em outra tabela que tem um relacionamento com o registro atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Mova a lista relacionada que você deseja exibir da lista Disponível para a Lista relacionada.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   As listas relacionadas aparecem na parte inferior do formulário.

Adicionar uma anotação a um formulário

Realce elementos de formulário exibindo blocos de texto colorido ou separadores entre elementos de formulário.

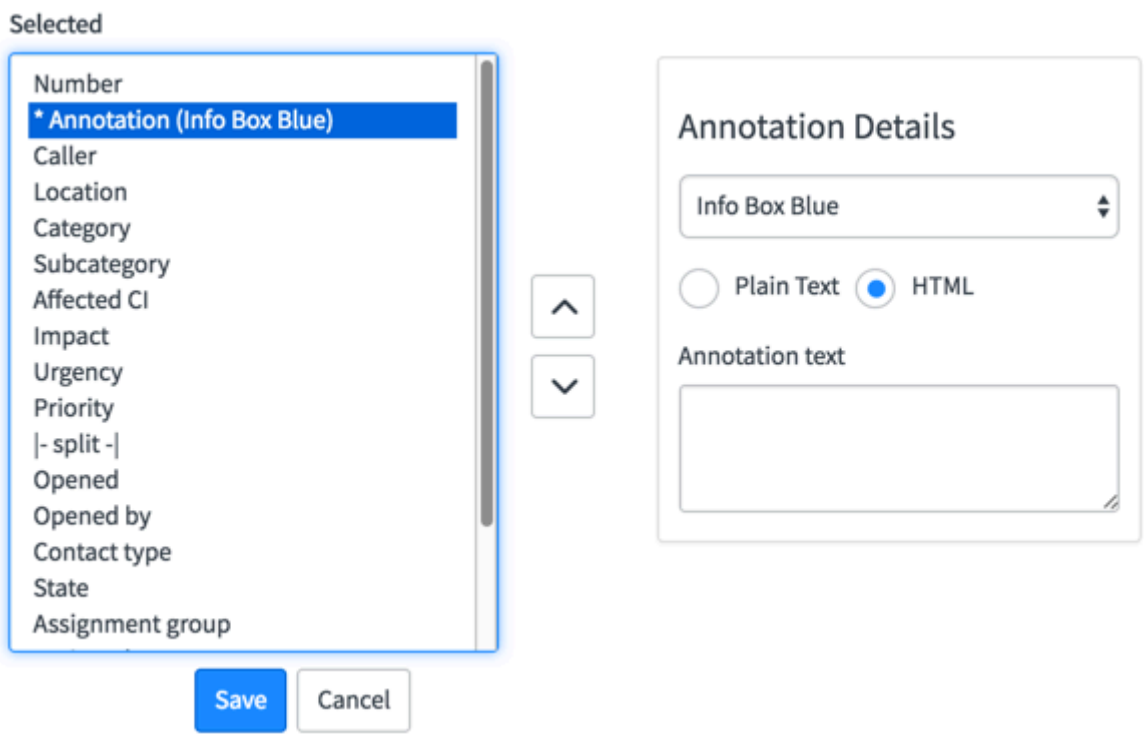
Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Em **Exibição de formulário e seção**, selecione uma seção.
4. Mover **anotação** * da lista Disponível para a lista Selecionada.

   A seção Detalhes da anotação é exibida.

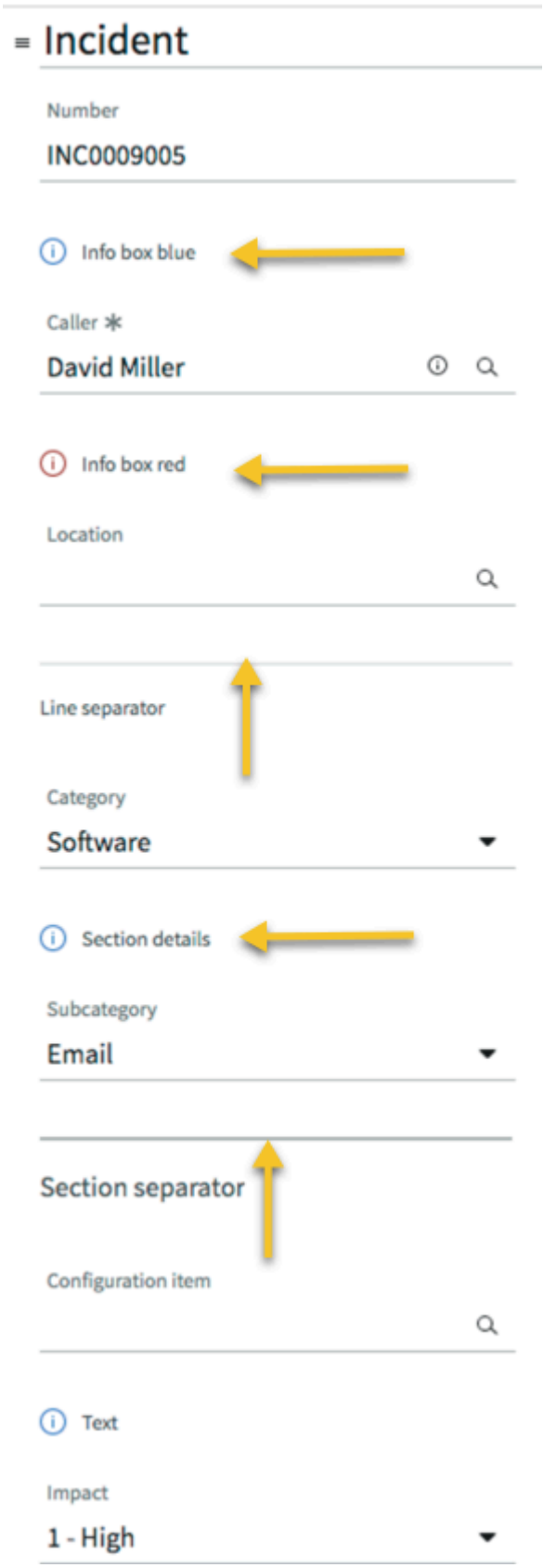


5. Na lista Selecionado, mova o item *** Anotação** acima do campo que você deseja anotar.
6. Na seção Detalhes da anotação, selecione o tipo de anotação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os tipos de anotações disponíveis incluem **Caixa de informações azul**, **Caixa de informações vermelha**, **Separador de linhas** (qualquer texto adicionado aparece abaixo da linha), **Detalhes de seção**, **Separador de seção**e **Texto**.



7. Selecione **Texto simples** ou **HTML** para o tipo de dados e insira a anotação na caixa de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os marcadores HTML válidos são compatíveis.

Por exemplo, selecione o tipo de anotação **de texto**, o tipo de dados **HTML** e insira `<span style="color:red">Selecionar o local primário:</span>`. O texto aparece em vermelho no formulário.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Alternar anotações

Os usuários podem alternar anotações em um formulário em IU principal . A preferência do usuário *glide.ui.show_annotations* controla a visibilidade das anotações para cada usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone de mais opções (ooo) para ver o ícone de anotações.
   O ícone é cinza claro e não pode ser alternado quando não há anotações disponíveis.

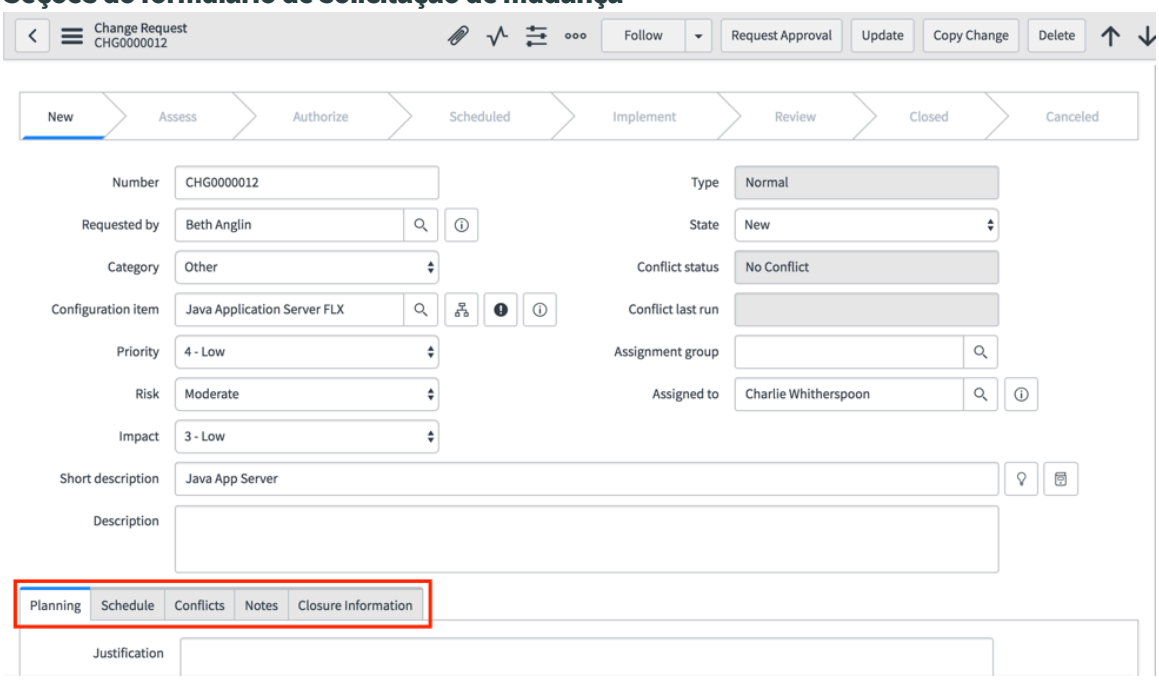
Criar uma seção de formulário

Crie seções em formulários para ajudar a agrupar campos relacionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: form_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem expandir ou recolher seções de formulário para mostrar ou ocultar os campos de que precisam. Se você tiver guias habilitadas, cada seção de formulário aparecerá em uma guia separada. O formulário de Solicitação de Mudança padrão é um exemplo de um formulário com várias seções, conforme mostrado na imagem a seguir.

Seções do formulário de solicitação de mudança

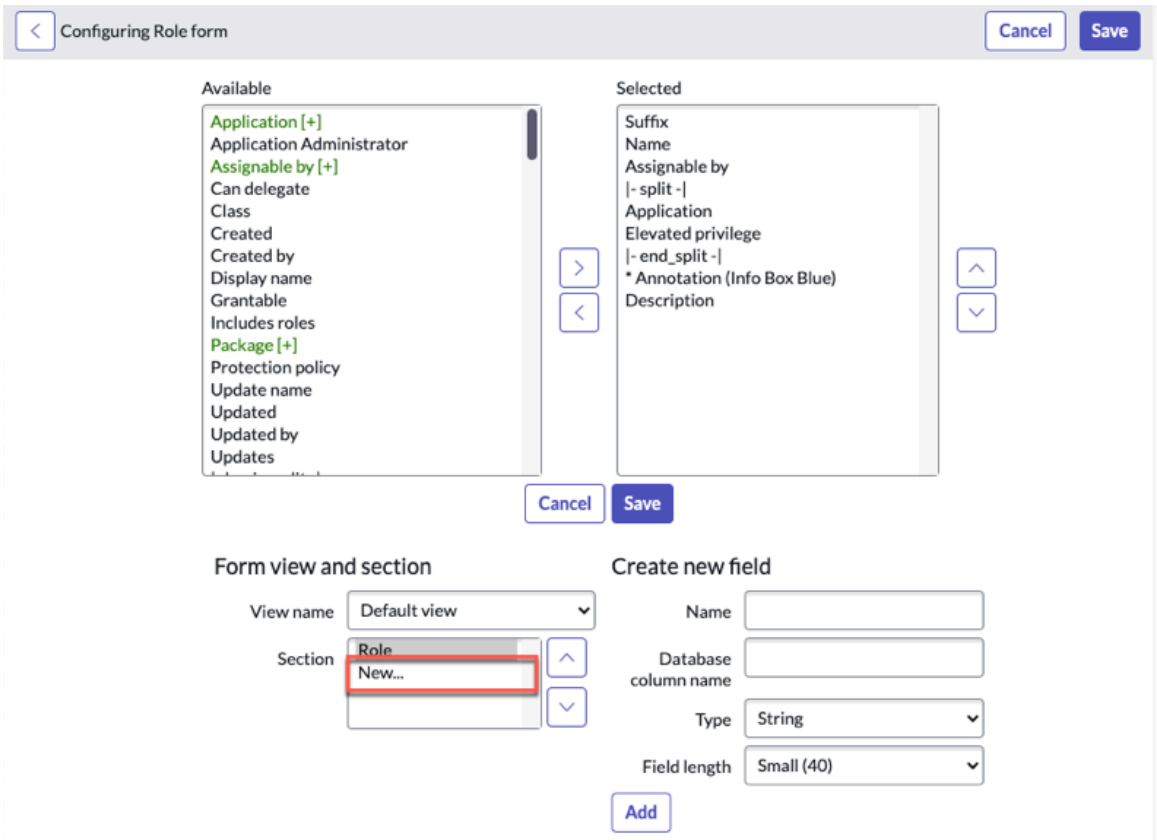


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Na área **Exibição de formulário e seção** (abaixo da lista Disponível), selecione **Novo...** na lista **Seção**.



4. No campo **Título da seção**, insira um título para a nova seção e selecione **OK**.
5. Selecione um nome de seção de formulário e use a seta para cima ou para baixo para mudar a ordem da seção.

> **Nota:**
> A legenda da primeira seção do formulário se torna o título do formulário.

6. Adicione campos à nova seção movendo os campos da lista Disponível para a lista Selecionada.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A nova seção aparece no formulário com os campos selecionados. Se você não adicionar nenhum campo a uma seção, a seção permanecerá vazia.

Se você quiser excluir a seção de formulário posteriormente, faça o seguinte:

a. Navegar até **IU do Sistema** > **Seções de formulário**.
b. Filtrar a tabela que contém a seção que você deseja excluir. Por exemplo, a tabela Incidente. O nome da seção de formulário a ser excluída é exibido no campo **Legenda**.
c. Marque a caixa de seleção ao lado da seção de formulário a ser excluída e selecione **Excluirno menu Ações nas linhas selecionadas**.
d. Selecione **OK** para confirmar a exclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mover divisões de formulário

Mude o local onde os campos são divididos em um formulário movendo os indicadores da seção de divisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Na lista Selecionada, mova qualquer um dos seguintes indicadores de seção dividida usando as setas para cima e para baixo:
   - **|- begin_split -|**
   - **|- split -|**
   - **|- end_split -|**
4. Selecione **Save** (Salvar).

Exibir formulários com guias

Os formulários com guias oferecem uma maneira útil de fazer com que os formulários e as listas relacionadas ocupem menos espaço, reduzindo a rolagem que deve ser feita para navegar pelo formulário.

Antes de Iniciar

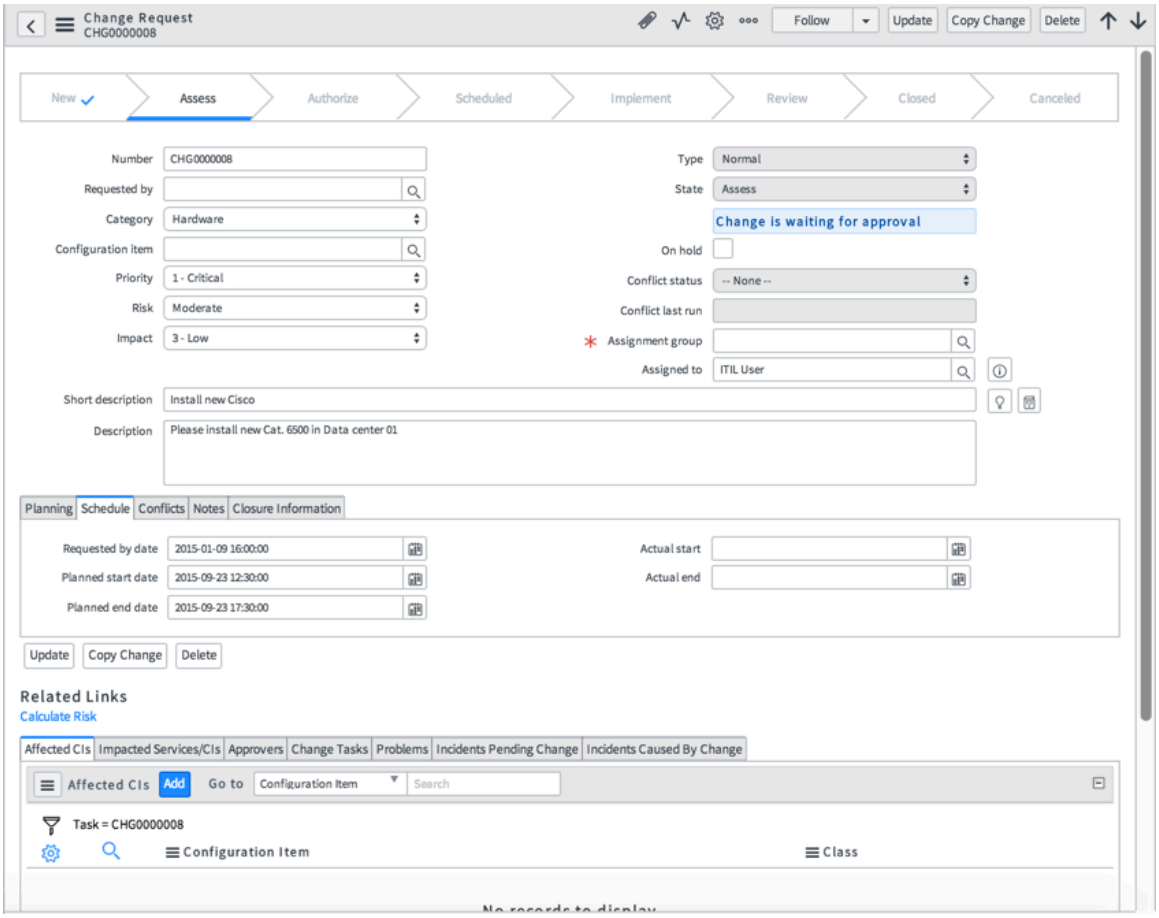
Função necessária: personalize_form

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Formulários com abas



As seções de formulário e as listas relacionadas são tabuladas separadamente, cada uma com sua própria linha de guia. Um usuário sempre vê a primeira seção de formulário. Todas as seções depois disso podem ser tabuladas.

Os formulários com guias são habilitados por padrão para novas instâncias. Uma preferência do usuário do sistema com o nome **tabbed.forms** especifica se a interface com guias é usada por padrão para todos os usuários. Os usuários podem mudar essa preferência conforme descrito neste procedimento.

Procedimento

1. Clique no botão **Menu do usuário (**  **)** > **Preferências** > **Exibição**
2. Ajuste o botão de alternância **Organizar seções de formulário e listas relacionadas em guias em formulários clássicos** para ativar ou desativar a preferência.
3. Feche a caixa de diálogo.

Incorporar uma lista em um formulário

Você pode incorporar listas em um formulário. Quando uma lista é incorporada a um formulário, todas as mudanças feitas no conteúdo da lista são salvas quando o formulário é salvo.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

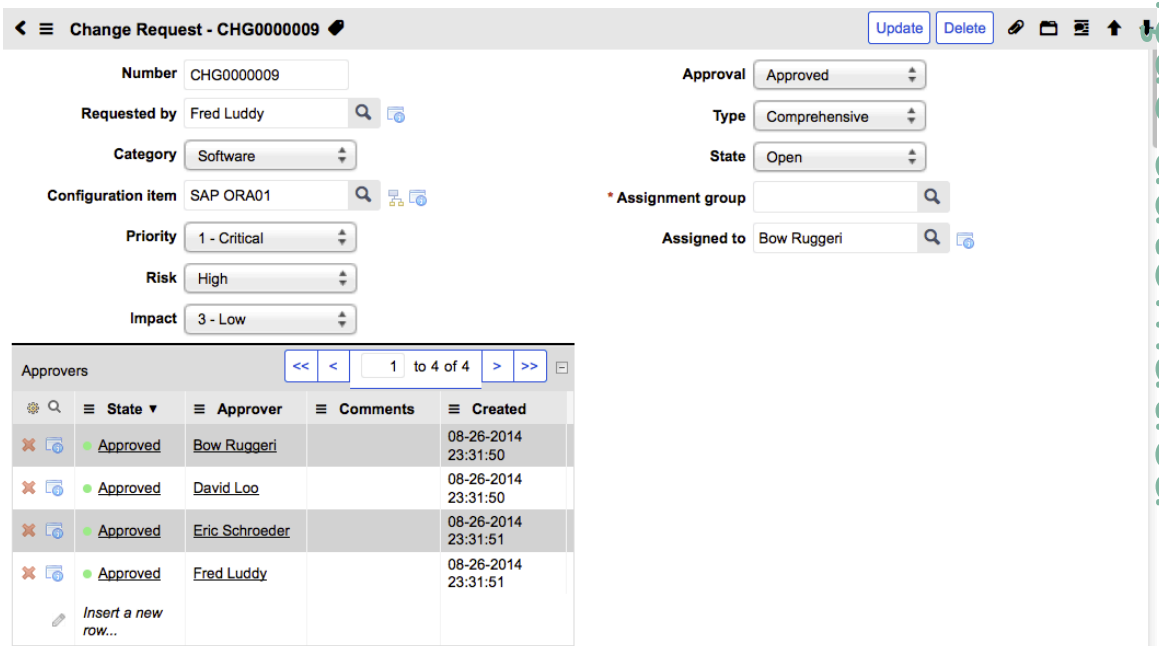
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso permite que a lista incorporada seja tratada como outro elemento no formulário. Além disso, os usuários podem criar registros na exibição de lista. Depois que uma linha for adicionada à lista, clique duas vezes em qualquer célula da lista para editar seu valor. Você pode adicionar as mesmas listas a um formulário como listas integradas ou listas relacionadas, dependendo do caminho selecionado no menu de contexto do formulário.

Você também pode modificar controles de lista incorporada, como o nome da lista relacionada e as funções necessárias para criar registros na lista incorporada.

Procedimento

1. Selecione um registro na lista.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
   O slushbucket mostra os campos disponíveis e as listas que podem ser incorporadas ao formulário. As listas aparecem em vermelho na parte inferior da lista **Disponível**.
3. Selecione uma lista e mova-a para a coluna **Selecionada**.
4. Use os botões de seta para cima e para baixo para posicionar a lista no formulário.
5. Clique em **Salvar**.
   As listas são ajustadas para caber nos quadros dos campos adjacentes.



Tradução automática

Configurar indicador de atualizações do cliente

Você pode configurar o indicador para atualizações do cliente, que são mudanças que conjuntos de atualizações, scripts, itens do catálogo de serviços e outras tabelas de configuração rastreiam.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone do indicador de atualizações do cliente ( ) pode aparecer no cabeçalho de formulários que contêm atualizações do cliente. Clicar no indicador de atualizações do cliente abre os registros do conjunto de atualizações do item.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar este indicador para aparecer para todos ou para administradores específicos usando a preferência do usuário *owned_by_indicator.form*.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Habilitar o indicador para todos os administradores	Defina a preferência *owned_by_indicator.form* como **verdadeira**.
Habilitar o indicador para um administrador individual	**a.** Certifique-se de que a preferência do usuário do sistema *owned_by_indicator.form* esteja definida como **falsa**. **b.** Crie uma preferência do usuário com os seguintes valores: ▪ **Nome:** opened_by_indicator.form ▪ **Usuário:** selecione o administrador para o qual a preferência será habilitada. ▪ **Valor:** verdadeiro

Adicionar um gráfico a um formulário

Adicione um gráfico a um formulário para mostrar aos usuários dados gráficos relacionados ao formulário. Por exemplo, você pode mostrar um gráfico relacionado ao ANS de incidente no formulário de Incidente para que os usuários possam ver como os acordos de nível de serviço estão sendo atendidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

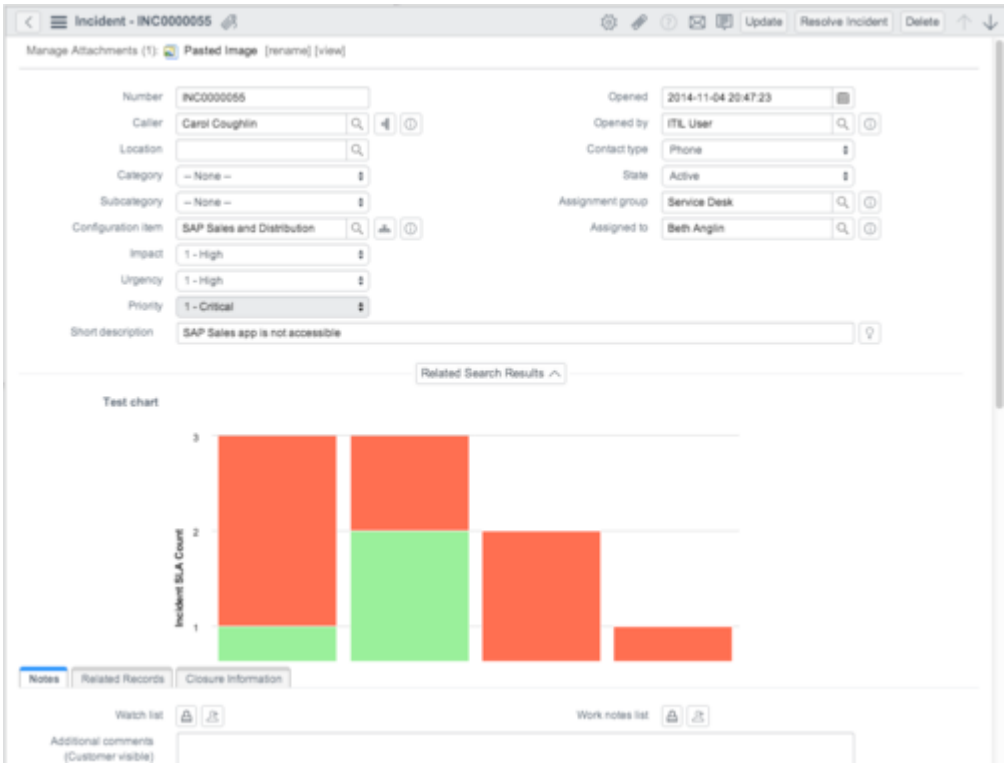
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os seguintes tipos de relatório não são compatíveis com os formulários: Lista, Pivô, Pivô Multinível, Calendário e Pontuação Única.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico em um formulário



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formulários**.
2. Selecione o formulário que você deseja configurar.
3. Clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Usando o slushbucket, selecione *** Gráfico**.
5. Insira um **rótulo** nos detalhes do gráfico.
6. Clique em **Salvar** para retornar ao formulário.
7. Clique em **Configurar gráfico**.
8. Selecione um gráfico no campo **Relatório** e configure outras opções conforme desejado.
9. Clique em **Atualizar**.

Administração de formulários no Now Platform®

Os administradores podem definir várias configurações que controlam a funcionalidade do formulário.

Personalização de formulário

Controle como os usuários configuram os formulários. Você também pode mudar a função necessária para configurar um formulário e desabilitar as configurações de formulário que usuários específicos já fizeram.

Consulte Administração da personalização do formulário para obter instruções.

Anotações de formulário

Escolha os tipos de anotações que estão disponíveis em formulários e salve versões localizadas de anotações de formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Administração de anotações de formulário para obter instruções.

Anexos

Controle vários aspectos dos anexos de formulário, como o tamanho do anexo, as extensões de arquivo permitidas e as funções que têm permissão para anexar arquivos.

Consulte Administrar anexos para obter instruções.

Formatadores

Crie e edite formatadores, como o formatador de atividades, que exibe informações no formulário que não são um campo no registro. Você também pode definir configurações do formatador, como o número máximo de entradas do formatador.

Para obter mais informações, consulte Como usar formatadores.

Modelos de formulário

Crie modelos que preenchem automaticamente os campos de formulário com base nas configurações que você definir.

Para obter mais informações, consulte Como usar modelos de formulário.

Ações de IU

Adicione botões, links e itens de menu de contexto em formulários para tornar a IU mais interativa, personalizável e específica para as atividades do usuário.

Para obter mais informações, consulte Definição de ações de IU.

Políticas de IU

Configure as políticas que mudam dinamicamente as informações em um formulário.

Para obter mais informações, consulte Criar uma política de IU.

Outras opções avançadas

Configure recursos de formulário avançados, como foco de formulário, divisões de formulário e campos derivados.

Consulte Configuração avançada do formulário para obter instruções.

Administração da personalização do formulário

Os administradores podem configurar vários aspectos da personalização do formulário, o que permite que os usuários personalizem o layout de qualquer exibição de formulário.

Os administradores podem gerenciar esta função usando as seguintes opções.

- Ative ou desative a personalização de formulário globalmente.
- Controle o acesso do usuário à personalização do formulário com base em funções.
- Gerencie os formulários personalizados dos usuários.

Nota:
Personalizar um formulário dessa forma modifica o formulário somente para você. Para fazer mudanças em um formulário que fiquem visíveis para todos os usuários, você deve configurar o formulário.

Ativar personalização de formulário

A personalização de formulário está ativada para novas instâncias. Para ativar a personalização de formulário para instâncias atualizadas, um administrador deve ativar o plug-in Personalização de formulário (com.glide.ui.personalize_form).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Personalização de formulário (com.glide.ui.personalize_form) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** 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 .

Requisitos da função de personalização de formulário de mudança

Por padrão, a função itil é necessária para personalizar formulários, mas você pode alterar esse requisito com uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Localize a propriedade `glide.ui.personalize_form.role` na lista Propriedades do sistema.
3. No campo **Valor**, especifique as funções que podem acessar a personalização do formulário.

Gerenciar formulários personalizados

Quando um usuário personaliza um formulário, o sistema armazena as personalizações como um registro de preferência do usuário. Você pode exibir e gerenciar as preferências do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Filtrar a lista por **[Nome] [contém] [personalizar]**.
   Há uma preferência do usuário para cada exibição de formulário que cada usuário personaliza. O formato de nome combina a palavra personalizar com o nome da tabela e o nome da exibição. Por exemplo, se um usuário personalizar a exibição padrão do formulário Ativo [alm_asset], a preferência do usuário será chamada de `personalize_alm_asset_default`.
3. Exclua uma preferência do usuário para remover as personalizações do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desabilitar personalização de formulário

Se você não quiser que os usuários personalizem formulários, poderá desabilitar a personalização de formulários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ativar o plug-in Personalizar formulários define a propriedade `glide.ui.personalize_form` como verdadeira. Você pode desabilitar a personalização do formulário.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Localize a propriedade `glide.ui.personalize_form` na lista Propriedades do sistema.
3. Defina o campo **Valor** como `falso`.

Administração de anotações de formulário

Anotações de formulário são informações adicionais em um formulário, como uma linha ou um parágrafo de texto. Use anotações de formulário para fornecer instruções na tela para os usuários.

As anotações de formulário são habilitadas por padrão no sistema de base. Para desativá-los, defina a propriedade do sistema `glide.ui.form_annotations` como falsa.

Suporte a vários idiomas para uma anotação de formulário

Você pode armazenar várias traduções de texto de anotação de formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para oferecer suporte a vários idiomas, use registros de mensagem para traduzir o texto de anotação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Mensagens**.
2. Crie um registro de mensagem para cada idioma compatível.
3. No formulário Mensagem, defina o campo **Chave** como um identificador exclusivo para o texto de anotação. O texto de anotação é uma boa chave. A chave deve ser a mesma para cada mensagem de tradução da anotação.
4. Selecione o **Idioma**apropriado.
5. No campo **Mensagem**, insira o texto de anotação traduzido.
6. Edite a anotação do formulário e faça referência à chave da mensagem com uma chamada `gs.getMessage`.
   Por exemplo, se a chave da mensagem for **Texto da chave da mensagem**, insira `${gs.getMessage("Texto da chave da mensagem")}` na anotação do formulário.

Administrar tipos de anotação de formulário

Você pode definir os tipos de anotação do formulário para controlar sua aparência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Tipos de Anotação de Formulário**.
2. Defina o campo **Ativo** como **falso** para todos os tipos que você não deseja usar.
3. Clique em **Novo** para adicionar um tipo.

Administrar anexos

Os administradores podem configurar propriedades do sistema para como os arquivos são carregados e anexados aos registros. Carregar, exibir e excluir anexos de arquivo aciona um único evento que pode ser usado para notificações ou em scripts.

Tabelas de anexos

Quando você armazena um anexo em qualquer tabela, um registro é criado na tabela Anexo [sys_attachment] que contém metadados de anexo. Os dados do arquivo são armazenados na tabela Documento de anexo [sys_attachment_doc], em blocos de 4k. Por exemplo, se você anexar um arquivo de 12k chamado **My_attachment.pdf**, haverá uma entrada de anexo com três entradas de documento de anexo relacionadas.

Para saber como carregar anexos em registros, consulte Adicionar e gerenciar anexos .

Escalonamento da miniatura do fluxo de atividades

A propriedade `glide.ui.activity_stream.scale_images` reduz imagens grandes e cria miniaturas para a exibição do fluxo de atividades das imagens. Esta propriedade está ativa por padrão. Isso se aplica a imagens retroativamente, portanto, todos os anexos incluídos em um fluxo de atividades no passado também veem os efeitos.

- As dimensões máximas das miniaturas que usam esta propriedade são de 525 pixels de largura por 350 pixels de altura. O sistema privilegia a altura do pixel primeiro, para que você possa obter imagens com mais de 525 pixels.
- Anexar arquivos de imagem com mais de 5 MB pode criar um erro de falta de memória e fazer com que a instância seja reiniciada. Ocorre um erro de falta de memória e uma reinicialização quando o sistema gera a miniatura ao anexar uma nova imagem. O erro e a reinicialização também podem ocorrer na primeira vez que você carrega imagens existentes em um registro.
- O administrador pode adicionar a propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_get_size` para controlar as dimensões máximas de escalonamento de imagem.

Insira as seguintes informações na tabela [sys_properties.list]:

Campo	Descrição
Nome	com.glide.attachment.max_get_size
Tipo	inteiro
Valor	5242880

O campo de valor representa o tamanho em bytes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O valor do sistema base é 5242880 bytes (5 MB). Você pode alterar o valor conforme necessário.
- Com este conjunto de propriedades, as imagens com mais de 5 MB não são dimensionadas e, em vez disso, o sistema cria um link. Imagens com menos de 5 MB são reduzidas.

Configurar a propriedade de tamanho máximo de imagem para fluxos de atividades

Ao anexar uma imagem em um fluxo de atividades, o sistema controla o tamanho máximo da imagem. Use a propriedade *com.glide.attachment.max_get_size* para controlar as dimensões máximas de escalonamento da imagem.

Eventos de anexo e registro em log

Uma ação de script ou notificação pode processar eventos de anexo. Somente um evento é criado quando a ação é executada em um registro com anexos, mesmo quando o registro tem vários anexos. Os eventos a seguir são fornecidos.

Somente um evento é criado quando a ação é executada em um registro com anexos, mesmo quando o registro tem vários anexos. Os eventos a seguir são fornecidos.

Eventos de anexo

Evento	Descrição
anexo.ler	Um anexo foi lido ou baixado.
anexo.carregado	Um anexo foi carregado. Se vários anexos forem carregados em um registro de uma só vez, somente um evento será criado.
anexo.excluído	Um anexo foi excluído. Este evento também é acionado quando o registro que contém o anexo é excluído. Se um registro que contém vários anexos for excluído, um evento separado será acionado para cada anexo no registro excluído.
anexo.renomeado	Um anexo foi renomeado.

Registro em log de anexos

Quando um anexo é baixado, o registro de evento *attachment.read* é gravado e você pode fazer algo com este evento. Por exemplo, você pode registrar quando e por quem determinados anexos são baixados. Para esta funcionalidade, o registro **atual** é sys_attachment e o registro de evento usa os seguintes parâmetros:

- **parm1:** nome do arquivo
- **parm2:** nome da tabela

Depurar indexação de anexos

Para alterar as opções de depuração da indexação de anexos, adicione estas propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *glide.ts.index.attachment.debug*: quando o valor é definido como **verdadeiro**, habilita mensagens de log para exceções que ocorrem ao indexar anexos (o padrão é **falso**).

  Você pode deixar esta propriedade habilitada durante as operações normais para capturar informações de rastreamento de pilha sobre quaisquer exceções.

- *glide.ts.index.attachment.list_terms.debug*: quando o valor é definido como **verdadeiro**, registra todos os termos indexados quando um anexo é indexado (o padrão é **falso**).

  [Recomendado] Para obter o desempenho ideal, defina esta propriedade como **falsa** durante as operações normais. Habilite esta propriedade somente quando estiver depurando ativamente um problema.

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades que afetam o processamento de anexos, consulte Anexos (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Configurar propriedades do sistema de anexo

Você pode desabilitar o recurso de arrastar e soltar. (Os usuários ainda podem carregar anexos navegando até o arquivo.) Você também pode limitar o tamanho do arquivo de anexo, restringir quem pode carregar anexos e restringir quais extensões de arquivo podem ser carregadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades que afetam o processamento de anexos, consulte Anexos (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Procedimento

1. Para desabilitar os recursos de arrastar e soltar, navegue até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Desmarque a caixa de seleção da propriedade **Permitir arrastar e soltar anexos em navegadores HTML5 compatíveis**.
3. Clique em **Salvar**.

Limitar o tamanho do arquivo de anexo

Você pode especificar o tamanho máximo permitido para anexos para evitar problemas com a sessão ativa do usuário na instância. O tamanho máximo de anexos de e-mail é configurado separadamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O tamanho máximo de anexos de e-mail é configurado separadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Insira um valor na propriedade **Tamanho máximo do anexo de arquivo em megabytes**.
   O sistema permite somente tamanhos de anexo de até 1 GB. Por padrão, este campo está em branco. Se você deixar este campo em branco, o sistema usará o limite máximo padrão de 1 GB.
3. Clique em **Salvar**.

Requer uma função para anexar arquivos

Você pode restringir quem pode carregar anexos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Na seção **Limites de anexo e comportamento**, localize a **propriedade Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem criar anexos** (`glide.attachment.role`).
3. Insira uma ou mais funções separadas por vírgulas.
   Somente as funções listadas nesta propriedade podem carregar anexos em um registro. Se nenhuma função for inserida, todas as funções poderão carregar anexos.
4. Clique em **Salvar**.

Restringir extensões de arquivo de anexo

A propriedade `glide.attachment.extensions` restringe as extensões de arquivo que os usuários podem carregar como anexos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Restrinja as extensões de arquivo de anexo para impedir que os usuários carreguem tipos de arquivo inválidos e tipos de arquivo com maior probabilidade de conter vírus ou malware.

Nota:
Esta propriedade não restringe anexos com base no tipo de arquivo real, somente com base na extensão. Para habilitar a validação de tipo MIME, que valida que o tipo MIME de um arquivo corresponde à extensão do arquivo e pode bloquear anexos que não passam nessa validação, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Na seção **Limites de anexo e comportamento**, localize a **Lista de extensões de arquivo (separadas por vírgulas) que podem ser anexadas a documentos por meio da propriedade da caixa de diálogo de anexo**.
3. Insira as extensões de arquivo e clique em **Salvar**.
   Se nenhuma extensão for especificada, todas as extensões serão permitidas. No entanto, se alguma extensão for especificada, todas as extensões não listadas serão restritas. As extensões listadas não devem incluir o prefixo de ponto (.) ou espaços após as vírgulas. Por exemplo, insira xls,xlsx,doc,docx.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desabilitar anexos em uma tabela

Você pode impedir que os usuários adicionem anexos a registros em uma tabela específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra um registro na tabela.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista de entradas do dicionário, selecione o primeiro registro na lista (o registro sem entrada **de nome de coluna**).
4. Adicione `no_attachment` ao campo **Atributos**, separado por vírgulas de todos os atributos existentes. Para obter mais informações, consulte Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário.

Indexar anexos em uma tabela

Você pode habilitar a indexação de anexo para uma tabela para que as pesquisas de texto possam retornar correspondências do registro e de seus anexos de arquivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a indexação de anexos está habilitada para o Base de conhecimento. Você pode habilitar a indexação de anexos para outras tabelas. Habilitar a indexação de anexo faz com que a plataforma reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todos os secundários da tabela primária. Para tabelas grandes, como a Tabela de tarefas, a reindexação pode levar várias horas e torna o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é melhor realizada fora dos horários de pico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.
2. Edite o registro da tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de anexos.
3. Na lista relacionada Mapas de atributo da tabela de índice de texto, selecione **Novo**.
4. No formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

Campo	Valor
Tabela	<table name>
Nome de atributo	Índice de anexo
Valor	verdadeiro

Nota:
O atributo de índice de anexo se aplica somente às tabelas nas quais você o adiciona explicitamente. Ele não é cascateado para tabelas secundárias. Por exemplo, habilitar a indexação de anexos na tabela de tarefas não habilita a indexação de anexos na tabela de incidentes. Nem todos os tipos de arquivo são compatíveis com a indexação de anexos. Para obter uma lista de tipos de arquivo compatíveis, consulte O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa.

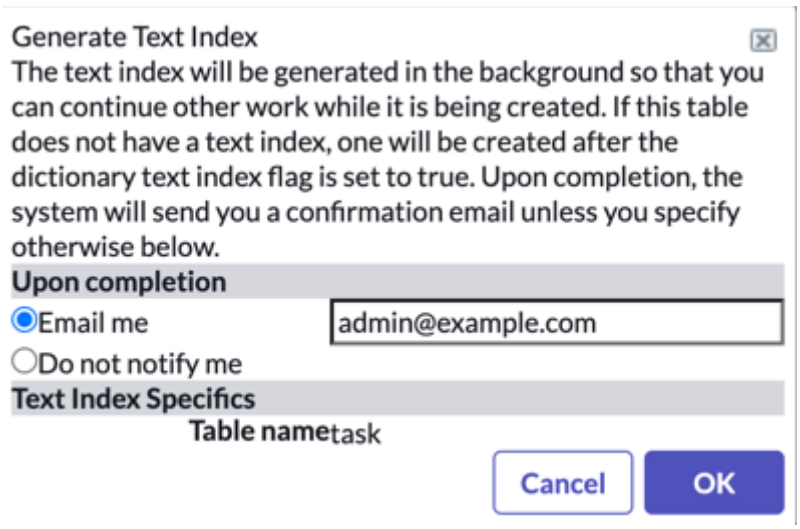
5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem será exibida indicando que a mudança no atributo do índice de anexo não terá efeito até que você reindexe a tabela selecionada.

6. Ignore a mensagem de reindexação selecionando **OK**.
7. No formulário Configuração do índice de texto, selecione o link relacionado **Gerar índice de texto**.
8. Na janela de confirmação, execute uma destas duas etapas:
   - Para receber uma notificação por e-mail do sistema quando a indexação de texto da tabela estiver concluída, insira seu endereço de e-mail e selecione **OK**.
   - Se você não quiser receber uma notificação por e-mail, selecione **Não me notificar**e **OK**.



9. Ignore a mensagem de confirmação selecionando **OK**.

Resultado

O sistema inicia a indexação de texto para a tabela. Quando estiver concluído, os anexos poderão ser pesquisados nessa tabela.

Ocultar o link [exibição] do anexo

Os usuários podem abrir um anexo clicando no nome do arquivo ou no link **[exibir]**. O link **[exibir]** abre o arquivo de dentro do navegador, que executa o código JavaScript como parte do anexo. Você pode ocultar o link **[exibir]**. Os usuários ainda podem exibir anexos clicando no nome do arquivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Adicione as propriedades `glide.ui.disable_attachment_view` e `glide.ui.attachment_popup`.
   Para obter instruções sobre como adicionar propriedades à plataforma, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.
2. Para a propriedade `glide.ui.disable_attachment_view`, defina o **Tipo** como **verdadeiro/falso** e o **Valor** como **verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para a propriedade `glide.ui.attachment_popup`, defina o **Tipo** como **verdadeiro/falso** e o **Valor** como **falso**.
4. Para retornar ao comportamento padrão (habilitar o link), defina o **Valor** da propriedade `glide.ui.attachment_popup` como **verdadeiro**.

Configurar ícones de anexo

Configure o ícone que aparece ao lado de um anexo de um tipo de arquivo específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Determine o caminho do arquivo de imagem ou carregue uma nova imagem.
2. Navegar até **IU do Sistema** > **Regras de Ícones de Anexo**.
3. Abra uma regra existente ou clique **em Novo** para criar uma nova regra.
4. Insira os detalhes da regra.
5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Como usar formatadores

Um formatador é um elemento de formulário usado para exibir informações que não são um campo no registro. Adicione formatadores a um formulário configurando o formulário.

Exemplos de formatadores na plataforma de base

Formatador	Descrição
Formatador de atividades	Exibe a lista de atividades, ou histórico, em um formulário de tarefa.
Formatador do fluxo de processos	Exibe as diferentes fases em um fluxo de processo linear na parte superior de um registro.
Formatador de trilhas primárias	Fornece trilhas para mostrar o primário ou primários da tarefa atual.
Formatador do consolidador de aprovação	Exibe informações de resumo dinâmico sobre a solicitação que está sendo aprovada.
Formatador de relacionamentos de IC	Exibe no formulário de IC uma barra de ferramentas para exibir os relacionamentos entre o IC atual e os ICs relacionados.

Nota:
Os elementos do formatador não podem ser exportados para PDF. Ao exportar dados de PDF de um formulário, todos os elementos do formatador adicionados ao formulário não são exibidos na saída do PDF.

Para criar um formatador personalizado, crie uma macro de IU para definir o conteúdo do formatador e, em seguida, crie um formatador que se refira à macro de IU. Você pode adicionar o formatador a um formulário.

Criar uma macro de IU para um formatador

Crie uma macro de IU para definir o conteúdo que o formatador exibe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

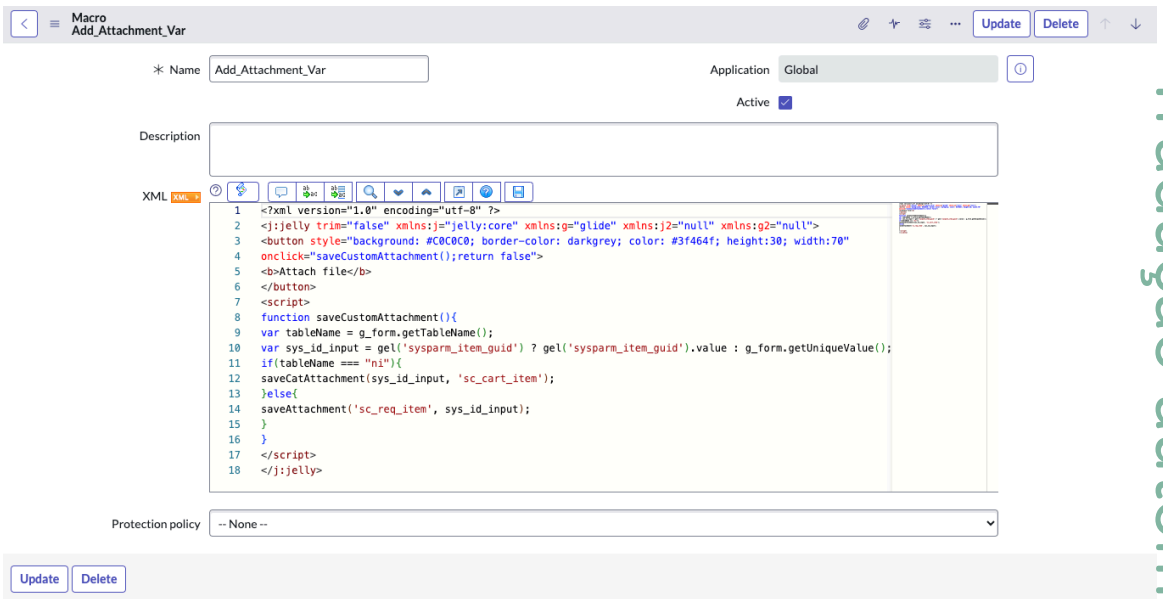
Esta funcionalidade requer conhecimento do script Jelly.

Função necessária: ui_macro_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
4. No campo Script **XML**, insira Script Jelly para definir o conteúdo a ser exibido pelo formatador.

Nota:
A Macro de IU do formatador representa uma linha na IU. Ele deve começar e terminar com marcadores <TR></TR>.



Este script Jelly é reproduzido abaixo em texto sem formatação que você pode copiar para o formulário Macro como base para o script da macro.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
</script>
</j:jelly>
```

5. Clique em **Enviar**.

Criar um formatador e adicioná-lo a um formulário

Crie o formatador depois de criar a macro de IU que define o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com a macro de IU no lugar, crie o formatador que faz referência a ela e adicione-a ao formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para o formatador.
4. No campo **Formatador**, insira o nome da macro de IU com .xml anexado a ela.
5. No campo **Tabela**, selecione a tabela na qual o formatador será usado.
6. No campo **Tipo**, selecione **Formatador**.
7. Clique em **Enviar**.
8. Para adicionar o formatador a um formulário, configure o design do formulário e adicione o formatador.
   O formatador aparece no formulário de acordo com suas seleções.

Formatador de atividades

O formatador de atividades fornece uma maneira fácil de rastrear itens não salvos com um campo no registro, por exemplo, campos de diário, como comentários e anotações de trabalho.

O formatador de atividades é habilitado por padrão na tabela Tarefa [task] e em outras tabelas que estendem a tabela de tarefas, como a tabela Incidente [incidente]. Ele também está habilitado na tabela Aprovações [sysapproval_approver].

Você pode filtrar o conteúdo que aparece no formatador de atividades e participar dos feeds de registro no registro. Você pode criar um formatador de atividades para qualquer formulário e configurar propriedades que controlam quais campos aparecem no formatador. O número ao lado das atividades indica o número de entradas no feed de registros. O número é atualizado quando os usuários usam o filtro.

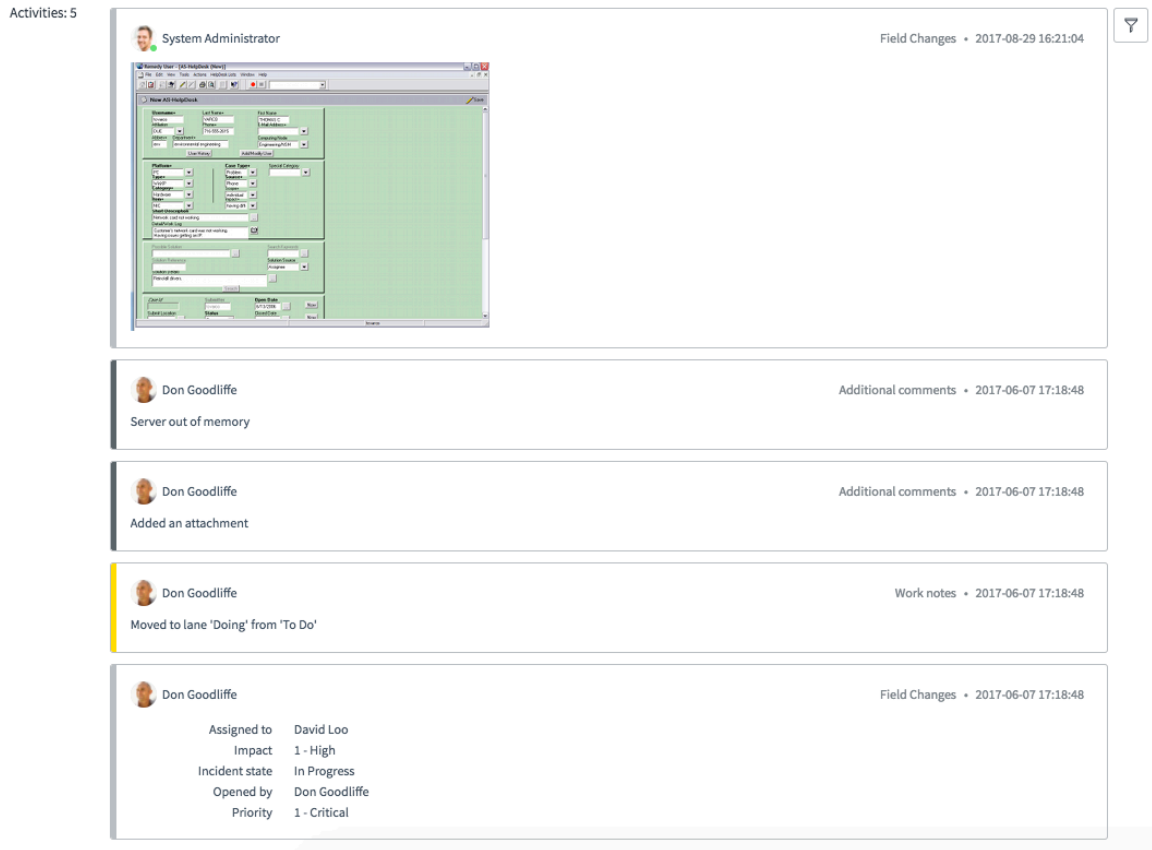
O tipo de atividade e um carimbo de data/hora são exibidos na parte superior de cada entrada.

Em IU principal, o formatador de atividades mostra atualizações em tempo real para que você possa ver as informações mais recentes sem atualizar o formulário. A presença do usuário permite que você veja quando outros usuários estão inserindo comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IU principal formatador de atividades



Criar um formatador de atividades

Você pode criar um formatador de atividades para qualquer tabela auditada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para o formatador, como Atividades (tarefa).
4. Selecione uma **Tabela**.
5. Insira activity.xml no campo **Formatador**.
6. Deixe o **Tipo** como **Formatador**.
7. Clique em **Enviar**.

Resultado

Nota:

Você pode criar mais de um formatador de atividades para uma tabela, no entanto, o sistema não permite que você adicione mais de um formatador de atividades a um formulário.

O que Fazer Depois

Adicione o novo formatador de atividades aos formulários conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar o formatador de atividades a um formulário

Adicione um formatador de atividades a qualquer formulário para rastrear campos de diário no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Verifique se a tabela associada ao formulário foi auditada.
2. Configure o layout do formulário para adicionar **Atividades (filtradas)**.

Nota:

Em IU principal, você não pode colocar outro campo entre um campo de diário e o formatador de atividades. O fluxo de atividades foi criado para manter os campos de diário empilhados sobre o formatador de atividades.

Os estilos de campo não são aplicados a campos de comentários e anotações de trabalho usados com o formatador de atividades. Os estilos desses campos podem ser definidos usando as propriedades do sistema glide.ui.activity_stream.style.comments e glide.ui.activity_stream.style.work_notes localizadas na tabela sys_properties.

Habilitar a alternância Feed de atividades-Atividade

Habilite a alternância Feed de atividades-Atividade, que permite aos usuários alternar entre o feed de atividades e o feed de documentos de um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o feed de atividades para interagir com outros usuários em um registro publicando mensagens e adicionando anexos ao feed. Use o formatador de atividades para ver um resumo geral da atividade do registro.

Alternar Feed de atividades/Atividade



O *glide.ui.show_live_feed_activity property* está habilitado. Navegar até **Colaborar** > **Administração de Feeds** > **Propriedades** e habilite a opção **Alternar a exibição da guia do feed de atividades no formatador de atividades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Verifique se os plug-ins do feed de atividades e do feed de registro estão ativos.
2. Se o formatador de atividades não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.
3. Defina o atributo de dicionário `live_feed` como verdadeiro no formulário.
   Esta ação adiciona o feed de atividades ao formatador de atividades.
4. Habilite a propriedade do sistema.
   a. Navegar até **Colaborar** > **Administração de Feeds** > **Propriedades**.
   b. Habilite a opção **Alternar a exibição da guia do feed de atividades no formatador de atividades** (`glide.ui.show_live_feed_activity property`).

Personalizar atividades

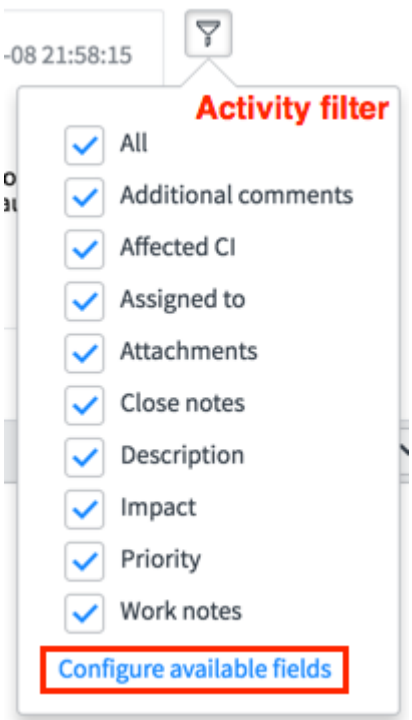
Você pode personalizar quais campos aparecem no formatador de atividades. Você pode adicionar ou remover campos da lista de atividades que os usuários podem selecionar ao abrir o filtro de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form e personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Personalizar os campos que aparecem no filtro de atividade



Procedimento

1. Selecione o ícone de filtro de atividade ( ).
2. Na parte inferior da lista, selecione **Configurar campos disponíveis**.
3. No slushbucket, selecione os campos desejados na coluna **Disponível** e mova-os para a coluna **Selecionado**.
   As atividades aparecem em ordem alfabética, independentemente da ordem na coluna **Selecionada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em IU principal, **Configurar campos disponíveis** é responsável pela ordem dos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho.

4. Selecione **Salvar** para adicioná-los ao formatador de atividades e ao filtro.

O que Fazer Depois
Os administradores também podem modificar os **campos do formatador de atividades de incidente**de propriedade do sistema (`glide.ui.incident_activity.fields`). Acesse esta propriedade por meio de **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**. O sistema sincroniza automaticamente os valores na propriedade do sistema e as seleções que você fez.

Configurar funções para exibir e-mails no formatador de atividades

A propriedade do sistema `glide.ui.activity.email_roles` permite que você controle quais funções podem ver e-mails no formatador de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No formatador de atividades, os usuários veem a atividade somente para os campos que eles têm permissão para ler. Por exemplo, os usuários de autoatendimento podem ver o formatador de atividades na exibição de autoatendimento do formulário de Incidente, mas não veem as anotações de trabalho, a menos que as regras de segurança tenham sido personalizadas para permitir isso.

Se o campo **E-mails gerados automaticamente** ou **E-mails de correspondência**estiver incluído na lista de atividades, todos os usuários verão todos os e-mails. Nenhuma determinação é feita se um usuário final, por exemplo, deve ver um e-mail contendo anotações de trabalho. Configure esta propriedade para restringir esta capacidade a funções especificadas.

Nota:
O e-mail não aparece como uma atividade até que seja enviado. Se as propriedades de e-mail não estiverem configuradas para entrega de saída, a mensagem poderá ser encontrada navegando até **Caixas de Correio do Sistema** > **Caixa de Saída**.

Procedimento
1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade chamada **Lista de funções (separadas por vírgulas) que pode exibir e-mails no formatador de atividades quando "E-mails gerados automaticamente" ou "E-mails de correspondência" estão incluídos.**
3. Adicione funções à propriedade, separadas por vírgulas.
   Essas são as únicas funções que podem ver e-mails no formatador de atividades. Todas as outras funções são impedidas de ver o e-mail. Se nenhuma função estiver listada, todos os usuários poderão ver o e-mail. A função itil está na lista por padrão.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar a propriedade de tamanho máximo de atividade

Use a propriedade glide.max_activity_size para aumentar a quantidade de conteúdo que pode ficar visível no formatador de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho padrão de uma atividade é 100 * 1024, o que faz com que grandes quantidades de conteúdo sejam ocultadas no Formatador de atividades. Você pode alterar o valor padrão adicionando a propriedade glide.max_activity_size.

Procedimento
1. Digite `sys_properties.list` no navegador de aplicações.
2. Selecione **Novo** e insira os seguintes valores.

Campo	Descrição
Nome	glide.max_activity_size
Tipo	inteiro
Valor	102400 Use este campo para aumentar o número de conteúdos permitidos no formatador de atividades. Este valor deve estar em bytes, por exemplo, 100 * 1024 ou 102400.

Configurar resposta de e-mail para o formatador de atividades no IU principal

A propriedade do sistema *`glide.ui16.emailStreamResponseActions`* determina se um usuário pode responder a um e-mail usando o botão de resposta de e-mail no fluxo de atividades em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Adicione a seguinte propriedade do sistema.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.
3. Selecione **Enviar**.

Configurar cores do formatador de atividades

Use as propriedades glide.ui.activity_stream.style.comments e glide.ui.activity_stream.style.work_notes para mudar a codificação de cores no formatador de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Adicione uma propriedade do sistema para o campo **Comentários adicionais**.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira os seguintes valores.

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.activity_stream.style.comments
Tipo	Cadeia de caracteres

   c. Selecione **Enviar**.
3. Mude a cor do campo **Comentários adicionais**.
   a. Na lista Propriedades do sistema, selecione o registro glide.ui.activity_stream.style.comments.
   b. Insira a cor que você deseja usar.
   Por exemplo, insira LightGreen. O valor padrão é transparente.
   c. Selecione **Atualizar**.
4. Adicione uma propriedade do sistema para o campo **Anotações de trabalho**.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira os seguintes valores.

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.activity_stream.style.work_notes
Tipo	Cadeia de caracteres

5. Mude a cor do campo **Anotações de trabalho**.
   a. Na lista Propriedades do sistema, selecione o registro glide.ui.activity_stream.style.work_notes.
   b. Insira a cor que você deseja usar.
   Por exemplo, insira Azul. O valor padrão é ouro.
   c. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatador do fluxo de processos

O formatador de fluxo de processo fornece um resumo gráfico das fases de um processo. O formatador é normalmente mostrado na parte superior dos formulários que fazem parte de um processo.

Cada registro na tabela do Formatador de fluxo [sys_process_flow] representa uma fase do processo e pode ter uma condição diferente aplicada a ele. Quando as condições especificadas são atendidas, o formatador realça a fase atual e coloca uma marca de seleção ao lado de todas as fases anteriores.

Esses exemplos mostram um fluxo de trabalho na interface IU principal.

IU principal fluxo do processo para uma solicitação de mudança



Quando fases do formatador são definidas para uma tabela, elas aparecem no formulário associado a essa tabela na ordem especificada, supondo que o formatador tenha sido adicionado ao formulário.

Ativar o formatador de fluxo do processo

Você pode ativar o plug-in Process Flow Formatter.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Criar um formatador de fluxo de processo

Você pode criar uma fase do formatador de fluxo de processo.

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** > **IU do Sistema** > **Fluxo do processo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela para este formatador de fluxo de processo.
Nome	Insira um nome para identificar o formatador.
Rótulo	Insira o nome a ser exibido na configuração do formulário slushbucket.
Ativo	Marque a caixa de seleção para garantir que a fase do formatador esteja ativa. Quando a caixa de seleção está desmarcada, a fase do formatador não aparece na exibição de fluxo.
Ordem	Insira um número para indicar onde no fluxo do processo o formatador será exibido. Os formatadores são organizados com o número mais baixo à esquerda e o número mais alto à direita.
Condição	Use o Construtor de condições para definir as condições sob as quais o formatador é realçado como atual. Qualquer campo disponível no Construtor de condições, como ANS ou Impacto, pode ser usado para acionar uma fase de fluxo do processo.
Descrição	Descreva o formatador de fluxo de processo. Esta descrição não aparece no formatador real.

4. Repita conforme necessário para cada fase.

Tradução automática

Formatador de trilhas primárias

O formatador de trilhas primárias na Tabela de tarefas fornece trilhas que mostram a primária ou primárias da tarefa atual. Este formatador também pode ser usado em qualquer tabela que estenda Tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

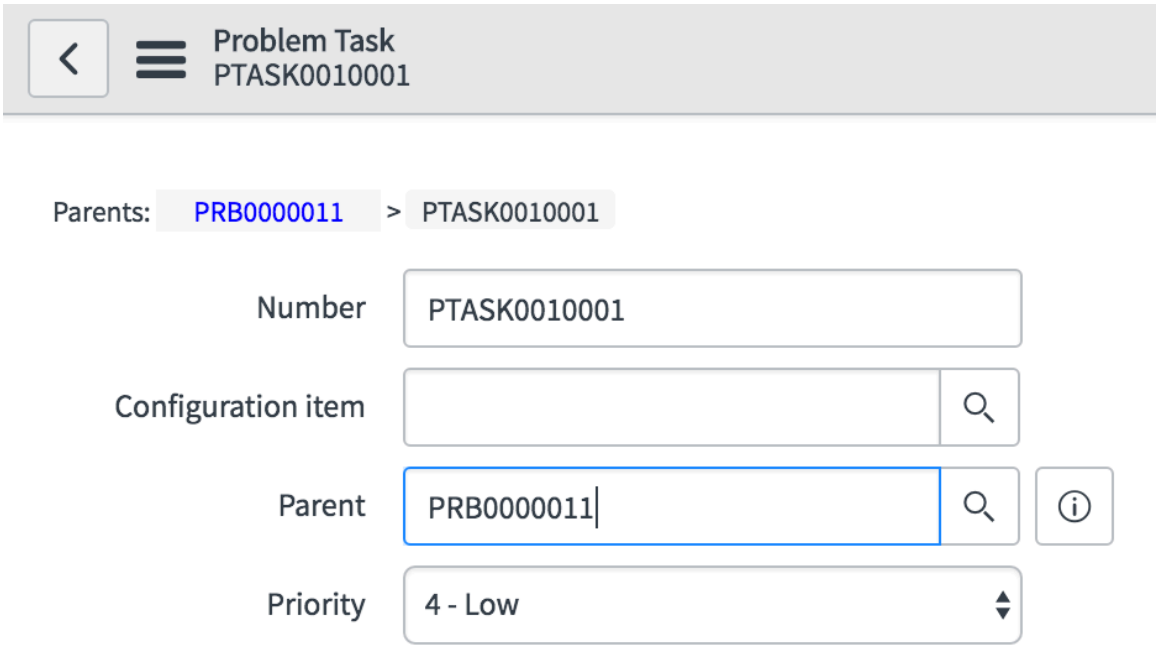
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar o formatador de trilhas primárias a um formulário, configure o formulário e adicione **as trilhas primárias** ao local desejado. As trilhas mostram apenas seis níveis de primários. Se houver mais níveis, as trilhas exibirão reticências ('''...''').

O campo de referência **primário** também deve conter um valor para que as trilhas sejam exibidas. Pode ser necessário configurar o formulário para conter o campo **Primário** também.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trilhas



Personalizar o formatador de trilhas primárias

Você pode personalizar o formatador de trilhas primárias para controlar quais trilhas aparecem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Selecione **Trilhas primárias**.
3. Clique em **Exibir macro de IU deste formatador** para exibir ou modificar o formatador subjacente. Por padrão, a trilha usa o campo de exibição padrão, **gr.getDisplayValue(),** como o link na trilha. Para personalizar isso, adicione a seguinte linha, substituindo o parâmetro **fieldName** pelo nome do campo desejado (não o rótulo do campo):

```
pc.setLabelField("fieldName")
```

Se um usuário apontar para uma trilha, a descrição resumida desse registro aparecerá como uma dica por padrão. Para exibir dicas alternativas para a trilha, adicione a seguinte linha, substituindo o parâmetro **fieldName** pelo nome do campo desejado (não o rótulo do campo):

```
pc.setTitleField("fieldName")
```

Certifique-se de adicionar essas linhas no local apropriado, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
pc.setTitleField("number");
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```



Use o formatador de trilhas primárias em tabelas que não sejam de tarefa

O formatador de trilhas primárias pode ser usado em tabelas que não sejam de tarefa, desde que a tabela tenha uma referência a si mesma por meio de um campo chamado **parent**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para disponibilizar o formatador para uma tabela diferente, duplique o formatador usado pela Tabela de tarefas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Selecione **Trilhas primárias**.
3. Defina o campo **Tabela** como a tabela apropriada.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Inserir**.
5. Adicione o novo formatador ao formulário apropriado.

Formatador do consolidador de aprovação

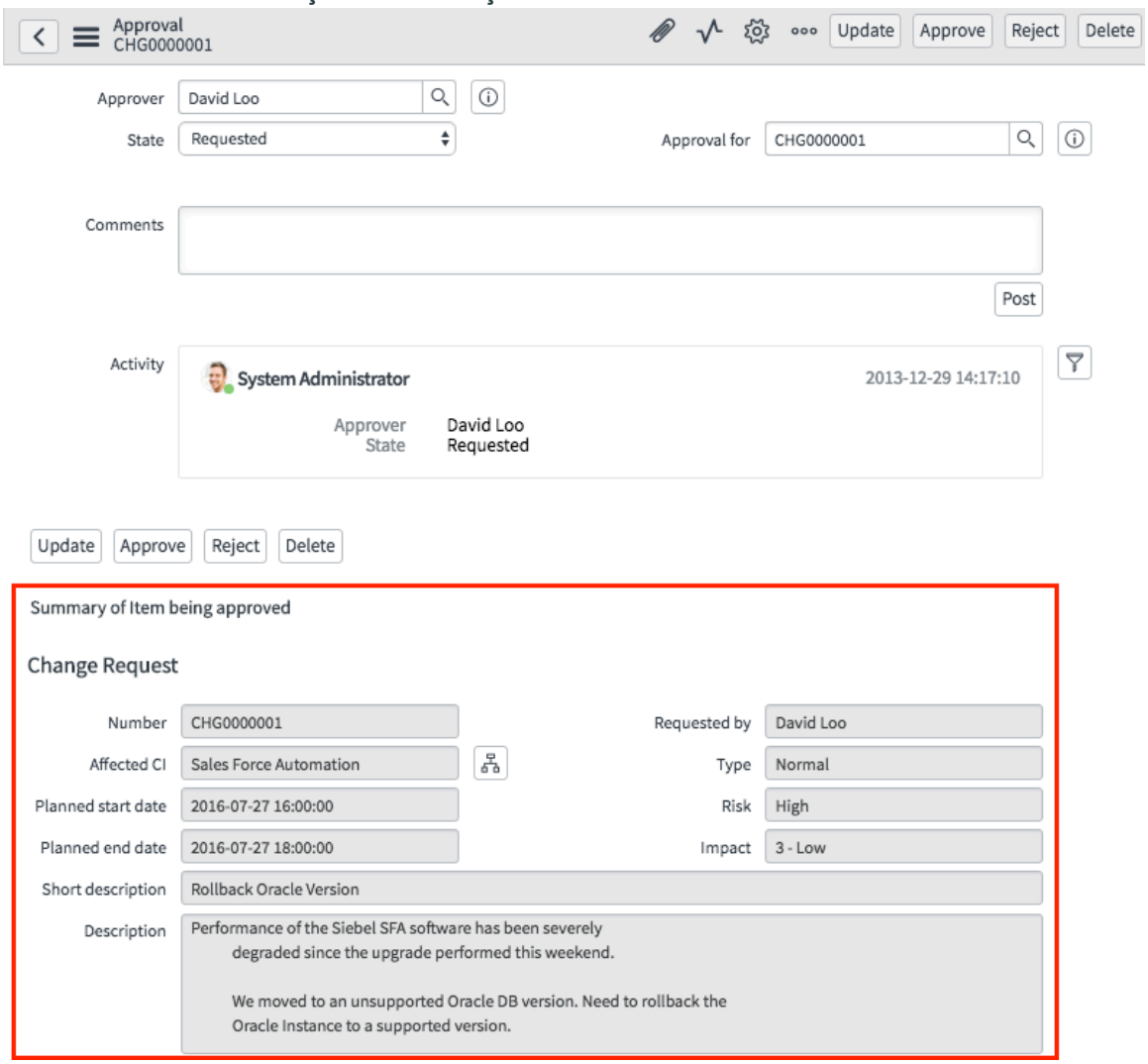
O formatador do consolidador de aprovação cria o resumo na parte inferior de um formulário de aprovação.

O consolidador de aprovação exibe informações diferentes dependendo do que está sendo aprovado, como uma solicitação de mudança ou uma solicitação do catálogo de serviços. A seguir estão dos exemplos.

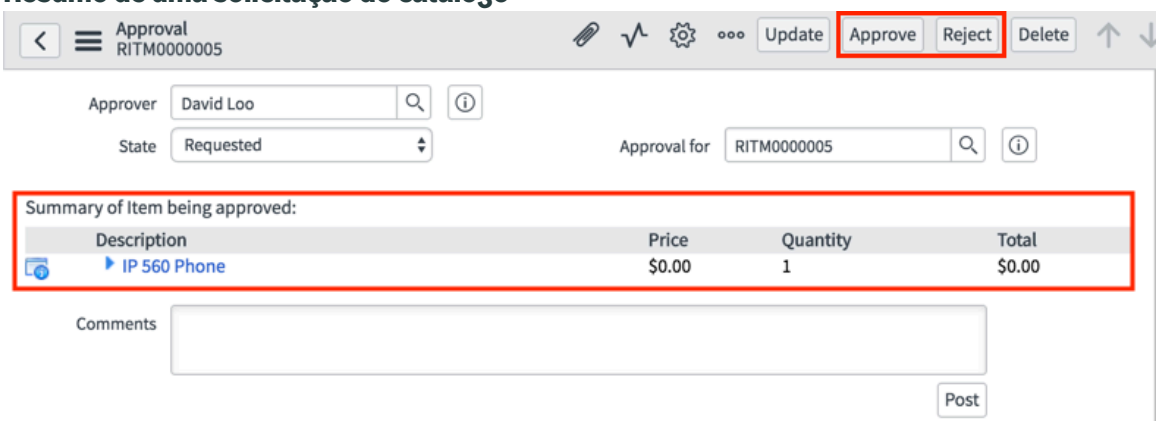
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma solicitação de mudança



Resumo de uma solicitação do catálogo



O botão **Rejeitar** permite que o aprovador negue um ou mais itens solicitados em uma solicitação de vários itens, antes de aprovar a solicitação geral. Se um item solicitado for negado, o fluxo de trabalho desse item nunca será iniciado. O aprovador pode escolher **Aceitar** o item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a solicitação geral for aprovada, você deverá garantir que esse botão **Rejeitar** esteja oculto. Se esse botão for usado após a aprovação da solicitação, o fluxo de trabalho do item solicitado será cancelado, deixando a fase em um estado inconsistente. Da mesma forma, o botão **Aceitar** nos itens solicitados deve aparecer somente antes que a solicitação geral seja aprovada ou rejeitada.

Tópicos relacionados

Como usar formatadores

Substitua um formatador por macros

O sistema usa formatadores para lidar com a renderização complexa de elementos de formulário específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_macro_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exemplos de elementos de formulário renderizados por formatadores na plataforma de base são:

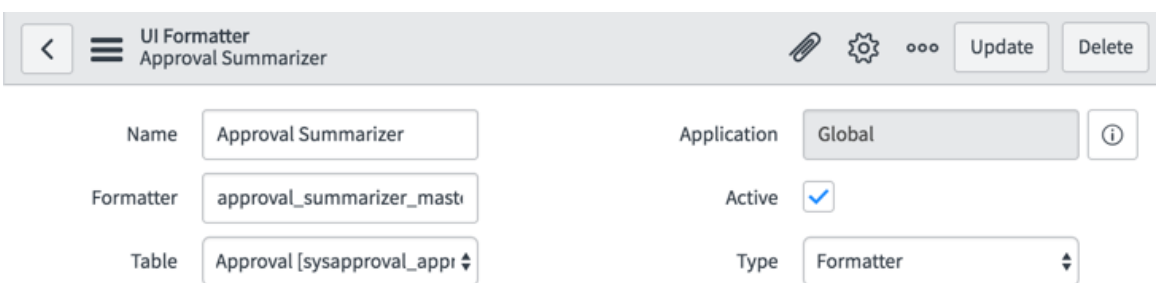
- Formatador de atividades: exibe a lista de atividades, ou histórico, em um formulário de tarefa.
- Formatador de fluxo de processo: exibe as diferentes fases em um fluxo de processo linear na parte superior de um registro.
- Formatador de trilhas primárias da tarefa: fornece trilhas para mostrar o primário ou primários da tarefa atual.
- Formatador do consolidador de aprovação: exibe informações de resumo dinâmico sobre o elemento que está sendo aprovado.

Uma macro de IU pode substituir os formatadores fornecidos no sistema de base.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o mesmo nome do formatador que você deseja substituir, mas omita a extensão .xml.
4. Preencha os campos restantes no formulário.
5. Clique em **Enviar**.

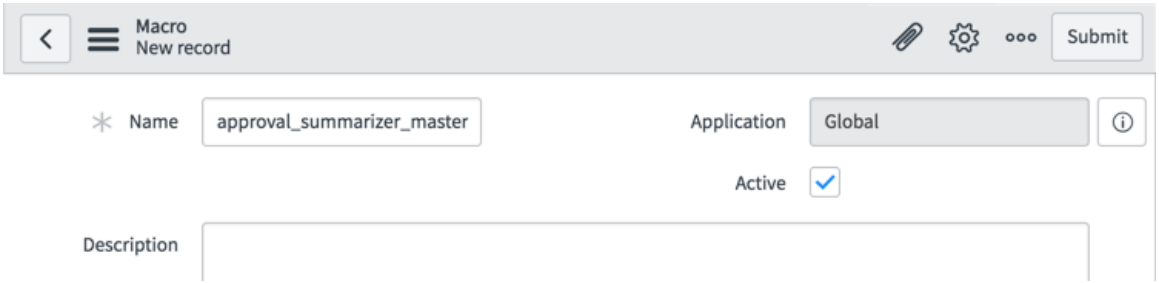
Example:
Este exemplo mostra o formulário que define o formatador do consolidador de aprovação existente:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário da macro de IU que substitui o formatador do consolidador de aprovação:



Limitar o número de entradas do fluxo de atividades

Você pode definir uma propriedade do sistema para limitar o número de entradas permitidas em um fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. Pesquise a propriedade *`glide.history.max_entries`*.
3. Edite a propriedade **Valor** para definir o número máximo de entradas que os usuários podem exibir em um fluxo de atividades.

Nota:
Novas entradas não são contabilizadas no número máximo até que o formulário seja atualizado.

Opção	Descrição
Nome	glide.history.max_entries
Descrição	Número máximo de entradas que podem ser exibidas em um fluxo de atividades. O número padrão é 250. Novas entradas não são contabilizadas no número máximo até que o formulário seja atualizado.
Tipo	inteiro
Valor padrão	250

Como usar modelos de formulário

simplificam o processo de envio de novos registros, preenchendo campos automaticamente.

Para usar um modelo, preencha os campos mais usados para uma tabela específica, salve-o como um modelo e torne o modelo acessível para os usuários. Os usuários podem aplicar manualmente um modelo ao criar registros, ou um administrador pode definir scripts para aplicar modelos automaticamente.

Crie modelos para os formulários que você usa com frequência, como incidente, problema e mudança. Não há limite para o número de modelos que você pode criar ou acessar, mas ter muitos modelos para cada formulário torna os modelos mais difíceis de gerenciar.

Você pode criar controles de acesso no nível de tabela para restringir a criação de modelos. Quando aplicado, um usuário que cria um novo registro a partir de um modelo deve

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

satisfazer o controle de acesso save_as_template para cada campo modificado pelo modelo.

Modelos aplicados automaticamente

Você pode criar um modelo que se aplica automaticamente a novos registros criados pelo usuário em uma tabela específica. Para criar esse tipo de modelo, defina o nome do modelo para corresponder ao nome da tabela à qual o modelo se aplica.

Por exemplo, suponha que você queira aplicar um modelo automaticamente quando um usuário criar um registro na tabela do Windows Server [cmdb_ci_win_server]. Defina o campo **Nome** como **cmdb_ci_win_server** e o campo **Tabela** como **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** no formulário Modelo.

Os modelos automáticos são sempre globais. Eles não respeitam os campos **Usuário** e **Grupos** no formulário Modelo. Os modelos automáticos não se aplicam a registros criados pelo sistema, como os registros gerados por regras de negócio, ações de IU ou fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

Desabilitar a barra de modelo

Criar um modelo usando o formulário Modelo

Crie um registro de modelo para qualquer tabela para preencher determinados campos automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: template_editor_global ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um modelo usando o formulário Modelo.

Os modelos permitem que os usuários concluam registros de forma mais rápida e uniforme.

O vídeo acima mostra como concluir o procedimento abaixo para criar um modelo usando o formulário Modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome deste modelo. **Nota:** O nome do modelo não pode corresponder a um nome de tabela existente.
Tabela	Tabela à qual este modelo se aplica. Selecione **Global** para disponibilizar o modelo para uso com todas as tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A lista de tabelas mostra apenas as tabelas e visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo do modelo.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Usuário	Usuário que pode configurar e aplicar o modelo. Se você definir um usuário, nenhum outro usuário poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Grupos	Grupo cujos membros podem configurar e aplicar o modelo. Se você definir um grupo, nenhum outro grupo poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Global	Opção para permitir que qualquer usuário que possa acessar os modelos exiba e aplique este modelo.
Descrição resumida	Descrição do modelo. **Nota:** Adicionar conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao campo **Descrição resumida** dos formulários que usam este modelo.
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo da tabela especificada na coluna esquerda e insira os dados a serem preenchidos automaticamente na coluna direita. **Nota:** Mesmo que você possa selecionar campos de referência com pontos no modelo, eles não se aplicam aos campos que estão no formulário.
Elemento de link	Modelo que vincula uma tabela secundária ao modelo da tabela primária. No modelo da tabela secundária, defina o valor para o campo que faz referência à tabela primária. Depois de definir o valor, o modelo secundário é explicitamente vinculado à tabela primária. **Nota:** Este campo não aparece por padrão. Configure o formulário de modelo para adicionar o campo.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Consulte Escopo da aplicação .

Criar modelos para registros de tarefa relacionada

Os administradores podem criar um modelo para um registro da tabela de tarefas que também cria um ou mais registros relacionados na tabela de tarefas secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores devem entender os relacionamentos primário-secundário entre tabelas de tarefas. Por exemplo, a tabela Tarefa de mudança é secundária da tabela Mudança e a tabela de tarefas de incidente é secundária da tabela Incidente.

Nota:
Os modelos secundários só podem ser aplicados automaticamente se você aplicar primeiro o modelo primário de um módulo.

Procedimento
1. No modelo de tabela de tarefas primário, configure o layout do formulário para adicionar esses campos.
   - **Próximo modelo secundário relacionado**
   - **Próximo modelo relacionado**
   - **Elemento de link**
2. Crie um modelo para a tabela de tarefas primária.
   Por exemplo, crie este modelo para a tabela Mudança.

Modelo de mudança de amostra

Campo	Valor
Nome	Adicionar servidor à rede
Tabela	Mudança [change_request]
Descrição resumida	Configurar um servidor na rede
Modelo	○ [Descrição resumida][Configurar servidor na rede] ○ [Categoria][Hardware] ○ [Grupo de atribuição][Hardware]

3. Crie um modelo para a primeira tarefa relacionada.
   Por exemplo, crie este modelo para a tabela Tarefa de mudança.

Primeiro exemplo de modelo de tarefa de mudança

Campo	Valor
Nome	Servidor de pedidos
Tabela	Tarefa de mudança [change_task]
Descrição resumida	Solicitar hardware do servidor
Modelo	○ [Descrição resumida][Solicitar hardware do servidor] ○ [Grupo de atribuição][Hardware]
Elemento de link	Solicitação de mudança

4. Crie um modelo para cada tarefa relacionada adicional.
   Por exemplo, crie um modelo adicional para a tabela Tarefa de mudança.

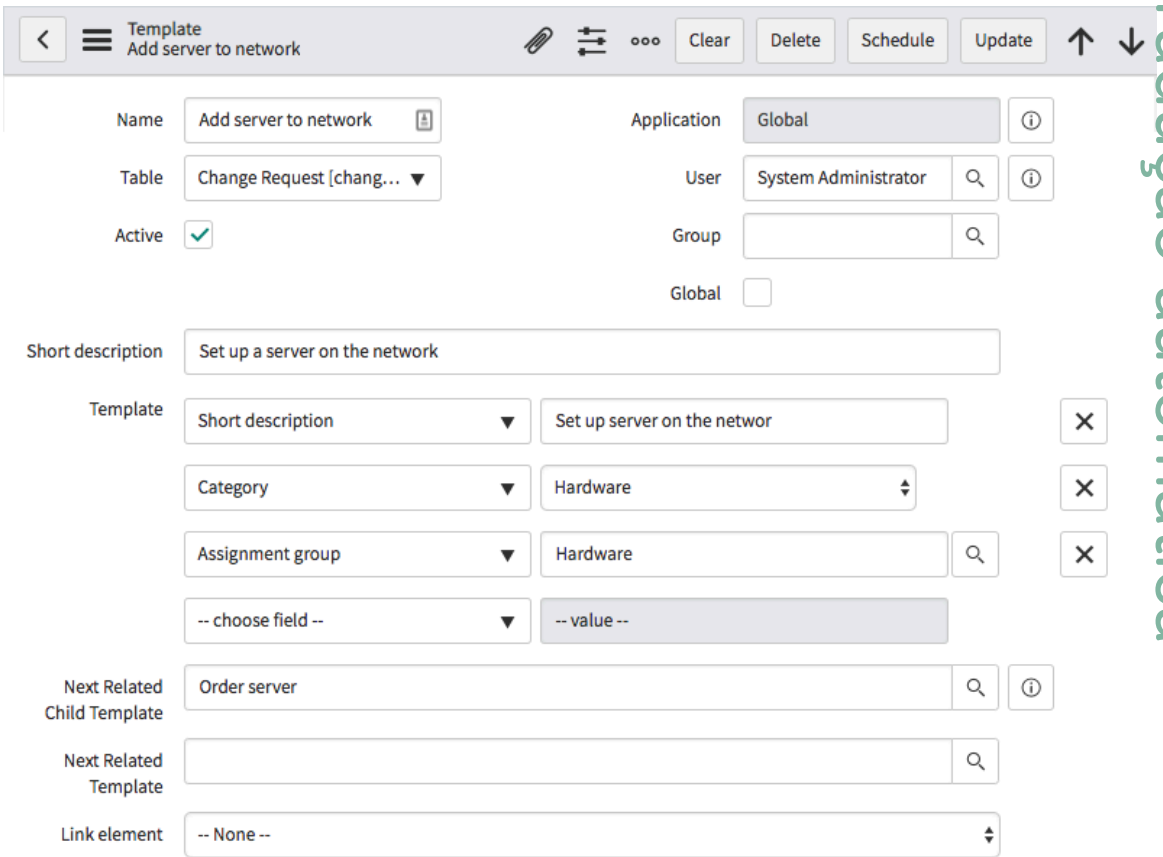
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segundo exemplo de modelo de tarefa de mudança

Campo	Valor
Nome	Instalar servidor na rede
Tabela	Tarefa de mudança [change_task]
Descrição resumida	Instalar servidor na rede
Modelo	○ [Descrição resumida][Instalar servidor na rede] ○ [Grupo de atribuição][Hardware]
Elemento de link	Solicitação de mudança

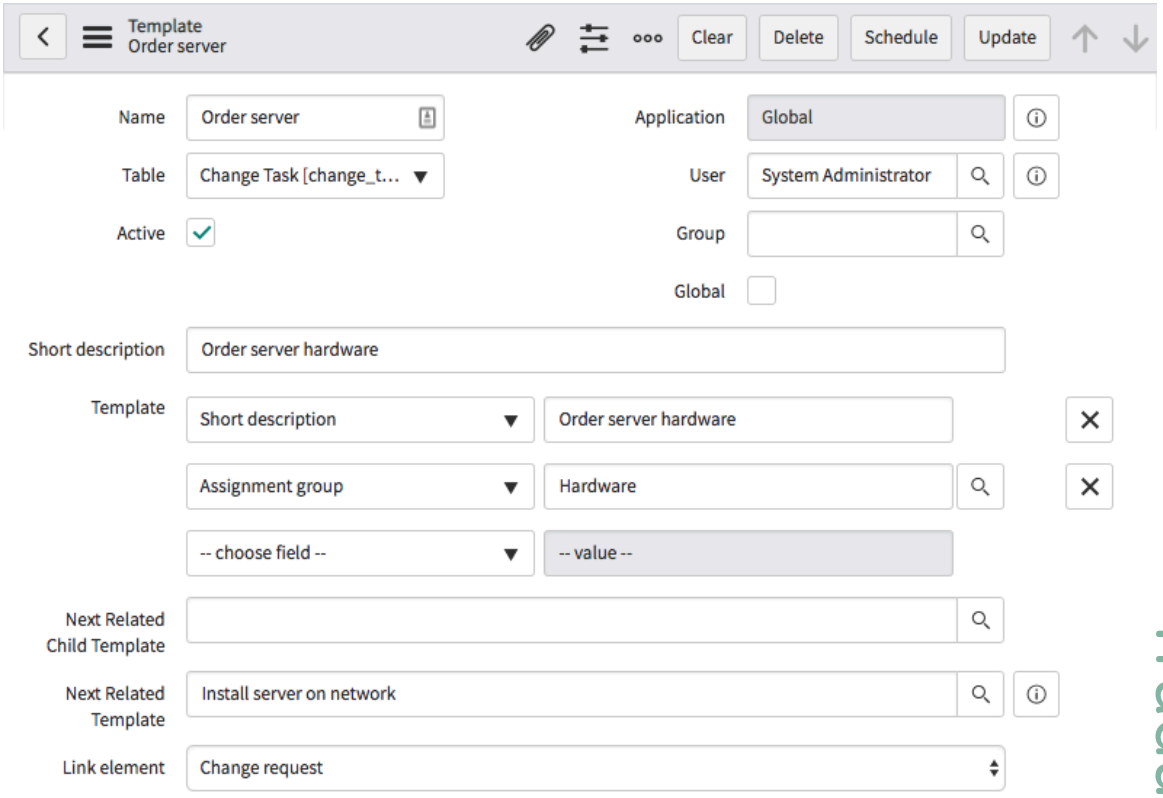
5. No modelo de tabela de tarefas primário, defina **o Próximo modelo secundário relacionado** à primeira tarefa secundária relacionada.
   Por exemplo, no modelo Adicionar servidor à rede, selecione `Solicitar servidor` no campo **Próximo modelo secundário relacionado**.



6. Para cada tarefa relacionada secundária, defina **o Próximo modelo relacionado** como o próximo modelo de tarefa relacionada.
   Por exemplo, no modelo de servidor de pedidos, selecione `Instalar servidor na rede` no campo **Próximo modelo relacionado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O último modelo de tarefa relacionado não tem um valor para **o Próximo modelo relacionado**. Por exemplo, o modelo **Instalar servidor na rede** não tem um valor no **Próximo modelo relacionado**.

O que Fazer Depois

Crie um módulo para o modelo de tabela de tarefas primário para que os modelos secundários possam ser aplicados aos registros de tarefa relacionados. Por exemplo, crie um módulo para **Adicionar servidor à rede**.

Criar um modelo salvando um formulário

Salve um formulário preenchido como um modelo.

Antes de Iniciar

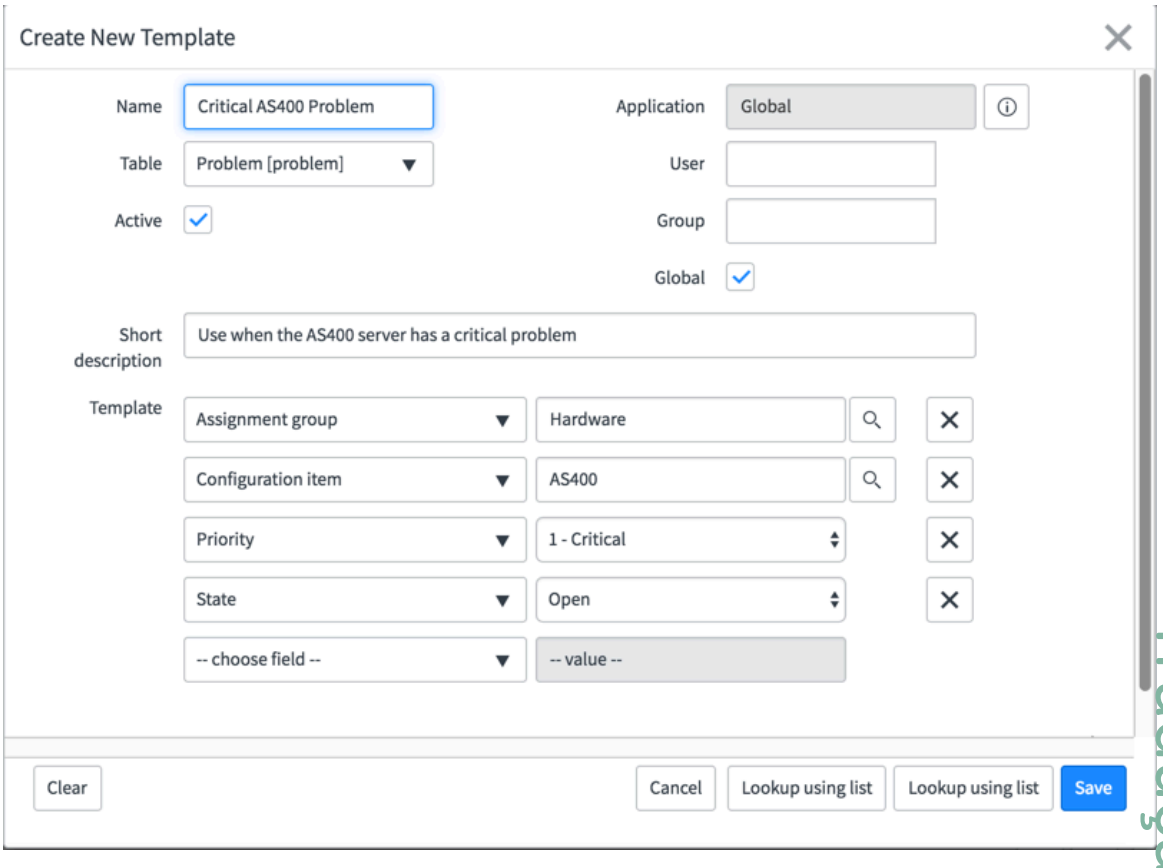
Alternar a barra de modelo para que ela fique visível nos formulários.
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Preencha o formulário como ele deve aparecer quando um usuário aplica o modelo.
3. Na barra de modelo, clique no ícone de adição (+).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Insira um nome descritivo para facilitar a seleção do modelo correto pelo usuário.
5. Faça mudanças adicionais conforme necessário.
6. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Tipos de regra de ACL

Criar registros com base em um modelo

Você pode criar e programar um trabalho agendado para criar registros com base em um modelo. Por exemplo, você pode criar regularmente um registro de tarefa preenchido para executar um backup semanal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Selecione um registro de modelo.
3. Clique em **Programar**.
   O formulário Geração de entidade programada é exibido.
4. Na lista de seleção **Executar**, selecione a frequência de criação de um registro.
5. Preencha as informações de programação.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um módulo para um modelo

Você pode criar um módulo para abrir um formulário com dados de modelo preenchidos previamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos secundários serão aplicados somente se o modelo primário for aplicado de um módulo. Modelos secundários não são aplicados ao aplicar um modelo a um novo formulário.

Procedimento

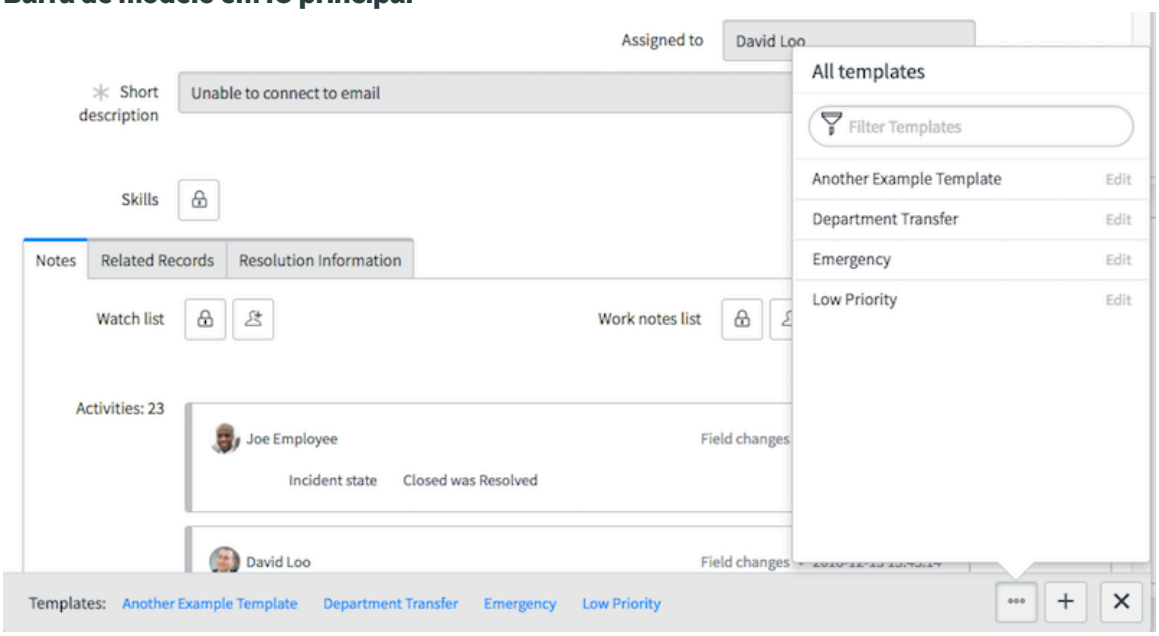
1. Aponte para o menu da aplicação, como **Autoatendimento**e clique no ícone de edição da aplicação (lápis).
2. Na lista relacionada **Módulos** clique em **Novo**.
3. Preencha os campos **Título** e **Ordem** conforme apropriado.
4. Na seção de formulário Tipo de link, no campo da tabela, selecione a tabela na qual você deseja criar o formulário.
5. No campo **Tipo de link**, selecione **URL (de Argumentos)**.
6. No campo **Argumentos**, insira `<table>.do?sys_id=-1&sysparm_template=<templatename>`
   O `<table>` é o nome da tabela que você selecionou para o campo da tabela, por exemplo, `incidente`.
   O<templatename> é o nome do modelo que você deseja usar para preencher previamente o formulário, por exemplo, `Tipo de chamada de incidente` .
7. Clique em **Enviar**.
8. Atualize o navegador de aplicações para exibir o novo módulo.

Barra de modelo

Use a barra de modelo para aplicar, editar e criar modelos.

Quando alternada, a barra de modelo aparece na parte inferior do formulário. Selecione um título de modelo para aplicá-lo ao formulário. Use os botões no canto inferior direito para adicionar, editar e acessar a lista completa de modelos.

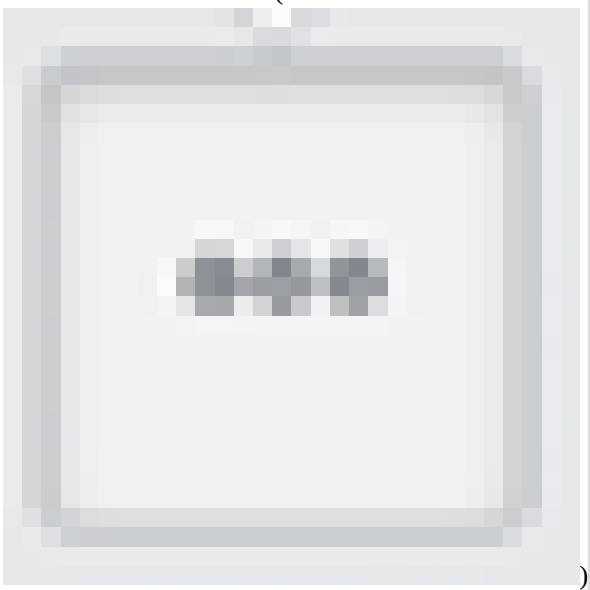
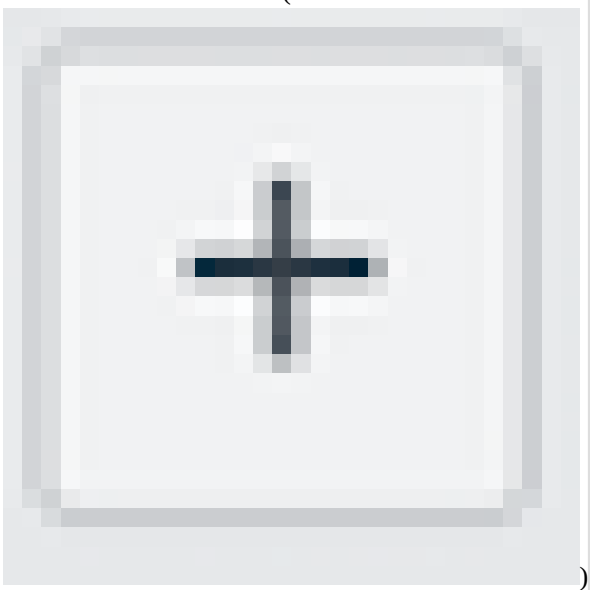
Barra de modelo em IU principal



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.

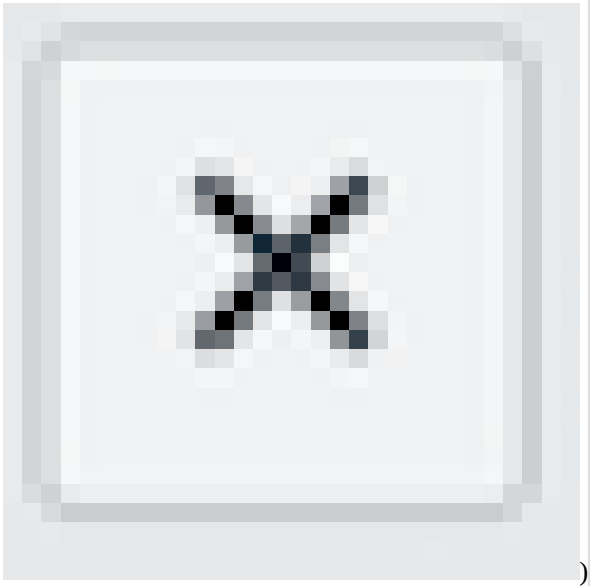
Elementos da barra do modelo

Elemento	Descrição
Modelos	Os modelos disponíveis aparecem em texto azul na barra de modelos. Clique em um modelo para aplicá-lo ao formulário.
Botão Todos os modelos ()	Alterna a janela Todos os modelos.
Botão Criar novo modelo ()	Exibe a janela Criar novo modelo.
Pop-up de todos os modelos	Esta janela é exibida quando o botão **Todos os modelos** é selecionado. A janela exibe uma lista filtrável de todos os modelos disponíveis. Clique no botão **Editar** à esquerda de qualquer modelo para editar esse modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da barra do modelo

Elemento	Descrição
Botão Desabilitar barra de modelo ()	Desabilita a barra de modelo. Para exibir a barra, consulte Alternar a barra de modelo

Para não administradores, consulte KB0711956 para obter mais informações sobre como habilitar o botão Editar.

Alternar a barra de modelo

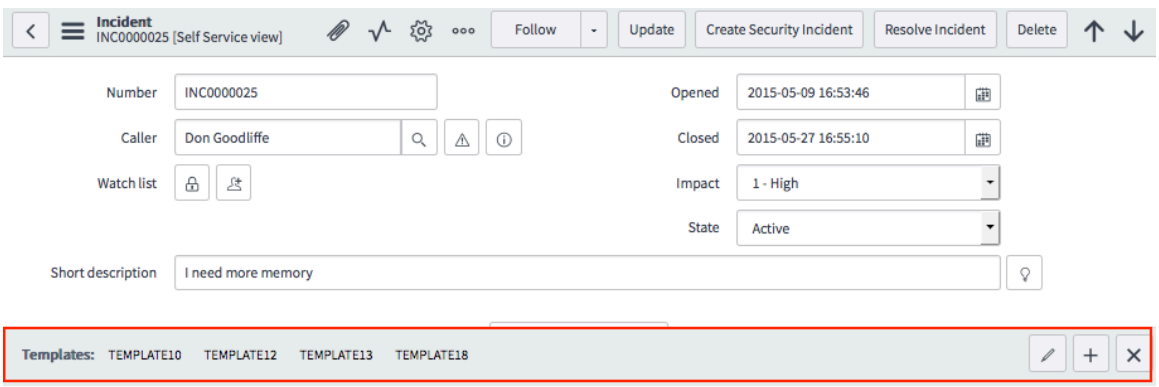
A barra de modelo aparece na parte inferior dos formulários. Ele fornece atalhos para aplicar, editar e criar modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode alternar a barra de modelo, o que a oculta ou mostra para todos os formulários. A barra de modelo é mostrada por padrão.



Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Clique no ícone de mais opções (ooo) no cabeçalho do formulário.
3. Selecione **Alternar barra de modelo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos com script

Você pode aplicar um modelo ativo a um registro usando JavaScript.

Aplicar um modelo ao atual

Para aplicar um modelo, use o método `applyTemplate`.

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

Aplicar um modelo a um GlideRecord

Para aplicar o modelo a um registro diferente do atual, altere o atual para uma variável GlideRecord. Ao usar uma variável GlideRecord, talvez seja necessário inicializá-la após declarar a variável.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

Aplicar um modelo de uma ação de IU

O script a seguir demonstra uma possível personalização da ação de IU `Create Change` no formulário de Problema. Depois de adicionar este script à ação de IU, um usuário pode selecionar a ação de IU para criar um registro de mudança com informações do registro do problema e do modelo de mudança.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

Criar script de um modelo com modelos secundários

Ao usar `applyTemplate` com um modelo que tem um ou mais modelos secundários, o sistema cria o registro primário antes de aplicar os modelos secundários. Esse comportamento garante que todas as referências ou campos de referência com pontos do registro secundário para o primário tenham um destino válido.

Por exemplo, se um modelo para a tabela Solicitação de Mudança tiver um modelo secundário para a tabela Tarefa de Mudança, a aplicação do modelo Solicitação de Mudança inserirá um registro de Solicitação de Mudança no banco de dados. Ele atribui este registro como a solicitação de mudança para o registro da tarefa de mudança e, em seguida, aplica o modelo secundário ao registro da tarefa de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar um modelo usando um sys_id em vez de um nome

Para aplicar um modelo usando um sys_id, use o método a seguir.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

Definição de ações de IU

As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto em formulários e listas. Configure ações de IU para tornar a IU mais interativa, personalizada e específica para as atividades do usuário.

Administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU.

Controles de ação de IU

Você pode criar uma ação de IU para fornecer qualquer um destes controles:

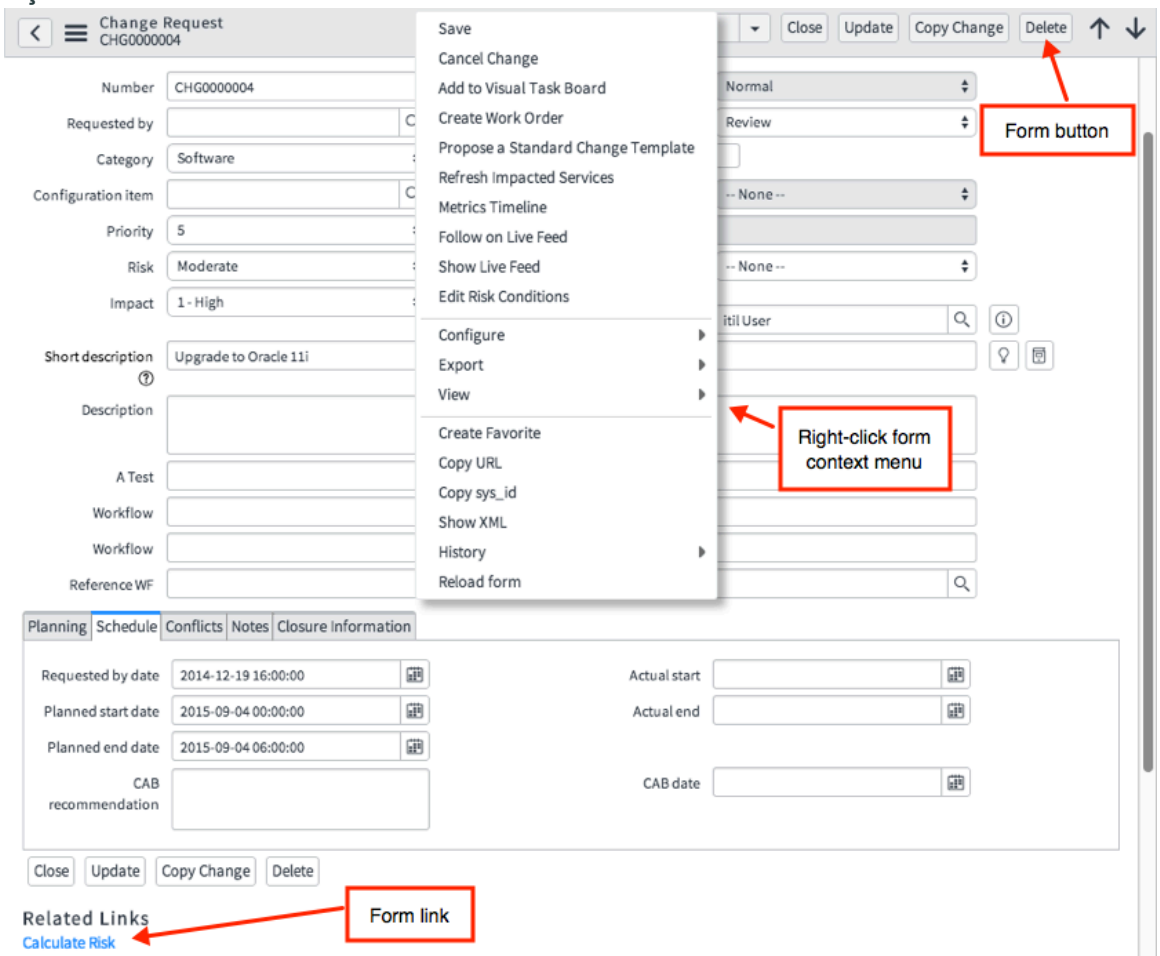
- Um botão em um formulário.
- Um item de menu de contexto em um formulário que aparece quando você abre o menu de contexto do formulário ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
- Um link relacionado em um formulário.
- Um botão na faixa na parte superior de uma lista.
- Um botão na parte inferior de uma lista.
- Um item de menu de contexto em uma lista que aparece quando você abre o menu de contexto da lista ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista.
- Um item de menu para a lista de seleção de ação na parte inferior de uma lista.
- Um link relacionado na parte inferior de uma lista.

Nota:
Para ocultar ou restringir a ação de IU **Novo** ou **Editar** na lista relacionada, use o controle de lista.

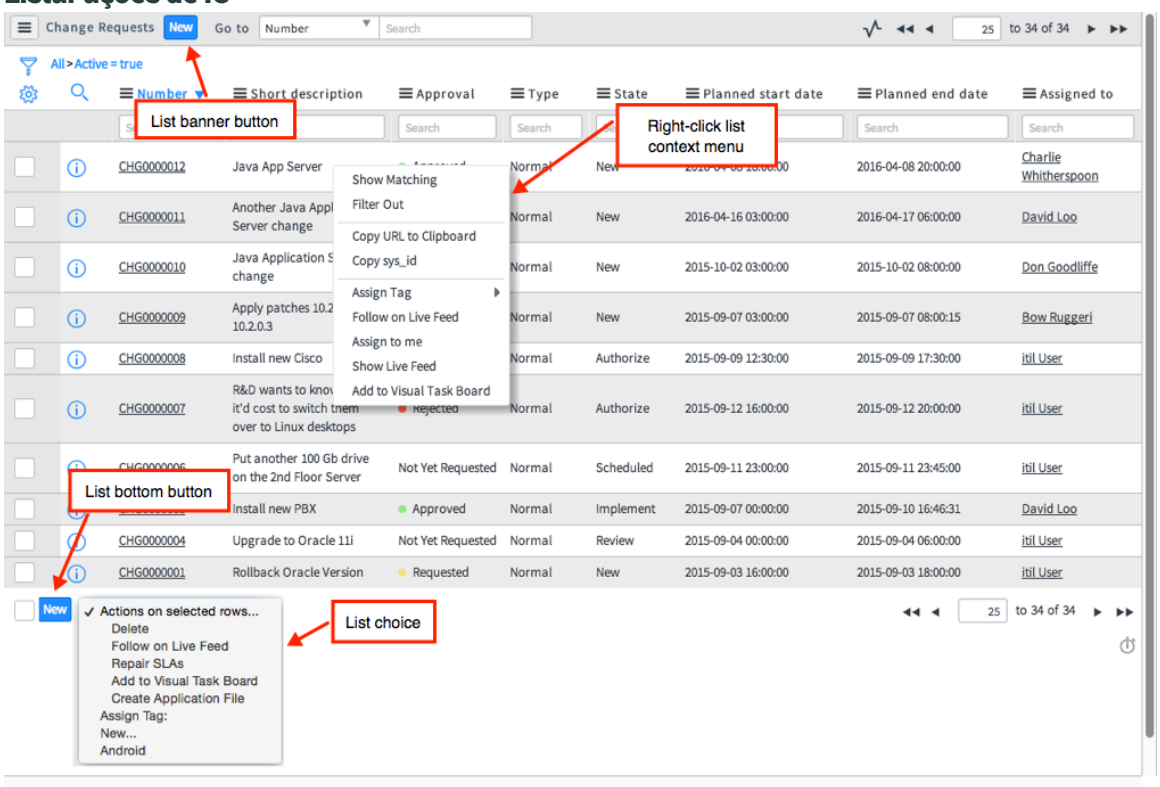
Tradução automática

© 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.

Ações de IU do formulário



Listar ações de IU



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar Ação de IU

Você pode criar uma nova ação de IU ou editar uma existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_action_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ações de IU a tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo que a ação de IU e tabelas que permitem que ações de IU de outro escopo da aplicação sejam executadas nelas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. Defina a ação de IU preenchendo os campos.
   Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Campos de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	O texto que aparece no botão, link ou item do menu de contexto.
Tabela	A tabela na qual a ação de IU está disponível. Por padrão, a ação de IU também aparece em tabelas que estendem a tabela selecionada (por exemplo, as ações de tarefa aparecem na tabela Incidente). Selecione **Global** para disponibilizar a ação em todas as tabelas.
Ordem	A ordem na qual a ação de IU aparece. A ordem se aplica aos botões da esquerda para a direita e às ações do menu de cima para baixo.
Nome da ação	Um nome exclusivo a ser usado ao fazer referência à ação de IU em scripts.
Ativo	Uma opção para habilitar a ação de IU quando selecionada. Para desabilitar uma ação de IU, desmarque a caixa de seleção.
Mostrar inserção	Uma opção para mostrar um botão em novos registros que não foram inseridos.
Mostrar atualização	Uma opção para mostrar um botão em registros existentes.
Cliente	Uma opção para a ação de IU executar seu script no navegador do usuário, não no servidor. Quando habilitado, o campo **Ao clicar** aparece acima do campo Condição.
Botão de formulário	Uma opção para colocar um botão em um formulário.
Menu de contexto do formulário	Uma opção para colocar um item em um menu de contexto de formulário (clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário).
Link de formulário	Uma opção para colocar um link na seção Links relacionados de um formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estilo de formulário	◦ Primário: colore a Ação de IU de azul. ◦ Destrutivo — Colore a Ação de IU de vermelho. ◦ Sem estilo — Não colore a Ação de IU.
Botão da faixa de lista	Uma opção para colocar um botão na faixa de uma lista. **Nota:** Os botões da faixa de lista não devem ser compatíveis com condições específicas do registro, portanto, somente a primeira linha é considerada quando a condição é avaliada para determinar se o botão será exibido para a lista. Não use condições específicas de registro (por exemplo, current.getValue('state') === 'closed') em Ações de IU do botão da faixa de lista.
Botão inferior de lista	Uma opção para colocar um botão na parte inferior de uma lista. **Nota:** Os botões inferiores da lista são exibidos independentemente da condição e são avaliados por registro na execução.
Menu de contexto de lista	Uma opção para colocar um item em um menu de contexto de campo de lista (clique com o botão direito do mouse em uma célula de uma lista).
Opção de lista	Uma opção para colocar um item na lista de seleção de ação na parte inferior de uma lista. **Nota:** Os botões inferiores de lista, como as ações de seleção de lista, são exibidos independentemente da condição e são avaliados por registro na execução.
Link de lista	Uma opção para colocar um link na seção Links relacionados na parte inferior de uma lista.
Estilo de lista	◦ Primário: colore a Ação de IU de azul. ◦ Destrutivo — Colore a Ação de IU de vermelho. ◦ Sem estilo — Não colore a Ação de IU.
Substituições	Uma ação de IU que esta ação de IU substitui.
Mensagens	Cadeias de caracteres de texto que a ação de IU pode usar como uma chave para pesquisar uma alternativa de mensagem localizada na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Cada chave de mensagem está em uma linha separada no campo Mensagens. A instância procura uma cadeia de caracteres de mensagem localizada sempre que a ação de IU faz uma chamada getMessage(msg) em que a cadeia de caracteres de mensagem corresponde a uma chave no campo Mensagens.
Comentários	Conteúdo descritivo sobre esta ação de IU.
Dica	O texto que aparece quando um usuário aponta para o controle de ação de IU.
Onclick	O nome da função JavaScript a ser executada quando a ação de IU for executada. A função é definida no campo **Script**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição	Uma declaração condicional JavaScript que restringe quando uma ação de IU aparece. As condições sempre são executadas no servidor. **Nota:** ◦ O objeto atual não está disponível para condições em um menu de contexto de lista. Se a opção **Menu de contexto da lista** estiver selecionada, qualquer uso de `current` nessas ações será ignorado. ◦ Você pode fazer referência ao registro primário para as condições de ação de IU em um botão de lista relacionada. Por exemplo, para desabilitar os botões **Novo** e **Editar** na lista relacionada de ICs afetados para mudanças encerradas, copie as ações de IU m2m globais para a tabela task_ci e adicione uma condição de `parent.active`. ◦ Se você deixar em branco um dos campos especificados na declaração de condição, o padrão dessa condição será **verdadeiro**.
Script	O script a ser executado quando a ação de IU for executada. Os nomes das funções devem ser exclusivos.
Espaço	
Botão de formulário do espaço	Uma opção para fazer a ação de IU aparecer na lista de ações de IU em um espaço.
Menu do espaço do formulário	Uma opção para fazer a ação de IU aparecer como um item de lista no menu associado a ações de IU em um espaço.
Formato do espaço configurável	Uma opção para usar a ação de IU em um espaço configurável. Se estiver desmarcada, a ação de IU será aplicada nos espaços legados.
Client script do espaço	Um script a ser executado quando a ação de IU é executada em espaços.
Requer função	
Função	As funções necessárias para a aplicação da ação de IU. Os usuários devem ter pelo menos uma das funções para que a ação de IU seja aplicada.
Listas relacionadas na exibição de formulário	
Visibilidade da Ação de IU	As exibições do formulário às quais a ação de IU se aplica. Use esta opção para restringir a ação de IU às exibições do formulário que você especificar. Uma ação de IU está disponível para a exibição especificada de acordo com as seguintes regras: **a.** Se não houver regras de visibilidade, a ação aparecerá em todas as exibições. **b.** Qualquer regra de exclusão em uma determinada exibição significa que a ação não aparece nessa exibição. **c.** Se houver pelo menos uma regra de inclusão, a ação aparecerá somente em exibições que estão especificamente incluídas.
Versões	Todas as versões da ação de IU. Use esta lista para comparar versões ou reverter para uma versão 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.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

> **Nota:**
> Se a ação de IU estiver habilitada para ser executada no lado do cliente, encapsule-a em uma função. Caso contrário, o conteúdo do campo **Script** será executado quando a página for carregada.

Example:
Como parte de um script de ação de IU, você pode redirecionar um usuário para um URL. Por exemplo, você pode adicionar links a um formulário ou abrir um novo registro depois que ele é criado a partir de uma ação de IU. Para redirecionar um usuário para um URL de uma ação de IU, use esta sintaxe no campo **Script** para definir o link de redirecionamento:

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm ' );
```

Para direcionar um usuário para um registro, use esta sintaxe, em que *new_record* é o nome da variável para o GlideRecord :

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

Substitua uma ação de IU para uma tabela estendida

Você pode substituir ou remover uma ação de IU de uma tabela que é estendida de outra tabela.

Antes de Iniciar
Isso não é aplicável a instâncias separadas por domínio.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma ação de IU é definida para a tabela de tarefas, ela se aplica a todas as tarefas, incluindo incidentes, mudanças, problemas e quaisquer outras tabelas que estendem a tabela de tarefas. Da mesma forma, uma ação de IU global se aplica a todas as tabelas. No entanto, você pode substituir uma ação de IU para uma tabela específica. Este exemplo demonstra como substituir ou remover uma ação de IU na tabela Tarefa [task] somente para a tabela Incident [incident].

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para substituir uma ação de IU na tabela de tarefas apenas para a tabela de incidentes.

   a. Crie uma ação de IU na tabela Incidente com o mesmo **nome de Ação**.
   Se o **nome da ação** não estiver definido, atualize a nova ação de IU e a ação de IU a ser substituída pelo mesmo **nome de ação**.

   b. Insira um script específico para a tabela Incidente.

2. Conclua as etapas a seguir para remover uma ação de IU na tabela de tarefas da tabela Incidente.

   a. Navegue até a definição de ação de IU para a Tabela de tarefas.

   b. Adicione a condição `current.getRecordClassName() !='incident'`.

Como usar políticas de IU

As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário e controlam fluxos de processo personalizados 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.

Por exemplo, você pode usar políticas de IU para tornar o campo de número em um formulário somente leitura, tornar o campo de descrição resumida obrigatório e ocultar outros campos. As políticas de IU básicas não exigem nenhum script, no entanto, para ações mais avançadas, use a opção **Executar scripts**.

Você também pode usar client scripts para executar todas essas ações, mas para tempos de carregamento mais rápidos, use políticas de IU quando possível.

Criar uma política de IU

Crie uma política de IU para definir fluxos de processo personalizados para tarefas.

Como adicionar uma Política de IU

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_policy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma condição de política de IU avalia todos os campos, mesmo se eles não estiverem visíveis no formulário. Esta função remove o requisito de que um campo deve estar em um formulário para que ele seja avaliado.

Nota:

- As políticas transferidas de versões anteriores à Fuji são avaliadas de forma diferente. Os campos que não foram avaliados anteriormente são avaliados.
- As políticas de IU não são compatíveis com as telas de pesquisa.
- As Políticas de IU também se aplicam a formulários e listas exibidos na aplicação Sistema de gestão de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Clique em **Nova**.
   O formulário Política de IU [exibição avançada] é aberto
3. Para mudar a exibição, em **Links relacionados,** clique em **Exibição padrão**.
4. Preencha o formulário, conforme apropriado.
   Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Campos de política de IU

Campo	Descrição
Tabela	A tabela do formulário a ser modificada.
Ativo	O status ativo da política de IU. Somente políticas de IU ativas são aplicadas.
Descrição resumida	Breve resumo da política de IU.
Pedido [exibição avançada]	A sequência de processamento, do número mais baixo para o mais alto. Se duas políticas entrarem em conflito, a política de IU com o número maior será executada. Para políticas de IU herdadas, as políticas de IU da tabela estendida (secundária) são executadas primeiro. Em seguida, as políticas de IU da tabela base são executadas; ambos do menor para o maior valor especificado.
Quando aplicar	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condições	As condições que, se atendidas, farão com que a política de IU seja aplicada. As condições são criadas com o Construtor de condições. Para definir condições usando um script, use um client script. As condições só serão verificadas novamente se um usuário alterar manualmente um campo em um formulário. Se a mudança for feita por uma ação de IU, ação de menu de contexto ou por meio do editor de listas, ela não será avaliada.
Global [exibição avançada]	Opção para especificar se a política de IU se aplica a todas as exibições do formulário. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, a política de IU será específica de exibição. Por padrão, a política de IU global se aplica a todas as exibições de formulário. No entanto, uma política de IU pode ser específica para uma exibição. Por exemplo, você pode definir uma política de IU somente para a exibição itil de um formulário. Use o campo **Exibir** para fazer isso.
Exibir [Exibição avançada]	Opção para indicar a qual exibição de formulário a política de IU se aplica. Este campo ficará visível somente se **Global** não estiver selecionado. Se Global não estiver selecionado e o campo Exibir for deixado em branco, o script aplicará a exibição padrão. Para obter mais informações sobre exibições de formulário, consulte Gestão de exibições .
Reverter se for falso [exibição avançada]	Opção para especificar que a ação da política de IU é desfeita quando as condições de sua política de IU são avaliadas como falsas. Em outras palavras, quando as condições são verdadeiras, as ações especificadas são realizadas e, quando são falsas, as ações são desfeitas.
Ao carregar [exibição avançada]	Opção para especificar que o comportamento da política de IU deve ser executado OnLoad e quando o formulário for alterado. Você pode marcar ou desmarcar a caixa de seleção **Ao carregar** em uma política de IU para controlar se ela é executada sempre que um formulário é carregado quando as condições são atendidas. Neste exemplo, um administrador não deseja que um incidente entre no estado **Aguardando informações do usuário,** a menos que o usuário forneça uma explicação para o cliente. O administrador cria uma política de IU com as seguintes configurações. ○ Na seção Quando aplicar, adiciona a condição **[State] [is] [Awaiting user info]** e desmarca a caixa de seleção **Ao carregar**. Essa condição significa que a política de IU se aplica somente quando o estado é alterado para **Aguardando informações do usuário**. ○ Na lista relacionada **Ações de política de IU**, cria um registro que torna o campo **Comentários adicionais** obrigatório quando a condição é atendida.
Herdar [exibição avançada]	Opção para especificar se as tabelas estendidas herdam esta política de IU. Quando uma tabela secundária tem uma política de IU herdada de sua tabela primária, a política de IU na tabela secundária sempre é executada primeiro. Este evento é verdadeiro independentemente da **Ordem** das políticas de IU. Considere o seguinte exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Uma tabela secundária tem uma política de IU com valor **de Pedido500** que mostra o campo **Urgência** quando suas condições são atendidas. ◦ Sua tabela primária tem uma política de IU com as mesmas condições que oculta o campo **Urgência**. A política de IU da tabela primária tem o valor **de Pedido100**. ◦ Embora o campo **Pedido** da tabela primária tenha um valor inferior, a política de IU secundária é executada primeiro e, em seguida, a política de IU primária é executada. Quando as condições são atendidas, o campo **Urgência** fica oculto.
Script	
Executar scripts [exibição avançada]	Opção para especificar se o comportamento avançado pode ser programado para condições verdadeiras e falsas.
Executar se verdadeiro [Exibição avançada]	Um script que é executado quando as condições da política de IU são atendidas. ◦ Este campo estará disponível somente se **Executar scripts** estiver selecionado. ◦ Este recurso não está disponível fora do escopo ou no escopo global.
Executar se for falso [exibição avançada]	Um script que é executado se as condições da política de IU não forem atendidas e a opção **Reverter se falso** estiver selecionada. ◦ Este campo estará disponível somente se **Executar scripts** estiver selecionado. ◦ Este recurso não está disponível fora do escopo ou no escopo global.
Outros campos	
Executar scripts no tipo de IU	O tipo de IU para esta política de IU: Desktop, Mobile/Portal de serviços ou Ambos.
Lista relacionada: ações da Política de IU	
Tabela	[somente leitura] Campo ao qual a ação da política de IU se aplica.
Nome do campo	Campo na tabela selecionada para o qual a política de IU executa uma ação se for verdadeiro. **Nota:** Se o campo especificado não for encontrado no formulário, a política de IU executará a ação na variável com o mesmo nome.
Obrigatório	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado obrigatório do campo. As opções são: ◦ Deixar isolado ◦ Verdadeiro ◦ Falso
Visível	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado visível do campo. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Deixar isolado ○ Verdadeiro ○ Falso
Somente leitura	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado somente leitura do campo. As opções são: ○ Deixar isolado ○ Verdadeiro ○ Falso
Links relacionados	
Exibição padrão ou Exibição avançada	Altera a exibição do formulário para a exibição padrão ou avançada. Os campos mudam com base na exibição.

5. Clique em **Enviar**.

Exemplo: criação de uma política de IU

Crie uma política de IU para implementar controles no formulário de Incidente quando o estado mudar para **Resolvido**.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_policy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este exemplo demonstra como implementar os seguintes controles.

- Tornar obrigatório um campo **Anotações de fechamento**.
- Oculte o campo **Aberto por**.
- Torne os campos **Prioridade**, **Gravidade**e **Urgência** somente leitura.
- Execute um client script que exibe uma mensagem de alerta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Forneça as seguintes informações.

Nova política de IU

Nome	Entrada
Tabela	Incidente
Condições	[Estado do incidente] [é] [Resolvido]
Reverter se falso	Marque esta caixa de seleção. Se o estado do incidente não for **Resolvido**, a política de IU será revertida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Entrada
Ao carregar	Marque esta caixa de seleção para executar as ações quando o formulário estiver carregado ou quando a condição for alterada.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** no menu de contexto. A lista relacionada **Ações de Política de UI** é exibida.
5. Na lista relacionada, clique em **Novo**.
6. Forneça as seguintes informações.

Novas ações da política de IU

Nome	Entrada
Nome do campo	Fechar anotações. Esta ação de IU torna o campo Anotações de fechamento obrigatório.
Obrigatório	Verdadeiro
Visível	Deixar como está
Somente Leitura	Deixar como está

7. Clique em **Enviar**.
8. Repita o processo para criar ações de política de IU para ocultar o campo **Aberto por** e tornar os campos **Prioridade**, **Gravidade**e **Urgência** somente leitura.

Scripts de cliente para políticas de IU

Todos os scripts que você cria para políticas de IU são executados no lado do cliente.

Você pode usar diferentes opções no formulário Política de IU para controlar quando e como a política de IU é aplicada. Essas opções incluem client scripts, execução OnLoad e políticas de IU específicas de exibição. Os administradores podem usar o formulário de Política de IU para criar scripts de cliente que são executados *onChange* quando as condições da política de IU são atendidas (**Executar se verdadeiro**) ou não atendidas (**Executar se falso**).Para exibir esses campos de script no formulário de Política de IU, na seção Script , marque a caixa de seleção **Executar scripts**.

Por exemplo, para exibir um alerta para o usuário quando o campo **Estado** do incidente mudar para **Resolvido**, crie o script a seguir no campo **Executar se verdadeiro**.

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

As políticas de IU do Catálogo de serviços controlam o comportamento dos formulários de item do catálogo. As políticas de IU do Catálogo de serviços podem ser aplicadas a um item do catálogo ou a um conjunto de variáveis. Para obter mais informações sobre como usar políticas de IU para itens do catálogo de serviços, consulte Política de IU do Catálogo de serviços

Configuração avançada do formulário

Os administradores podem configurar recursos de formulário avançados, como foco de formulário, divisões de formulário e campos derivados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permitir opções de inserção em registros de tarefa

As opções **Inserir** e **Inserir e permanecer** estão desabilitadas por padrão para registros de tarefa, como incidentes e solicitações de mudança. Você pode definir uma propriedade do sistema para mostrar essas opções para registros de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade **Permitir o uso das opções "Inserir" e "Inserir e permanecer" em tabelas derivadas de tarefa** (`glide.ui.task.insert`).
3. Marque a caixa de seleção para habilitar ou desmarque a caixa de seleção para desabilitar (padrão) as opções para tarefas.
4. Clique em **Salvar**.

Desabilitar o foco do formulário do primeiro campo

Por padrão, o foco do conjunto de formulários está no primeiro campo gravável do formulário. Um administrador pode desabilitar o foco do formulário com uma propriedade do sistema para tornar o formulário mais acessível para usuários que usam leitores de tela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Defina a propriedade `glide.ui.focus_first_element` como **falsa**.

Resultado
Com o foco do primeiro campo desabilitado, o formulário se concentra no primeiro elemento da página. O foco no primeiro elemento, em vez do primeiro elemento gravável, ajuda a orientar os usuários que usam leitores de tela para que possam encontrar todos os elementos em um formulário.

Desabilitar a barra de modelo

Os administradores podem desabilitar a barra de modelo em uma tabela criando uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma propriedade específica de tabela e defini-la como falsa evita que os usuários exibam a barra de modelo em um registro da tabela especificada.

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Adicionar uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Valor
Nome	glide.ui.show_template_bar.<TABLENAME>
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	falso

3. Clique em **Enviar**.

Desativar o envio de formulário com a tecla Enter

Por padrão, quando você pressiona a tecla Enter em um campo de texto simples de uma linha, uma lista de seleção ou um campo booliano, o formulário é enviado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar uma preferência do sistema para desativar este recurso se não quiser que a tecla Enter envie o formulário.

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Selecione a preferência **enter_submits_form**.
3. Defina o valor como **falso**.
4. Clique em **Atualizar**.
   A mudança não entra em vigor até que as preferências do usuário sejam recarregadas no login ou quando uma sessão for criada.

Habilitar várias divisões de formulário

As divisões de formulário permitem que você organize os campos de um formulário em colunas. Os administradores devem adicionar uma propriedade para habilitar divisões de formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

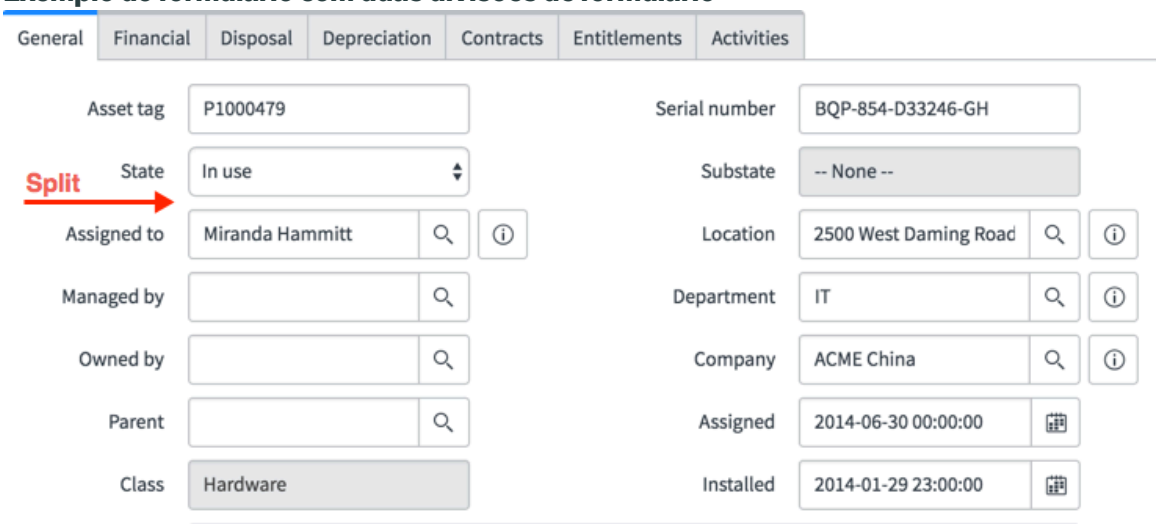
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configuração de duas divisões de formulário

|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments

Exemplo do formulário com duas divisões de formulário



Quando você organiza os campos dessa maneira e o usuário está exibindo o formulário em um pequeno dispositivo móvel, os campos na primeira divisão são listados antes dos campos na segunda divisão. Neste exemplo, os campos **Etiqueta do ativo**, **Estado**, **Número de série**e **Subestado** são listados antes de qualquer um dos campos abaixo deles. Você também pode criar elementos que abrangem o formulário na parte superior do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Se a propriedade não existir, clique em **Novo**.
3. Insira as seguintes informações.

Opção	Descrição
Nome	glide.ui.form_multiple_splits
Descrição	Habilitar várias divisões de formulário
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

4. Clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Categorias** é exibida.
5. Clique em **Editar** e mova **a IU** para a **Lista de categorias**.
6. Clique em **Salvar**.
   O formulário Propriedade do sistema é reaberto e a nova propriedade aparece na página Propriedades da IU.

Definir campos obrigatórios

Você pode especificar quais campos de formulário são obrigatórios em formulários. Esta ação evita que usuários com a função personalize_form removam o campo configurando o layout do formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Campos de formulário obrigatórios deve estar ativo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se estiver presente em um formulário, somente um administrador poderá remover os campos obrigatórios. Quando você configura um formulário, os campos obrigatórios aparecem em cinza e têm uma dica de ferramenta indicando que são obrigatórios. Os campos obrigatórios são definidos na tabela Campos de formulário obrigatórios [sys_ui_element_required].

O caso de uso esperado (mas não o único) para este recurso é como parte de um esquema de administração delegada. Por exemplo, você pode conceder às filiais os direitos de modificar formulários concedendo a função personalize_form, mas não permitir que elas removam determinados campos que são essenciais para o processamento geral dos negócios.

Procedimento

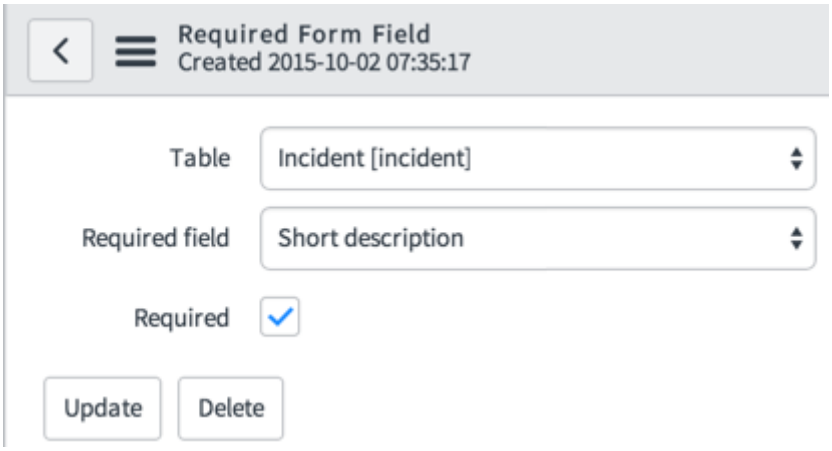
1. Navegue até sys_properties.list.
2. Localize a propriedade chamada *glide.ui.form.enforce_required_fields* e verifique se ela está definida como verdadeira.
3. Navegar até **IU do Sistema** > **Campos de formulário necessários**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione a tabela e o campo e marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

   Example
   O exemplo a seguir define o campo **Descrição resumida** no formulário Incidente como obrigatório.



   Se você decidir posteriormente que não deseja tornar o campo obrigatório, desmarque a caixa de seleção **Obrigatório**. Esta ação é preferível a excluir o registro.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se a tabela especificada tiver tabelas de extensão, o registro do Campo de formulário obrigatório se aplicará aos formulários de todas as tabelas estendidas. Por exemplo, se um administrador especificar que o campo **Descrição resumida** é necessário para a Tabela de tarefas, essa configuração se aplicará ao formulário de Incidente, ao formulário de Solicitação de Mudança, ao formulário de Problema e assim por diante.

Uma tabela estendida pode substituir a regra do Campo de formulário obrigatório de sua tabela base. Por exemplo, se o campo **Descrição resumida** for necessário para a tabela de tarefas, mas não for necessário para a tabela de incidentes, ele será necessário para todas as tabelas de tarefas, exceto incidentes.

Controlar o tipo de rótulo para campos derivados

Você pode configurar o tipo de rótulo que aparece para campos derivados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

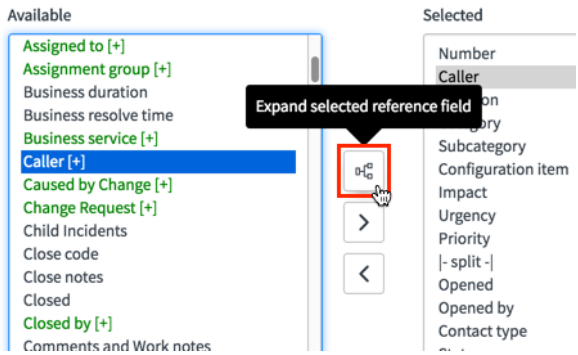
Um exemplo seria exibir o endereço de e-mail do solicitante ao observar um registro de incidente. O endereço de e-mail não é armazenado na tabela Incidente, mas é obtido seguindo a referência do solicitante do incidente para a tabela Usuário. Você controla o tipo de rótulo definindo uma propriedade do sistema. Por exemplo, o rótulo do campo para um endereço de e-mail de incidente pode ser uma das seguintes cadeias de caracteres.

- **E-mail do solicitante**, que representa o rótulo completo para identificar exclusivamente este campo como o e-mail do registro do usuário do solicitante. Se você exibir o endereço de e-mail da pessoa a quem o tíquete está atribuído, o rótulo será **Atribuído ao e-mail**.
- **E-mail,** que é o rótulo do campo de destino. Este rótulo não será exclusivo no formulário se, por exemplo, você também estiver exibindo o endereço de e-mail da pessoa atribuída ao incidente. No entanto, geralmente o posicionamento do campo no formulário deixa claro o que o campo representa.

Tradução automática

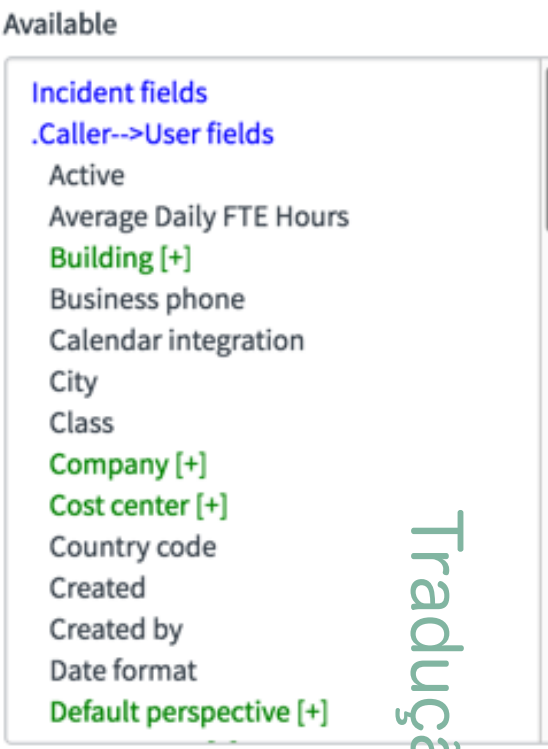
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de tabela disponíveis



Escolha o campo **Solicitante** e clique no ícone do expansor.

Campos do solicitante



Selecione os campos disponíveis associados ao c
Solicitante.

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Localize **Usar rótulos curtos para todos os campos. Por exemplo, se um formulário contiver o endereço de e-mail do solicitante, use o rótulo "E-mail" em vez do rótulo completo da propriedade "E-mail do solicitante"** (`glide.short.labels`).
   O valor padrão é **verdadeiro**, o que significa que o rótulo curto é exibido em todos os formulários.
3. Se você quiser exibir o rótulo completo em formulários, desmarque a caixa de seleção.
4. Clique em **Salvar**.

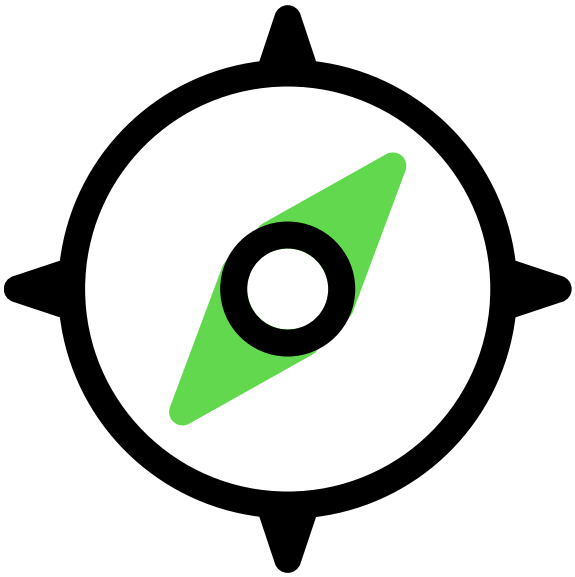
Now Platform® administração de campo

As partes individuais de dados em um registro são chamadas de campos. Você insere dados em campos no formulário ou usando o editor de listas. Os administradores podem criar novos campos ou modificar os existentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

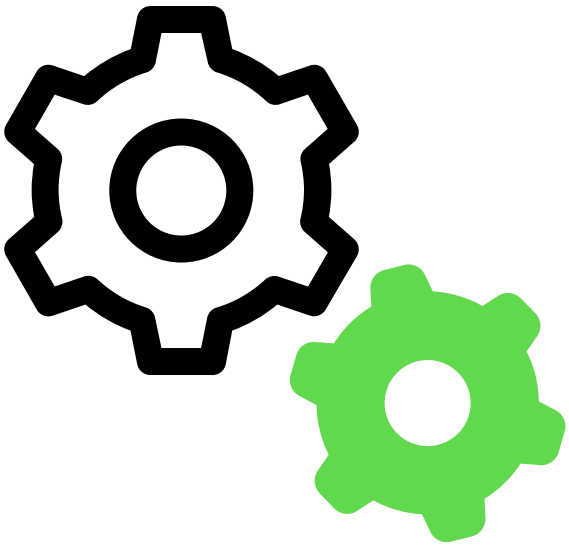
Iniciar

Explorar



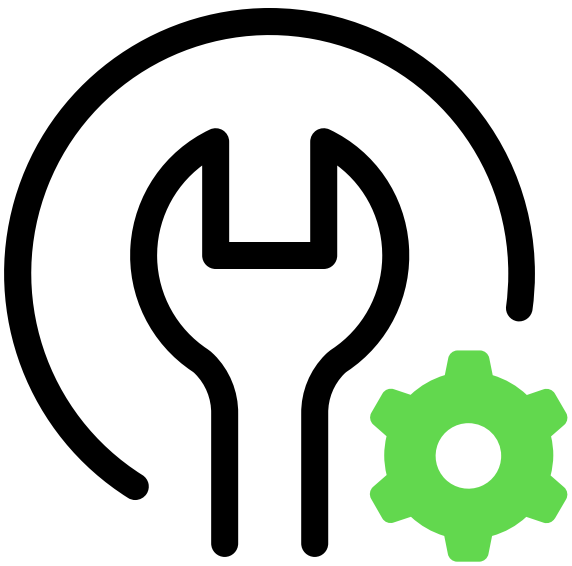
Saiba mais sobre os campos no Now Platform.

Personalizar



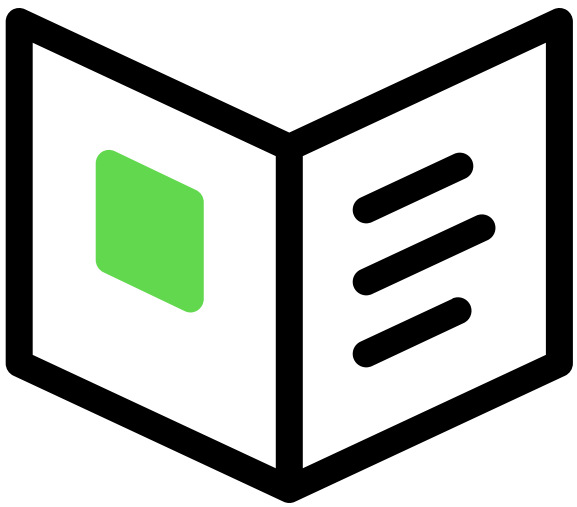
Adicione e personalize campos em uma tabela.

Administrar



Administre a normalização e a política de dados em seus campos.

Referência



Informações sobre tipos de campo compatíveis.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando a administração de campo

Você pode inserir dados em campos usando o editor de lista ou um formulário. Na exibição de formulário, os campos aparecem como campos no formulário e, na exibição de lista, aparecem como colunas de dados na tabela. Os administradores podem criar novos campos ou mudar o tipo de campos existentes.

Considerações de administração de campo

- Se você editar um campo em uma tabela secundária que está presente na tabela primária, ele também será alterado na tabela primária e em todas as outras tabelas secundárias.
- Os caracteres Kanji não são compatíveis no momento. Se um identificador de coluna de tabela for criado usando caracteres Kanji, ele será ignorado em qualquer operação de atualização ou inserção de um formulário.
- Ao criar um campo personalizado, use um dos tipos de campo compatíveis descritos em Referência de tipos de campo. Outros tipos de campo, como Entrada do usuário, são somente para uso interno e não são compatíveis com campos personalizados.
- Os tipos de campo Nome do campo e Nome da tabela têm um relacionamento de dependência interno. Por exemplo, os campos Nome do campo não existem independentemente; eles exigem um campo Nome da tabela. Além disso, os campos Nome do campo sempre contêm um valor, que é sys_id por padrão. Você não pode definir o valor de um campo Nome de Campo como Nenhum, mesmo se aplicar o atributo allow_null=true.
- Se você precisar mudar o tipo de dados de um campo, crie uma nova coluna usando o novo tipo de dados, copie os dados da coluna antiga para a nova coluna por meio de um script em segundo plano e renomeie o rótulo da coluna original.
- Várias condições podem fazer com que um campo seja somente leitura. Para obter mais informações, consulte o artigo Determinar por que um campo é Somente leitura (acinzentado e não editável) [KB0783470] na Base de conhecimento Now Support.
- Os campos podem não ser exibidos em formulários conforme o esperado. Para obter mais informações, consulte o artigo Solução de problemas de campos que não aparecem em formulários [KB0547219] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 personalizar campos no Now Platform®

Os administradores podem adicionar e personalizar campos em uma tabela, bem como torná-los obrigatórios, realçar campos de lista, especificar valores padrão e atribuir numeração de registros.

Adicionar e personalizar um campo em uma tabela

Os administradores podem adicionar novos campos a uma tabela para armazenar e exibir dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Certas assinaturas Now Platform incluem direitos de tabela personalizados. Você pode criar tabelas personalizadas para qualquer finalidade, até o limite de direito na assinatura. Para saber mais sobre como o administrador de uso mapeia as tabelas personalizadas que você cria para assinaturas, consulte Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Esteja ciente destas limitações do banco de dados:

- O sistema pode ter no máximo 1000 colunas por tabela. Embora 1000 colunas seja um limite especificado, esse limite não significa que você pode ter fisicamente 1000 colunas em uma tabela. O número de colunas em uma tabela é definido pelo banco de dados usado no datacenter ServiceNow, não pelo Now Platform.
- Cada tabela, independentemente do mecanismo de armazenamento, tem um tamanho máximo de linha de 65.535 bytes. Os mecanismos de armazenamento podem impor restrições adicionais a esse limite, reduzindo o tamanho máximo efetivo da linha.
- O sistema não pode ter mais de 10 campos **de cadeia de caracteres de** comprimento médio ou mais longo em uma única tabela. A tentativa de salvar um grande número de caracteres em 11 ou mais campos de cadeia de caracteres pode resultar no seguinte erro: Erro de sintaxe ou violação de regra de acesso detectado pelo banco de dados [Tamanho da linha muito grande (> 8126)].
- Quando você cria campos, o prefixo u_ é adicionado automaticamente ao nome da coluna. Se o rótulo da coluna inserido contiver caracteres numéricos iniciais, eles serão substituídos pelo prefixo u_.

Para obter mais informações sobre limitações de banco de dados e perguntas gerais sobre tabelas em sua instância ServiceNow, consulte KB0749585 .

Procedimento

1. Navegue até qualquer formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Na seção **Criar novo campo**, preencha os campos a seguir

Opção	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas.
Tipo	Selecione um tipo de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

4. Clique em **Adicionar**.
5. Use o slushbucket para colocar o campo no local desejado no formulário.
6. Clique em **Salvar**.
   O campo agora aparece no formulário no local designado.

Tornar um campo obrigatório

Os campos podem ser marcados como obrigatórios, o que significa que eles devem conter um valor antes que o registro possa ser salvo. Os campos obrigatórios são marcados com um indicador de status do campo antes do rótulo.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um campo obrigatório que é preenchido previamente pela plataforma com dados padrão, como um valor de um client script, não exibe o indicador. Se você excluir este valor do campo, no entanto, o indicador será exibido. A cor do indicador depende do estado do campo.

Usar uma entrada de dicionário para tornar um campo obrigatório não funciona ao usar WebServices. Em vez disso, você pode usar uma política de dados. Para obter mais informações sobre políticas de dados, consulte Política de dados.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
2. No formulário **Dicionário**, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.
3. Clique em **Atualizar**.

   Na próxima vez em que o formulário for aberto, um indicador de status de campo aparecerá ao lado do rótulo do campo, indicando que um valor é obrigatório. Se o campo obrigatório for preenchido previamente por qualquer motivo, o indicador de campo obrigatório não será exibido.

   Os campos obrigatórios são globais. O campo é marcado como obrigatório em todos os lugares em que aparece em um formulário.

   Tornar **verdadeiro/falso** obrigatório não terá efeito. Os campos**Verdadeiro/Falso** são sempre considerados como tendo um valor. Uma caixa de seleção marcada tem um valor verdadeiro e uma caixa de seleção não marcada tem um valor falso. Qualquer um desses valores atende ao requisito de um campo obrigatório.

   Um formulário pode ser salvo com um campo obrigatório vazio se esse campo for um campo de referência e se o campo primário também estiver em branco. No entanto, se o campo de referência obrigatório mostrar um valor do campo primário, o formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 poderá ser salvo se esse valor for excluído. Se o valor no campo referenciado for alterado, o valor desse campo será alterado em todos os lugares em que aparecer.

4. **Opcional:** Use `dictionary override>override mandatory` para tornar um campo obrigatório somente na tabela secundária e não na tabela primária.

Tópicos relacionados

Definir um campo de IC como obrigatório

Definir uma substituição de dicionário

Alterar o rótulo ou a dica do campo

Você pode mudar o rótulo de um campo ou o texto que aparece como uma dica quando você aponta o mouse para o campo.

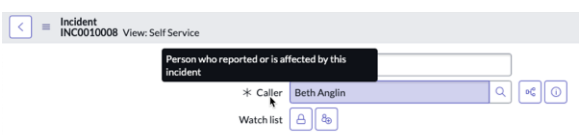
Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Procedimento

1. Navegue até o formulário em que o campo aparece.
2. Mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo**.
3. Atualize o formulário.

Como alterar o rótulo ou a dica do campo

Campo	Descrição
Tabela	A tabela em que o rótulo aparece.
Rótulo	O rótulo que o campo exibe. Você pode inserir até 80 caracteres para o rótulo, mas nem todos os bancos de dados oferecem suporte a essa quantidade de caracteres. O máximo recomendado é de 30 caracteres ou menos. O HTML em rótulos de campo não é compatível.
Plural	A versão plural do rótulo do campo.
Elemento	O nome do dicionário do campo.
Ajuda	Texto útil armazenado no registro.
Dica	Uma descrição resumida do campo que é exibida quando um usuário passa o mouse sobre ele. O HTML em dicas de campo não é compatível, mas as quebras de linha são permitidas. 
URL	Um link de URL que é exibido no rótulo se este campo não estiver vazio.
Destino da URL	Este campo deve ser deixado em branco, pois não é mais usado.

4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Adicionar ajuda a um rótulo de campo em um formulário

Excluir um campo de uma tabela

Você pode excluir campos personalizados que criou. Os campos personalizados começam com **u_**. É recomendável remover o campo de formulários e listas em vez de excluí-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você não pode excluir campos do sistema de base. Além disso, todos os campos do sistema de base ausentes são recriados quando a instância é atualizada.

Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém um campo personalizado a ser excluído.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Clique em **Excluir coluna** no cabeçalho do formulário e clique em **OK**.
4. Para excluir vários campos personalizados, conclua as etapas a seguir.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
   b. Localize os campos personalizados a serem excluídos.

      Example

      Por exemplo, pesquise nomes de coluna que começam com `u_`.

   c. Marque as caixas ao lado dos campos a serem excluídos e selecione **Excluir** na lista de ações abaixo da lista.
      Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta e lembra que isso pode resultar na exclusão de registros relacionados. Se houver dependências para os campos selecionados, elas serão listadas.
   d. Para prosseguir, clique em **Excluir**.

Adicionar usuários a uma lista de observação

As listas de observação permitem que você e outras pessoas assinem notificações de uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um registro ao qual você deseja adicionar observadores.

   Nota:
   Nem todos os registros têm listas de observação. Se você não conseguir ver uma lista de observação, talvez precise ajustar a exibição do formulário ou pedir ao administrador para atualizar o formulário para adicionar uma lista de observação.

2. Expanda a lista de observação selecionando o ícone de cadeado ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuários com os controles de lista (consulte a tabela).

Controles do Glide

Ícone	Função
	Adicionar a si mesmo à lista de observação
	Remover o usuário realçado
	Abrir o registro do usuário realçado (ativo somente quando existir um registro de usuário)
	Abra a janela Editar Membros para adicionar ou remover vários usuários (não disponível até que um registro seja salvo inicialmente)
	Indica que a lista de observação está desbloqueada; selecione o ícone para bloquear a lista de observação
	Abra a lista Usuários em uma nova janela para selecionar um único usuário
	Insira um endereço de e-mail para usuários que não estão na tabela Usuário [sys_user] ou não têm um endereço de e-mail definido no registro de usuário

Configurar notificações por e-mail para listas de observação

As listas de observação (tipo de campo glide_list) permitem que vários usuários assinem notificações de uma tarefa. Você pode especificar condições em uma notificação por e-mail para enviar notificações por e-mail aos membros quando as condições forem atendidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber essas notificações, os usuários devem definir um endereço de e-mail em seu registro de usuário ou inserir um endereço de e-mail no campo de e-mail da lista de observação.

Importante:
Os administradores configuram notificações por e-mail para listas de observação (consulte Configurar notificações por e-mail para listas de observação).

Uma configuração avançada que usa listas de observação envolve colocar duas listas de observação em um formulário, uma para os comentários gerais sobre uma tarefa e outra para anotações de trabalho ou comentários não públicos. Ao configurar notificações por e-mail separadas, usuários separados em cada lista de observação podem ser notificados sobre informações diferentes.

Se os usuários em uma lista de observação estiverem recebendo mais de um e-mail para cada atualização de um incidente, pode ser porque outros destinatários estão respondendo a todos a uma notificação por e-mail. Os destinatários podem estar recebendo e-mails por meio de seu sistema de e-mail (Outlook, GroupWise e assim por diante) e por meio do sistema de base. Para interromper esta duplicação, remova os nomes de outros usuários do e-mail ou da lista de observação.

Procedimento

1. Abra a notificação para configurar.
2. Na seção Quem receberá, selecione o ícone ao lado de **Usuários/grupos nos campos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique duas vezes em **Lista de observação** na coluna **Disponível** para movê-la para a coluna **Selecionada**.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar notificações por e-mail para listas de observação

Notificações por e-mail e via SMS

Ocultar endereços de e-mail em uma lista de observação

Você pode remover o elemento de entrada de texto do endereço de e-mail de uma lista de observação modificando o dicionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra um registro de tarefa que exibe o campo **Lista de observação**.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na lista relacionada **Atributos** , clique em **Novo**.
4. Insira ou selecione o atributo **no_email** e insira `verdadeiro` no campo **Valor**.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O campo de entrada de e-mail está oculto. Os usuários podem selecionar usuários no campo de referência para adicionar à lista de observação.

Tópicos relacionados

Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Configurar botões de ordem no slushbucket da lista de observação

Quando você adiciona vários usuários a um glide_list, como uma lista de observação, o slushbucket não exibe os botões de ordem para a lista de membros selecionados. Você pode definir um atributo de dicionário para exibir os botões de ordem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

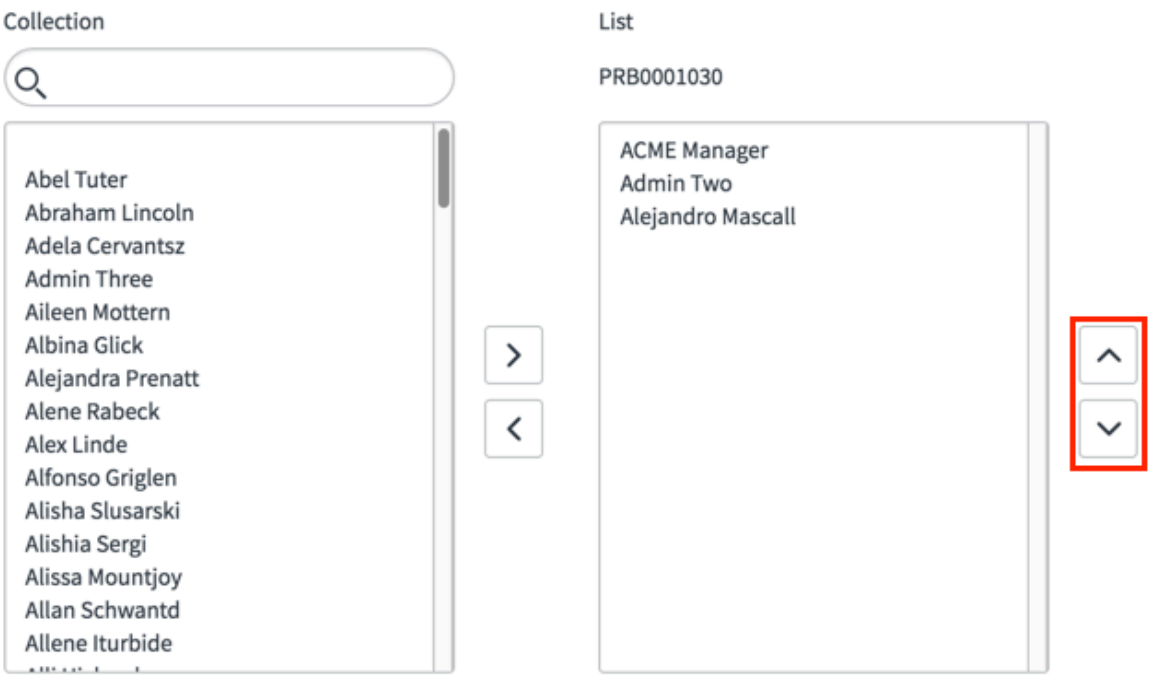
O slushbucket é aberto quando o usuário clica no ícone adicionar/remover vários usuários.



Por padrão, os botões de ordem à direita não são exibidos. Siga o procedimento para exibir os botões de ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Abra um registro de tarefa que exibe o campo **Lista de observação**.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, insira `mantenha_ordem=verdadeiro` separado por uma vírgula, se necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Realçar campos de lista

Campos coloridos em listas para chamar a atenção de um agente para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

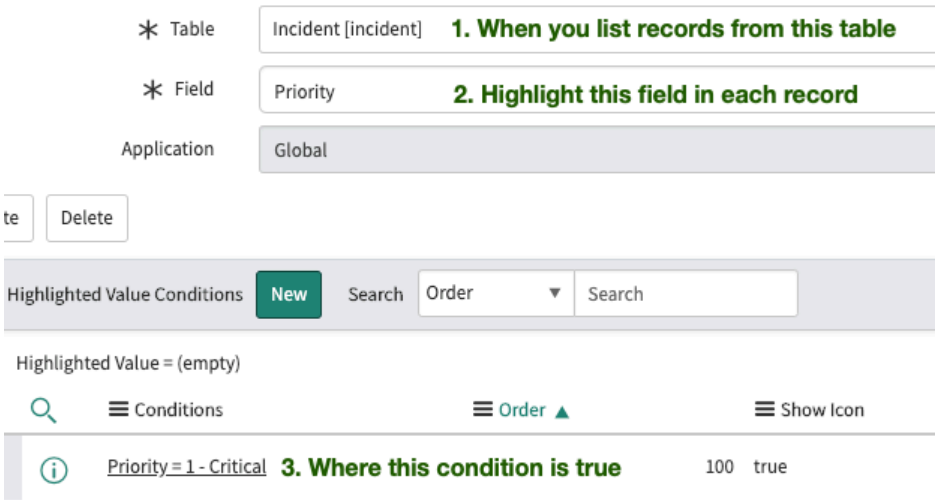
Os campos realçados nas listas aparecem coloridos e, opcionalmente, têm um marcador inicial.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

A configuração envolve a especificação dos campos que são realçados e as condições que acionam o realce.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cores de realce disponíveis são:



Você não pode realçar os seguintes tipos de campo:

- Referência
- URL
- IDs do documento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

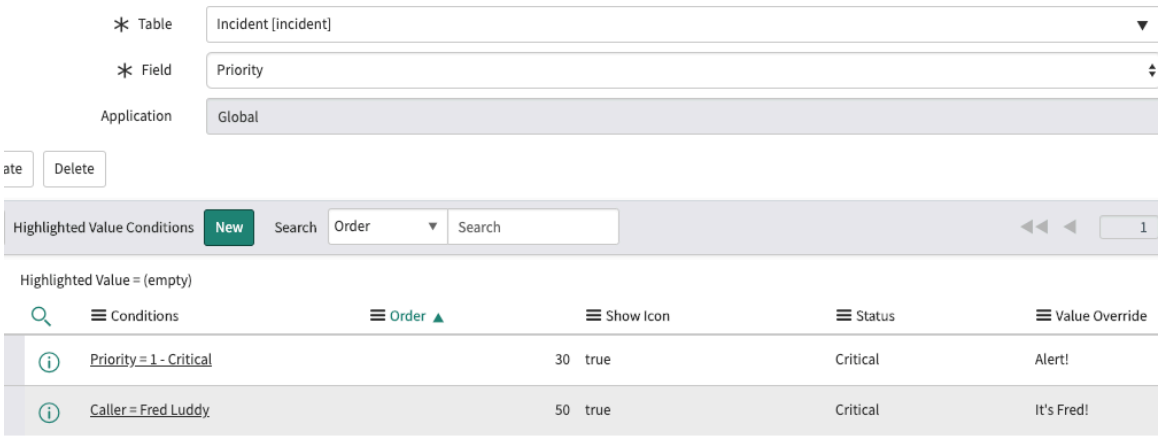
Valor em destaque

Campo	Definição
Tabela	Nome da tabela que contém os campos que você deseja realçar.
Campo	Nome do campo que você deseja destacar se as condições de acionamento forem atendidas.
Aplicação	Escopo de aplicações ao qual este realce pertence.
Espaço	O espaço ao qual este realce se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O valor **do campo** pode não estar relacionado à condição que aciona o realce. No exemplo a seguir, se o **Solicitante** for Fred Luddy, Espaço realçará o campo **Prioridade**, não o campo **Solicitante**.

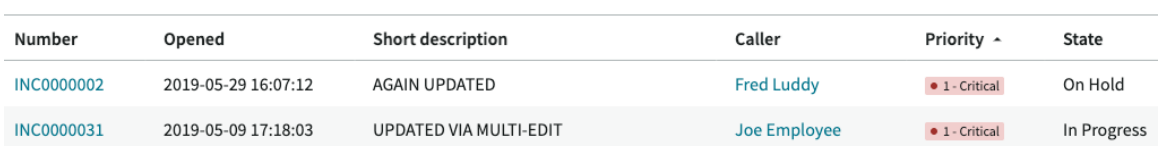


3. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
   Você especificou o campo em que os realces aparecem. Agora, é hora de especificar as condições que acionam o realce.
4. Em **Condições de valor realçado**, clique em **Novo**.
5. No formulário Condição de valor realçado, preencha os campos.

Campo	Descrição
Condições	Condições que acionam o realce. A condição pode ser diferente do campo realçado. Por exemplo, você pode realçar o campo **Prioridade** em um registro se o **Solicitante** nesse registro for Fred Luddy. Um exemplo mais simples é realçar o campo **Prioridade** se o valor da prioridade for **crítico**.
Status	A cor de realce.
Mostrar Ícone	Alternar para exibir (selecionado) ou ocultar o marcador inicial ao realçar.
Substituição de Valor	Texto que substitui os valores de campo da tabela. Se você não fornecer uma **Substituição de valor**, Espaço realçará o valor do campo da tabela. Se você fornecer um valor, Espaço substituirá o valor do campo pelo seu texto e o destacará.
Aplicação	Escopo de aplicações ao qual este realce pertence.
Ordem	A ordem na qual as condições serão avaliadas. Quando você tem várias condições para realçar o mesmo campo, elas são avaliadas em ordem, da mais baixa para a mais alta. Se alguma das condições for verdadeira, Espaço realçará o campo.

6. Clique em **Enviar**.

No exemplo a seguir, o realce foi acionado no campo **Prioridade** porque o valor de prioridade era crítico.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Clique em **Novo** na Lista relacionada **Condições de valor realçado** e crie outra condição para realçar o mesmo campo.
   Por exemplo, realce o campo **Prioridade** associado à tabela Incidente quando o valor **de Prioridade** for "crítico" ou quando o valor **do Solicitante** for "Fred Luddy". As condições são classificadas de acordo com o valor **do pedido**. Espaço avalia o valor mais baixo primeiro.

Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. **Opcional:** Remova todos os realces de uma lista filtrada que, de outra forma, teria realce.
   Ao configurar o realce para uma tabela, todas as listas filtradas associadas à tabela exibem os campos realçados, a menos que você desabilite o realce para listas filtradas específicas.

   a. Navegue até `sys_aw_list.list`.

   b. Na coluna **Nome**, insira o nome da tabela com os campos realçados, por exemplo, Incidente.
   Todas as listas filtradas associadas à tabela são exibidas.

   c. Clique na lista filtrada da qual você deseja remover o realce.

   d. No formulário Lista de espaço, se Global for a aplicação atual, clique **aqui** em **Para editar este registro, clique aqui.**

   e. Marque a caixa de seleção **Ignorar realce na lista**e clique em **Atualizar**.
   Agora, independentemente das condições, Espaço não realçará nenhum campo na lista filtrada especificada. Esta opção não funciona, no entanto, para listas filtradas em **Minhas listas**, que são as listas filtradas que os agentes criam.

Modificar o comprimento do campo de cadeia de caracteres

Você pode modificar o limite máximo de caracteres para um campo de cadeia de caracteres.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O campo de tipo de URL oculta o campo Comprimento máximo no formulário Dicionário por padrão. Os navegadores oferecem suporte a URLs com até 2.083 caracteres. O campo URL é um campo de cadeia de caracteres.

Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém o campo que você deseja modificar.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
3. Altere o campo **Tamanho máximo** para o tamanho desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode alternar entre tipos de dados baseados em cadeia de caracteres, desde que as mudanças de comprimento não causem perda de dados por truncamento. Por exemplo, você pode mudar de um tipo de banco de dados MÉDIO para um tipo de banco de dados VARCHAR(100) se nenhum dos dados existentes for maior que 100.

4. Clique em **Atualizar**.
   O sistema cancela qualquer mudança de tamanho que resulte em perda de dados devido ao truncamento.

Tópicos relacionados

Referência de tipos de campo

Especifique um valor de campo padrão

Um valor padrão preenche um valor em um campo quando um novo registro é criado.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O valor padrão preenche o campo no formulário em branco para um novo registro e também posteriormente quando o novo registro é enviado se o campo estiver vazio. Os valores padrão podem ser especificados como uma constante ou gerados por meio de script.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
2. Insira o valor padrão no campo **Valor padrão**.

   Para definir um valor constante, digite-o no campo da caixa de texto **Valor padrão**. Para atribuir um valor padrão usando uma fórmula mais complexa, use JavaScript para gerar um valor padrão.

Nota:
O valor padrão deve ser o valor subjacente que estaria presente no campo, não o rótulo. Por exemplo, em um campo de lista de seleção, use o **valor** da opção como o valor padrão, não o nome da opção.

Exemplos de valor de campo padrão

Revise os exemplos a seguir sobre como especificar valores de campo padrão.

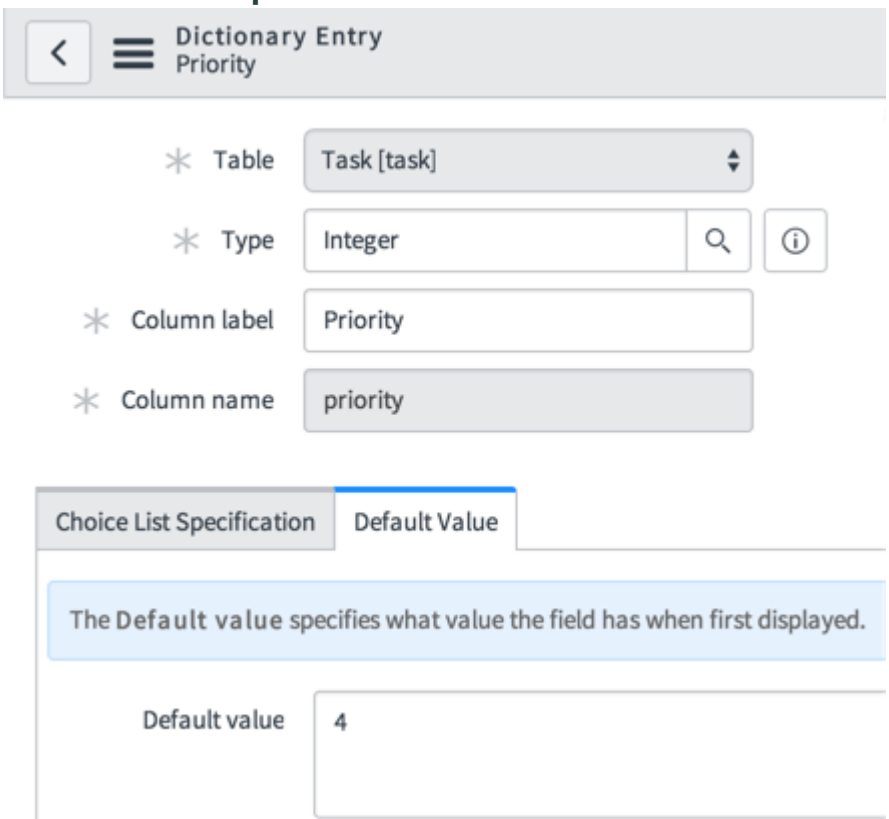
Example: Valores padrão de constante

Aqui está um exemplo que define um valor padrão para o campo **Prioridade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Constante de valor padrão



Example: Valores padrão de Javascript

Para exibir exemplos prontos para uso de valores padrão do JavaScript, navegue até **Definição do Sistema** > **Dicionário** e insira este filtro: **[Default value] [starts with] [javascript]**. Abra alguns dos registros e exiba as entradas de javascript do valor padrão.

Example: Definir um valor padrão para assign_group

O exemplo a seguir define um valor padrão em um campo de referência [sys_user_group], obtendo o ID do nome de um grupo.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: Defina um valor padrão para assigned_to se o usuário tiver a função itil

Este exemplo da tabela Tarefa [task] descreve como configurar o valor padrão para o usuário [assigned_to] igual ao ID do usuário atual se o usuário tiver uma função itil.

- Rótulo da coluna: **Atribuído a**
- Nome da coluna: **[assigned_to]**
- Seção de especificação de referência
  - Referência: **usuário** [sys_user]
  - Condição qual de referência: **[Roles] [is] [itil]**
- Script de valor padrão:

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Definir um valor padrão para um campo de duração

Para definir um valor padrão para um campo de duração, use o seguinte no campo **Valor padrão** da entrada do dicionário do campo de duração:

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Evite codificar uma data/hora específica. Se o formato de data e hora do sistema mudar, o valor se tornará inválido. Em vez disso, marque a caixa de seleção **Usar padrão dinâmico** e atribua uma opção de filtro dinâmico. Para obter mais informações sobre filtros dinâmicos, consulte Criar uma opção de filtro dinâmico .

Tornar um campo dependente

Um campo de opção ou de referência pode ser declarado dependente de outro campo na mesma tabela. Os campos dependentes limitam seus valores disponíveis com base no valor no campo dependente.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma dependência necessária não funcionar conforme o esperado, como pode acontecer se houver um relacionamento muitos para muitos entre os campos, considere o uso de qualificadores de referência para atingir o objetivo.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
2. No campo **Dependente**, insira o nome do campo do qual este campo dependerá.
3. Clique em **Atualizar** quando terminar.

No exemplo abaixo, o campo intitulado "dependent_on_field" se tornou dependente de "name". O valor "name" em um formulário determinará quais opções serão exibidas para o campo "dependent_on_field".

Table ▲	Column name	Type	Reference	Display	Text index	Audit	Dependent
sys_dictionary	dependent_on_field	Field Name	(empty)	false	false	false	name

Nota:

Os campos não podem ser dependentes de campos derivados.

Tópicos relacionados

Qualificadores de referência

Exigir valores exclusivos para um campo

O sistema permite que você exija que os valores de um campo sejam exclusivos. Quando isso for feito, o sistema não permitirá que dois registros tenham o mesmo valor para esse campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os campos são criados sem essa restrição. Um campo pode ter valores exclusivos somente se ainda não houver valores duplicados no banco de dados para esse campo. O sistema não permite que você torne um campo exclusivo enquanto houver valores duplicados na tabela.

O sistema também não permite que você adicione um índice exclusivo se já existir um índice não exclusivo. Neste cenário, você não pode marcar a caixa de seleção **Exclusivo** no formulário; em vez disso, o sistema direciona você para o módulo **Tabelas e colunas**, para que você possa descartar o índice não exclusivo e criar o índice exclusivo.

Procedimento

1. Verifique se nenhum registro na tabela do campo tem valores ou se todos têm o mesmo valor.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
3. Configure o formulário para adicionar o campo **Exclusivo** se ele ainda não aparecer.
4. Marque a caixa de seleção **Exclusivo**.
5. **Atualize**.

Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Definir estilos de campo

Os estilos de campo permitem que você declare estilos CSS individuais para um campo em uma lista ou formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_styles ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O CSS permite que você altere os seguintes atributos de um campo.

- Mude a cor.
- Mude os atributos da fonte (negrito, itálico, sublinhado).
- Mude o preenchimento e o alinhamento do texto.

Você pode definir estilos de campo para tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo que o estilo de campo e para outras tabelas que têm pelo menos um campo no mesmo escopo que o estilo de campo. Os estilos de campo definidos para uma tabela não se aplicam a exibições de banco de dados que incluem a tabela. Crie estilos de campo separados para exibições de banco de dados.

Nota:
Os estilos de campo não são aplicados a campos de comentários e anotações de trabalho usados com o formatador de atividades. A cor de fundo desses campos pode ser definida usando as propriedades do sistema `glide.ui.activity_stream.style.comments` e `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` localizadas na tabela sys_properties.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a lista de estilos do campo de uma das maneiras a seguir.
   - Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar estilos**.
   - Navegar até **IU do Sistema** > **Estilos de Campo**e localize o campo para aplicar um estilo (somente administrador).
2. Selecione **Novo**ou selecione o estilo a ser modificado.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que contém o campo. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que atendam às proteções de escopo para estilos de campo.
Nome do campo	O campo ao qual o estilo se aplica.
Valor	O valor exato ou a condição baseada em script necessária para aplicar o estilo. **Nota:** O valor afeta somente os estilos de campo de lista quando o campo não é somente leitura. O valor afetará a lista e os formulários se o campo for somente leitura. Para aplicar estilos de campo somente a formulários, deixe o campo de valor em branco.

Estilo	O estilo CSS a ser aplicado.
	Por exemplo, para tornar o plano de fundo dos campos de Categoria de incidente vermelho em listas de registros, com um tamanho de fonte de 24 px e cor de texto branca, insira o código a seguir.
	`background-color:red;`
	`font-size:24px;`
	`color:white;`

Você pode usar uma condição baseada em script com a sintaxe `javascript: <![CDATA[<script> ]]>` no campo **Valor** para determinar se o sistema deve aplicar um estilo a um campo na lista. Se o script avaliado retornar verdadeiro, o sistema aplicará o estilo ao item de lista.

O script tem acesso ao objeto de script *`current`*, que permite criar condições com base nos valores de campos do registro atual. Por exemplo, este script verifica se há itens atrasados com base em um valor de campo:

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

Nota:
Neste exemplo, `current.u_datefield` se refere ao nome de um campo de data personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema só oferece suporte a um `javascript:` <![CDATA[<script>]]> entrada em um campo **Valor**. Se você quiser inserir várias condições JavaScript, consolide as condições em uma declaração. Por exemplo, em vez desta entrada inválida:

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Consolide as condições em uma declaração, como:

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

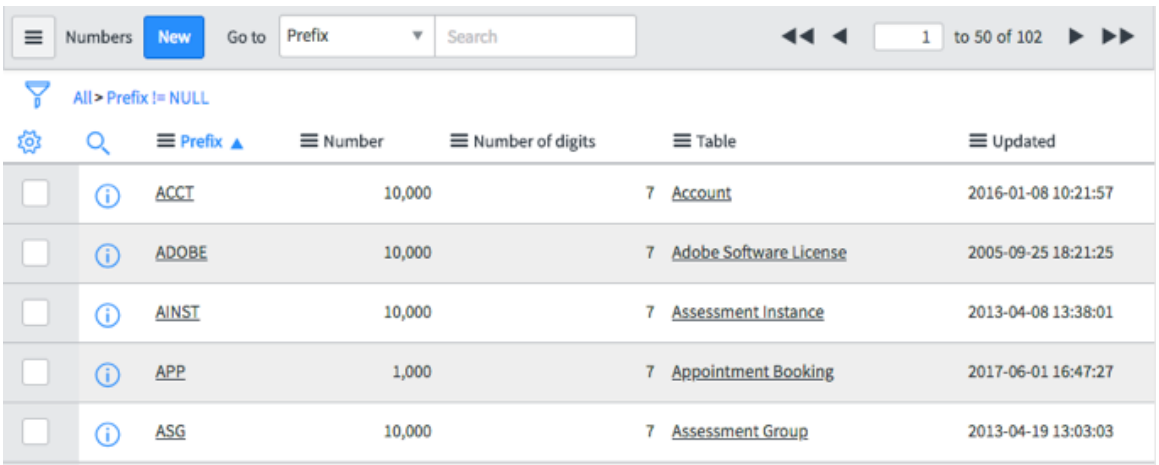
4. **Opcional:** Para adicionar texto alternativo a um estilo, configure o formulário para adicionar o campo de texto alternativo.
   Para estilos como o ícone de estilo VIP, você pode adicionar texto alternativo para que os leitores de tela possam diferenciar entre o estilo e o texto.
5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Numeração de registros

No sistema base, várias tabelas são numeradas, incluindo Incidente, Problema, Solicitação de mudança e Conhecimento. Você também pode usar esses números em qualquer lugar em que o script esteja presente, por exemplo, para gerar marcas d'água para e-mails. Os registros em tabelas podem ser numerados automaticamente.

Os administradores podem gerenciar a numeração de registros navegando até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**. O formato numérico atual de uma tabela, incluindo o prefixo (como **INC** para incidentes ou **CHG** para mudanças), é armazenado em um registro na tabela Número [sys_number].

Tabela numérica



Você pode renumerar tabelas incrementadas automaticamente que estendem a tabela de tarefas ou gerenciar a numeração com um campo de banco de dados chamado **Numerar este campo**.

Nota:
Se você redefinir a numeração na Manutenção de números, ela somente renumerará os novos registros. Ele deixa a numeração inalterada para os registros existentes nas tabelas do sistema.

Adicionar registros de numeração automática em uma tabela

Você pode definir um formato de número por tabela no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Selecione um nome de tabela para exibir o registro de número dessa tabela ou clique em **Novo**.
3. Defina o formato do número preenchendo os campos (consulte a tabela).
4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

   Se um campo numerado automaticamente ainda não existir, um novo campo será criado automaticamente na tabela com os seguintes valores:

   - Rótulo: número
   - Nome: u_number
   - Valor padrão:

     ```
     javascript:getNextObjNumberPadded();
     ```

     Nota:
     Este script renumera os registros quando o **Número de dígitos** é atualizado. Para usar um script que não renumera registros quando o **Número de dígitos** é atualizado, abra a entrada do dicionário para o campo **Número** e insira o script a seguir no campo **Valor padrão**.

     ```
     javascript:getNextObjNumber();
     ```

Registros de numeração automática em uma tabela

Campo	Descrição
Tabela	Selecione um tabela.
Prefixo	Insira um prefixo para cada número na tabela (por exemplo, **INC** para Incidente).
Número	Insira o número base desta tabela (o valor padrão é 1000). Os números de registro são incrementados automaticamente e o próximo número é mantido na tabela Contador [sys_number_counter]. Se você definir o número de base com um valor maior do que o contador atual, o próximo número de registro usará o novo número de base. Caso contrário, o próximo número de registro usará o contador atual. O contador não é redefinido para um número base inferior a ele mesmo. Para ver o contador atual, clique no link relacionado **Mostrar contador**.
Número de algarismos	Insira o número mínimo de dígitos a serem usados após o prefixo (o valor padrão é 7). ○ Zeros à esquerda são adicionados aos números automáticos, se necessário. Por exemplo, **INC0001001** contém três zeros à esquerda. ○ O número de dígitos pode exceder o tamanho mínimo. Por exemplo, se **o Número de dígitos** for **2** e mais de 99 registros forem criados na tabela, os números continuarão após 100 (como **INC101**). **Aviso:** Alterar este campo pode atualizar todos os valores numéricos dos registros existentes em uma tabela. Tenha cuidado ao alterar este campo em uma instância de produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mover algumas aplicações, esses registros podem não ser incluídos automaticamente. Certifique-se de que todos os registros necessários estejam presentes ao mover as aplicações.

Nota:
Para alterar os valores padrão para novos formatos de número, altere o campo **Valor padrão** no registro de dicionário do sistema para o campo **Número** ou **Número de dígitos**. Esses campos estão na tabela Número.

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

Preparar para campos numéricos do teclado esquerdo em tabelas personalizadas

Antes de configurar o preenchimento esquerdo de campos numéricos em uma tabela personalizada ou em uma tabela que não estende a tabela de tarefas, você deve preparar regras de negócio e inclusões de script.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Duplique a regra de negócio do sistema de base chamada *`Pad Numbers`*: clique em **Inserir e permanecer**.
   Se **Inserir e permanecer** não estiver disponível em sua instância, crie uma nova regra de negócio e copie manualmente todos os valores de campo de Números de bloco.
2. Dê um novo nome à regra de negócio e altere o campo de script para:

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Salve as mudanças.
4. Duplique a inclusão de script do sistema de base chamada *`NumberManager`*.
5. Altere as duas linhas a seguir conforme indicado:

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. Nomeie a nova inclusão de script `UNumberManager` e salve suas mudanças.
   Agora você pode continuar com o processo de configuração de preenchimento à esquerda e renumeração de registros.

Configurar o preenchimento esquerdo de um número do sistema em uma tabela

Você pode configurar o preenchimento esquerdo dos números do sistema em uma tabela. Por exemplo, preencha o campo **Número** em um Incidente, Problema ou Solicitação de Mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Se você estiver configurando números em uma tabela personalizada ou em uma tabela que não estende a tabela de tarefas, antes de executar o procedimento a seguir, você deverá preparar regras de negócio e inclusões de script. Para obter mais informações, consulte Preparar para campos numéricos do teclado esquerdo em tabelas personalizadas.

Função necessária: administrador

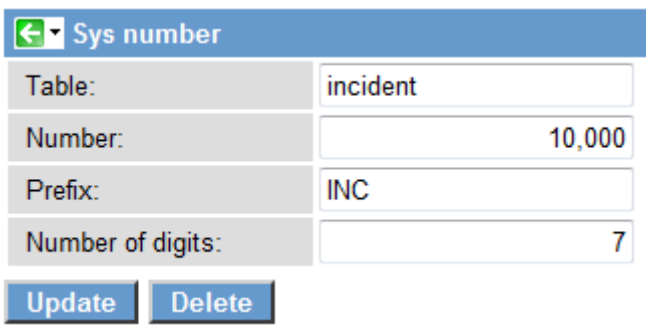
Procedimento

1. Navegue até o formulário, clique com o botão direito do mouse no campo **Número** e selecione **Configurar Dicionário**.
2. Insira o script a seguir no campo **Valor padrão** e clique em **Atualizar**.

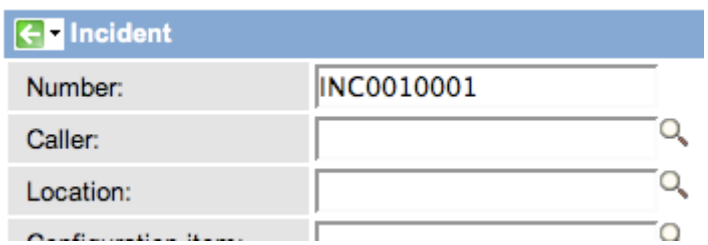
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. Navegar até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
4. Abra o registro de tabela.
5. Insira um valor no campo **Número de dígitos**.
6. Clique em **Atualizar**.

O preenchimento numérico é aplicado a registros existentes e novos.



O resultado da configuração na imagem é um número de incidente que é preenchido à esquerda.



Impedir lacunas de numeração

Por padrão, os números são gerados sempre que um novo registro é criado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando registros são criados, mas não salvos, é criada uma lacuna na numeração. Você pode evitar essas lacunas de numeração gerando números somente quando os registros forem salvos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Defina a propriedade **Atribuir um número de tarefa somente após a inserção (impede números não utilizados)**, *glide.itil.assign.number.on.insert*, como **verdadeiro**.

   Nota:
   Se uma inserção for anulada, ela ainda consumirá um novo número de tarefa, levando a lacunas na sequência.

3. Clique em **Salvar**.

Impor numeração exclusiva

Embora números duplicados sejam raros, a numeração não impõe exclusividade, por padrão.

Para impor exclusividade, você pode:

- Crie uma regra de negócio anterior ao inserir somente para verificar se há valores duplicados e substituir duplicatas pelo próximo número disponível.
- Habilite um índice exclusivo na tabela. Para obter mais informações, consulte Criar um índice de tabela.

Nota:
Embora os índices exclusivos garantam a integridade dos dados, eles também impedem qualquer inserção que envolva um número duplicado. Isso pode causar erros inesperados durante a entrada de dados.

Amostra de regra de negócio

Este script de exemplo pode ser usado como parte de uma regra de negócio anterior na inserção somente para verificar se há números duplicados e substituí-los pelo próximo número disponível. O script a seguir faz referência a um script criado em Configurar o preenchimento esquerdo de um número do sistema em uma tabela.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Regras de negócio

Administração de dados de campo no Now Platform®

Use normalização, políticas de dados, pesquisa de dados e esquema dinâmico para manter a integridade de seus dados no Now Platform.

Visão geral da administração

- Normalização e transformação de campo

  A normalização de campo inclui normalização e transformação, que são duas maneiras diferentes de alterar valores de campo para aumentar a integridade dos dados e reduzir a duplicação.

- Política de dados

  As políticas de dados permitem impor a consistência dos dados definindo estados obrigatórios e somente leitura para os campos.

- Suporte para pesquisa de dados e correspondência de registro

  O recurso de pesquisa de dados e correspondência de registro permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas.

- Esquema dinâmico

  Defina uma hierarquia de categorias, grupos e atributos e permita que os usuários selecionem grupos de atributos em um registro.

Normalização e transformação de campo

A normalização de campo inclui normalização e transformação, que são duas maneiras diferentes de alterar valores de campo para aumentar a integridade dos dados e reduzir a duplicação.

Normalização

A normalização pesquisa variações do mesmo valor de campo e as converte em um único valor preferencial. Ao consolidar várias variações do mesmo valor em um único valor simples e reconhecível, o sistema elimina registros duplicados e fornece melhores resultados de pesquisa. Quando um processo ou um usuário insere um valor em um campo normalizado, o sistema determina se deve substituí-lo por um valor normal. A normalização também ajusta automaticamente as consultas para retornar resultados normalizados e normaliza valores em scripts.

Embora a normalização esteja disponível para todos os campos na plataforma, ela funciona melhor para valores descritivos, como nomes ou unidades de medida padrão. Por exemplo, você pode criar regras de normalização para:

- Defina o tipo de CPU de um IC de computador com um nome de modelo padrão, como Xeon.
- Defina o sufixo usado para os nomes de empresas em um formato padrão, como ServiceNow, Inc..

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transformação

A transformação converte valores de entrada de campo brutos em valores padronizados que são mais significativos para uma organização. Os administradores controlam quando a transformação acontece definindo regras e condições para campos específicos. Por exemplo, você pode criar regras de transformação para:

- Remova sufixos de nomes de usuário, como jr. e II.
- Arredonde os tamanhos de RAM de IC do computador para o número inteiro mais próximo, como arredondar 4112 MB para 4000 MB.

Os registros de transformação compõem as regras que definem como uma transformação de campo é executada. Os valores de ordem determinam a ordem na qual cada regra é avaliada. Uma caixa de seleção em cada transformação permite que um administrador determine onde o processamento para quando uma regra é avaliada como verdadeira.

Habilitar normalização e transformação por tipo de campo

Os registros de tipo de campo especificam quais tipos de dados estão disponíveis para normalização e transformação. Por padrão, o sistema oferece suporte à normalização e transformação para esses tipos de campo.

Tipo de campo	Use para normalizar	Use para transformar
Decimal	falso	verdadeiro
Flutuante	falso	verdadeiro
Números inteiros	falso	verdadeiro
Numérico	falso	verdadeiro
Cadeia de caracteres	verdadeiro	verdadeiro
URL	verdadeiro	verdadeiro

Uma entrada de tipo de campo se aplica a todos os campos cujo tipo de dados de entrada de dicionário corresponda à entrada de tipo de campo. Os administradores podem criar registros de tipo de campo adicionais para outros tipos de dados, conforme necessário.

Aviso:
Evite criar registros de tipo de campo para campos que armazenam um valor de SYS ID, como um campo de referência, campo de nome de campo ou um campo de nome de tabela. A alteração direta de um valor de SYS ID tem mais probabilidade de produzir corrupção de dados e referências quebradas do que de produzir valores padrão significativos. Em vez disso, normalize ou transforme o valor de exibição associado ao SYS ID. Por exemplo, normalize o nome de usuário em vez do SYS ID de um usuário específico.

Identificando campos normalizados

O sistema exibe o ícone de normalização em campos com um registro de normalização ou transformação associado. Usuários com a função de normalizador podem clicar no ícone para acessar o registro de normalização ou transformação associado. Usuários sem a função de normalizador veem uma página de ajuda. Os administradores podem configurar quem vê o ícone de normalização com uma preferência chamada `Restrict to roles`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 normalização de campo

Ative o plug-in Field Normalization [com.snc.field_normalization] para instalar dados de demonstração e ativar plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com normalização de campo

Vários componentes são instalados com a Normalização de campo.

As seguintes preferências (**Normalização de Campo** > **Administração** > **Preferências**) recursos de controle para normalização e transformação:

Preferências de normalização de campo

Preferência	Descrição
Ativar normalização de campo	Esta preferência habilita ou desabilita a funcionalidade de Normalização de Campo, incluindo transformações.
Ativar auditoria de normalização de campo	Esta preferência habilita ou desabilita a auditoria de tabelas de normalização de campo.
Registro em log	Selecione o nível máximo de detalhe de registro em log desejado. Por exemplo, selecione Erro para registrar somente erros e Informações para registrar erros, avisos e informações.
URL de Decoração	Insira o URL do link de ajuda/informações associado à decoração de normalização de campo. Este link abre a página apresentada aos usuários que não têm direitos para ver o registro de normalização ou transformação. O link padrão abre uma página ServiceNow Wiki com uma explicação geral da normalização de campo. O objetivo desta página é explicar aos usuários normais por que um valor de campo inserido por eles foi alterado automaticamente.

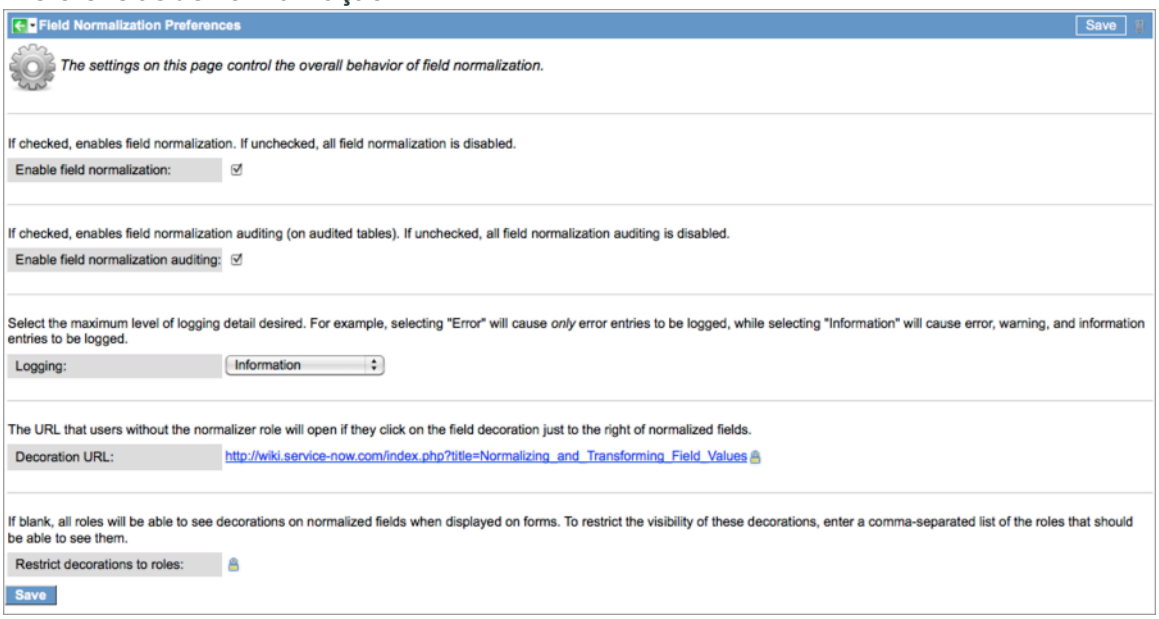
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências de normalização de campo

Preferência	Descrição
Restringir decorações para funções	Use esta preferência para definir as funções de usuário que podem exibir o ícone de referência (decoração) ao lado de um campo normalizado. Esta decoração exibe registros de transformação e normalização para usuários com a função de normalizador. Para todos os outros usuários, ele abre o URL especificado na preferência URL de Decoração. Se esta preferência não especificar nenhuma função, todas as funções poderão ver a decoração.

Preferências de normalização



Regras de negócio de normalização de campo

As seguintes regras de negócio foram criadas para este plug-in:

- Garantir trabalho da aplicação de regras
- Garantir o trabalho da aplicação de transformação
- Garantir regras e trabalhos de alias
- Garantir o trabalho da aplicação de transformação
- Garantir atributo de decoração
- Limpeza na mudança de campo ou tabela
- Impedir duplicatas na hierarquia de classes
- Manipular possíveis duplicatas
- Executar trabalho
- Garantir trabalho de coleta de valor pendente
- Garantir trabalho de mudança de nome
- Limpar formulários ao 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.

Inclusões de script de normalização de campo

Nome	Descrição
FieldNormalizationAjax	Fornece serviços AJAX para o plug-in de normalização de campo.
FNEnsureJob	Garante que exista um registro de trabalho para um destino de trabalho de dados existente específico.
FNExtantDataJobChoices	Gera uma lista de tabelas para uso no campo document_id da tabela fn_extant_data_normalization.
FNExtantDataJobUtil	Determina se um trabalho de dados existente tem permissão para ser executado.
FNFields	Retorna campos válidos para normalização.
FNTransformChooserUtil	Fornece suporte para a página de IU fn_transform_chooser.
Posição	Encontra uma posição em uma determinada cadeia de caracteres.
Arredondar	Arredonda números com vários modos de arredondamento e intervalos.

Páginas de IU de normalização de campo

Nome	Descrição
aliases	Cria o slushbucket com valores pendentes para escolher aliases para um valor normal.
fn_transform_chooser	Exibe as transformações disponíveis. Invocado pelo botão Novo na lista relacionada fn_transform.

Funções de normalização de campo

Função	Descrição
normalizador	Pessoa autorizada a gerenciar a normalização e a transformação de campos.
normalization_tester	Pessoa autorizada a criar registros de teste para normalizações e transformações. Somente registros abertos por usuários com esta função estão disponíveis para testar regras de normalização e transformação no modo de teste.

Tópicos relacionados

Habilitar auditoria para uma tabela

Normalizador [normalizer]

Gerencie a normalização e a transformação de campos.

Contém funções

A função Normalizador [normalizer] contém a função Testador de normalização [normalization_tester].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.

Testador de normalização [normalization_tester]

Crie registros de teste para normalizações e transformações. Somente registros abertos por usuários com esta função estão disponíveis para testar regras de normalização e transformação no modo de teste.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Habilitar um tipo de campo para normalização ou transformação

Crie ou modifique um registro de tipo de campo de normalização para habilitar um tipo de dados de campo específico para uso com normalização ou transformação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para normalizar ou transformar um valor em um campo de referência, aplique o processamento ao campo na tabela de destino.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Tipos de campo de Normalização**.
2. Clique em **Novo** na lista de registros.
3. Insira um **Nome** para o tipo de campo que descreva claramente o tipo no dicionário.
   Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento. Por exemplo, você pode inserir **o Endereço IP** para o tipo de campo de ip_address.
4. Insira o **Tipo** do dicionário.
5. Marque a caixa de seleção apropriada para usar este tipo de campo para normalizar ou transformar campos.
   No sistema de base, somente o tipo de campo **Cadeia de caracteres** é usado para normalização.
6. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** na lista de seleção.
   A lista relacionada **de categorias de transformação** é exibida.
7. Se este tipo de campo estiver sendo usado para transformações, clique em **Editar** para associar uma Categoria de Transformação existente a este tipo de campo.

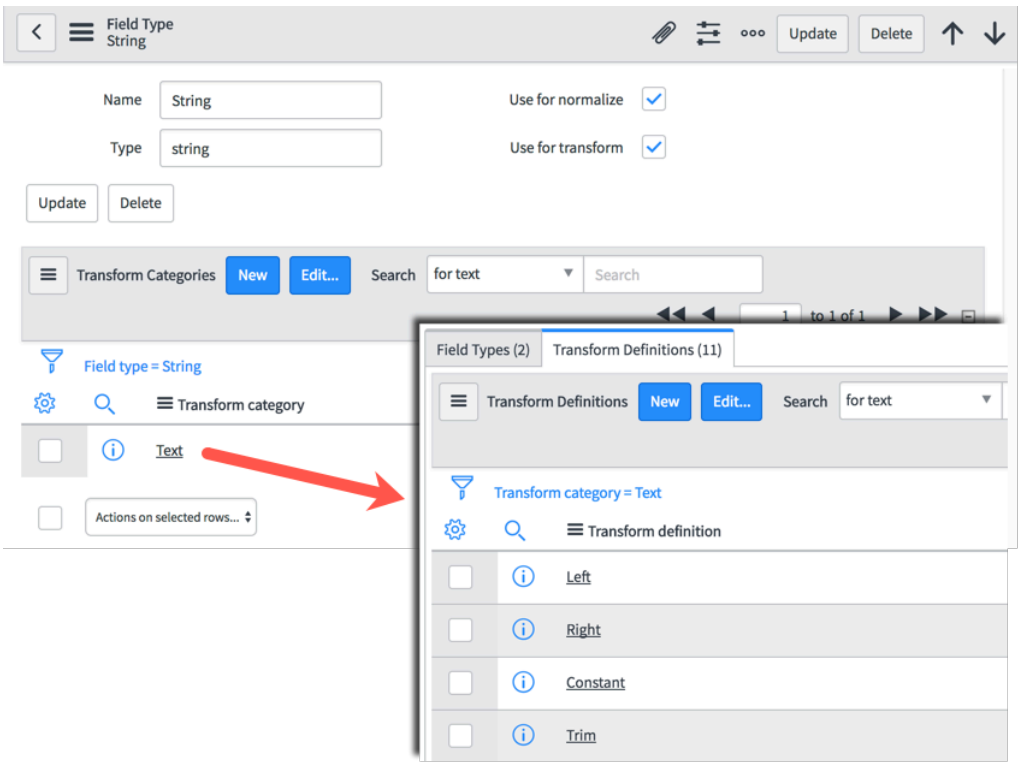
Nota:
Se você criar um tipo de campo personalizado que é usado somente para normalizações, um link para uma categoria de transformação não será necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relacionamento de um tipo de campo com uma categoria e da categoria com uma lista de definições de transformação é totalmente configurável.

O tipo de campo Cadeia de caracteres está associado à Categoria de Transformação de Texto, que contém essas definições de transformação. Qualquer uma dessas associações é configurável.



Criar um campo bruto

Um campo bruto é um campo personalizado criado por um administrador para mostrar a entrada original (bruta) em um campo de um formulário depois que ele foi normalizado ou transformado.

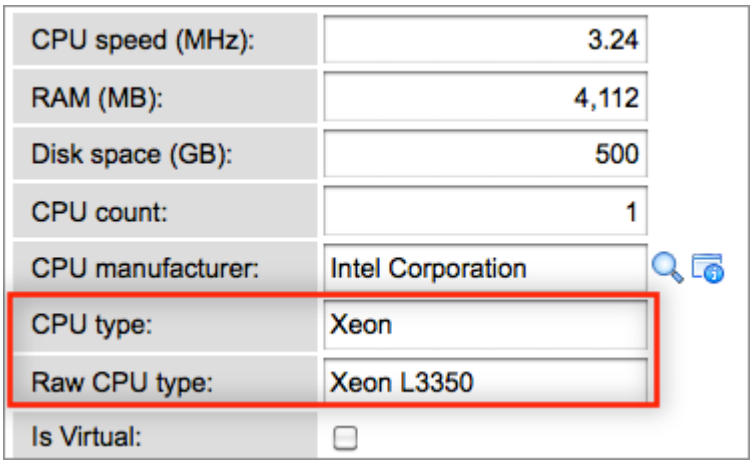
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador pode adicionar um campo personalizado a um formulário para mostrar o valor original ou bruto de um campo normalizado.

Este é um campo somente leitura que pode ser chamado de algo como **Tipo de CPU bruta** ou **Nome original**. No exemplo a seguir, o campo **de tipo de CPU** foi normalizado para **Xeon** a partir de um valor original bruto de **Xeon L3350**.

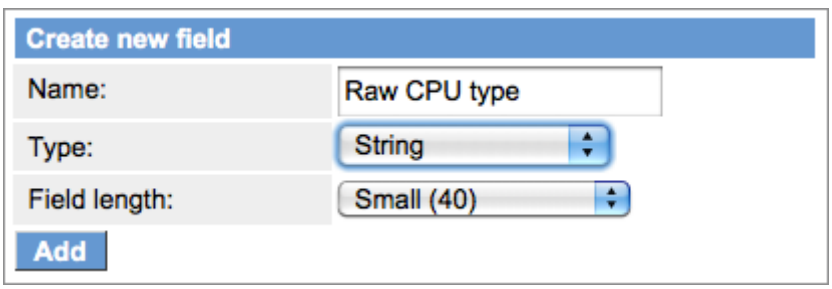
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. No formulário que contém o campo que está sendo normalizado ou transformado, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho.
2. Selecionar **Personalizar** > **Layout do Formulário**.
3. Preencha o formulário Criar novo campo na parte inferior da página e clique em **Adicionar**.
   - **Nome**: digite o rótulo do campo. Nesse caso, use Bruto +<field label> .
   - **Tipo**: selecione um tipo de dados na lista para este campo.
   - **Tamanho do campo**: selecione o limite de caracteres para este campo. O padrão é 40.
4. Mova o novo campo adjacente ao campo normalizado usando as setas de direção no slushbucket.
5. Clique em **Salvar**.



Trabalhos de dados de normalização e transformação

O sistema usa trabalhos de dados para alterar valores de campos durante a normalização e a transformação.

Os administradores devem iniciar manualmente os trabalhos de dados que aplicam mudanças de campo. Todos os registros de transformação são abertos no modo de teste por padrão, o que bloqueia os administradores de executar trabalhos de dados manuais que aplicam mudanças aos dados existentes. A maioria dos trabalhos de dados tem uma opção de reversão para reverter as mudanças após a conclusão do trabalho. Por padrão, o sistema fornece esses trabalhos de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Se o plug-in de normalização de campo estiver ativo, o mecanismo de normalização será executado na inserção de registros em uma tabela de acordo com as regras de normalização. Para saber mais sobre esse plug-in, consulte Ativar normalização de campo.

Se o plug-in de normalização de campo não estiver ativo, um trabalho de dados será executado para normalizar os valores. O trabalho de dados salva os valores anteriores nos campos revertidos para revertê-los, se necessário.

Nome	Usado para	Descrição
Coleta de valores pendentes	Normalização	O sistema executa este trabalho para coletar valores de campo que mudarão durante a próxima execução de normalização de campo. O sistema executa este trabalho sempre que você insere ou atualiza um registro de normalização de campo. Como este trabalho de dados não muda nenhum valor de campo, não há opção de reversão.
Alteração de valor normal	Normalização	Execute este trabalho para executar novamente a normalização de campo e atualizar os valores de campo ao alterar um valor normal. O sistema cria este trabalho sempre que você altera um valor normal. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para o valor normal anterior.
Aplicação de alias	Normalização	Execute este trabalho para normalizar todos os valores de campo que correspondam a um alias. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza um alias. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para os valores anteriores.
Aplicação de regra	Normalização	Execute este trabalho para normalizar todos os valores de campos que correspondem a uma regra. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza uma regra. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para os valores anteriores.
Aglutinar muito normal	Normalização	Execute este trabalho para normalizar os valores do campo de referência substituindo as referências a vários registros duplicados por uma referência a um registro normalizado. O sistema cria este trabalho sempre que você altera um valor normal que se aplica a um campo de referência. Reverta o trabalho de dados para restaurar os registros duplicados como opções válidas. A reversão não restaura referências aos registros anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Usado para	Descrição
Transformar aplicação	Transformação	Execute este trabalho para transformar todos os valores de campo que correspondam às condições de transformação. Você não pode iniciar este trabalho enquanto o registro de transformação estiver no modo **de teste**. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza um registro de transformação. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos transformados para os valores anteriores.

Executar um único trabalho de dados

A execução do trabalho/trabalhos de dados é a quarta etapa na transformação de um campo. Este tópico explica como executar um único trabalho de dados.

Procedimento

1. Inicie o trabalho de transformação de dados da aplicação para aplicar a transformação a todos os registros apropriados no banco de dados.
2. Abra o registro de Transformação e alterne o **Modo** para **Ativo**.
3. Selecione a Lista relacionada **a trabalhos de dados**.
4. Execute o trabalho de dados usando um dos métodos a seguir.
   - Na lista de trabalhos de dados, marque a caixa de seleção dos trabalhos que você deseja executar e selecione **Iniciar** no menu **Ações**.
   - Clique no link na coluna Criado para abrir o trabalho de dados e clique no link relacionado **Iniciar**.

   O **Estado** dos trabalhos muda para **Em fila** durante a execução e para **Concluído** quando é concluído com sucesso.

Executar vários trabalhos de dados

A execução do trabalho/trabalhos de dados é a quarta etapa na transformação de um campo. Este tópico explica como executar trabalhos de dados para várias transformações de campo.

Procedimento

1. Inicie o trabalho de transformação de dados da aplicação para aplicar a transformação a todos os registros apropriados no banco de dados.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Trabalhos de Dados** > **Tudo**.
3. Marque as caixas de seleção dos trabalhos que você deseja iniciar.

Nota:
Esses trabalhos devem ter o **Modo** definido como **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.

4. Selecione **Iniciar** no menu **Ações**.

> **Nota:**
> A plataforma executa somente trabalhos de dados de transformações Ativas. O menu Ação indica o número de trabalhos de dados ativos que podem ser executados. Por exemplo, o menu pode exibir Iniciar (3 de 4).

Reverter um trabalho de dados

Use o rollback para reverter mudanças feitas por um trabalho de dados de normalização ou transformação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou normalizador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode reverter trabalhos de dados concluídos.

Procedimento

1. Navegar até **Normalização de Campo** > **Trabalhos de Dados** > **Tudo**.
2. Selecione o trabalho de dados concluído para reverter.
   O sistema exibe o registro do trabalho de normalização de dados.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Reverter**.
   Os valores na Lista relacionada **de valores pendentes** são removidos e o **Estado** do trabalho de dados indica que ele foi revertido.

Valores normais

Um valor normal substitui valores de campos semelhantes, mas ambíguos, por um valor padrão.

Variações do valor do campo

Os valores de registros podem vir de várias origens, como:

- Entradas automatizadas feitas por Descoberta.
- Entradas automatizadas feitas pela importação de registros de sistemas ou arquivos externos.
- Entradas manuais feitas por usuários.

Cada uma dessas origens pode descrever o mesmo valor de campo de várias formas diferentes. Por exemplo, o campo **Tipo de CPU** em um formulário de IC de computador pode exibir qualquer um dos seguintes valores semelhantes:

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Sem normalização, esses valores de campo de variante resultam em:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipos de CPU duplicados
- Resultados de pesquisa ruins
- Consultas e condições complexas para aplicar a lógica de negócios

Criar um registro de valor normal resolve esses problemas consolidando em um valor padrão, como `Xeon`.

Identificação de variações com aliases e regras

Cada registro de valor normal especifica como identificar variações de um valor normal usando uma combinação de aliases e regras.

Aliases

Aliases são variações conhecidas de um valor de entrada que a normalização converte para o valor normal. Use aliases quando houver uma lista curta de valores de variante.

Por exemplo, você pode criar um `Xeon` de valor normal que tenha esses aliases.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Sempre que um trabalho de dados de normalização ou consulta normalizada vir um valor de campo correspondente a um alias, ele substituirá automaticamente o valor do campo pelo valor normal. Trabalhos de dados de normalização e consultas processam aliases antes das regras.

Nota:
Os aliases são logicamente equivalentes a regras que usam o operador **[is]** em uma condição em que **[Field name][is][Alias value]**. Por exemplo, os aliases de exemplo são equivalentes a estas regras: **[CPU Type][is][E3350 (Intel) 4.5.2234] OR [CPU Type][is][Intel Xeon 5.4.554] OR [CPU Type][is][Xeon L3350] OU [CPU Type][is][L3350]**

Regras

As regras especificam as condições sob as quais a normalização substitui um valor de entrada pelo valor normal. Use regras quando houver um grande número de valores de variante possíveis ou quando você precisar criar condições complexas.

Por exemplo, o valor normal `Xeon` pode ter esta regra.

[Tipo de CPU][corresponde ao regex][.*\bxeon\b.*]

Sempre que um trabalho de dados de normalização ou consulta normalizada vir um valor de campo correspondente a uma regra, ele substituirá automaticamente o valor do campo pelo valor normal. Consultas e trabalhos de dados de normalização processam regras após aliases.

Regras e aliases podem ser combinados para normalizar um campo. Certifique-se de testar seus métodos de normalização antes de aplicá-los a todos os registros existentes no banco de dados.

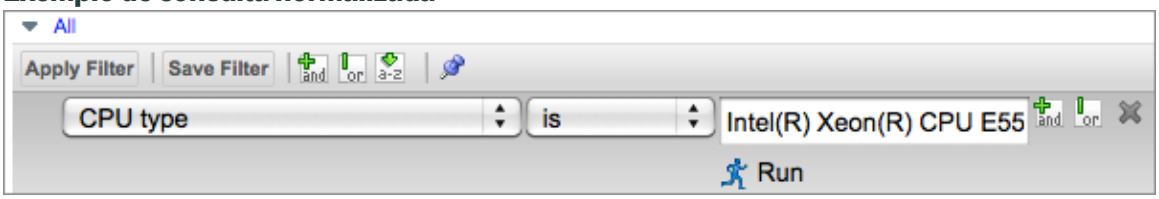
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 normalizadas

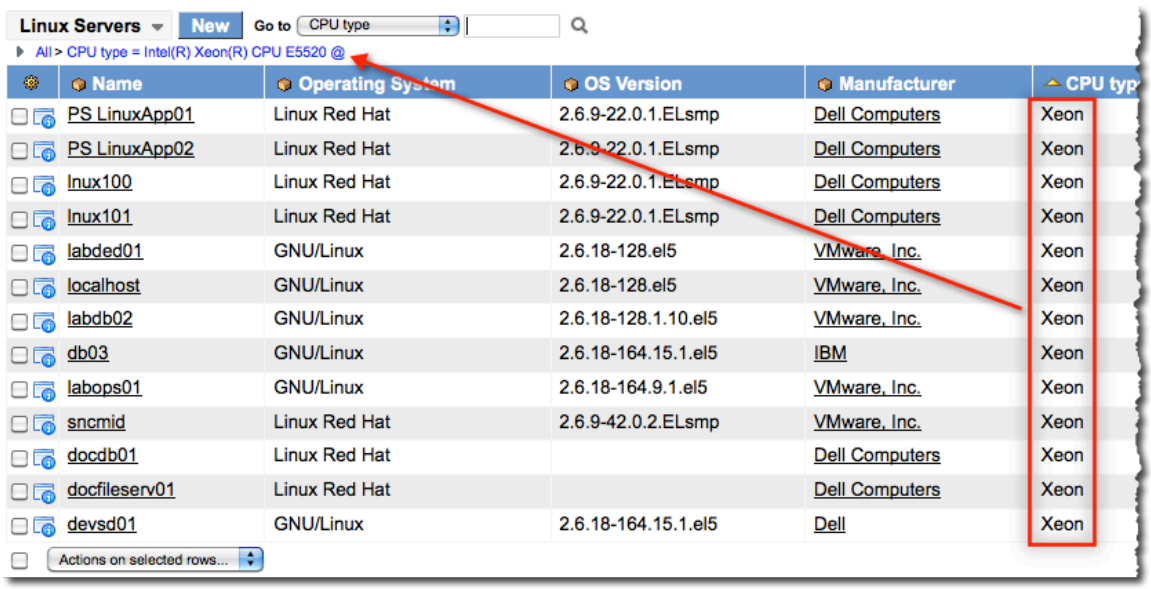
Um administrador pode configurar a normalização para se aplicar a consultas emitidas em relação a campos normalizados em listas. Marque a caixa de seleção **Normalizar consulta** no formulário Normalização para habilitar essa funcionalidade. Em uma lista que contém valores normalizados, filtros e trilhas usando o valor original (em bruto) para o campo normalizado na condição de consulta.

Exemplo de consulta normalizada



A lista filtrada retorna registros com o valor normal substituído pelo valor bruto. No entanto, as trilhas do filtro exibem as condições de consulta originais.

Resultados de consulta normalizados



Script e normalização

Scripts que atualizam ou inserem registros no banco de dados (GlideRecord) são normalizados automaticamente quando a normalização de campo é aplicada. Por exemplo, se um script para inserir um registro de IC contiver um tipo de CPU de **Xeon L3350**, o script será normalizado para inserir o IC com um tipo de CPU de **Xeon**. Scripts que consultam o banco de dados em busca de valores de campos normalizados (usando as condições iguais ou não iguais) podem ser configurados para retornar o valor normal (como **Xeon**) em vez do valor original (raw).

Tópicos relacionados

GlideRecord

Criar o registro de normalização

Independentemente do método de normalização selecionado, toda normalização de campo requer uma lista de variantes existentes e um valor normal que está configurado para substituir essas variantes em formulários e em 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Normalize um campo selecionando aliases para um valor de campo normal ou criando regras que usam declarações de condição para corresponder variantes de campo a um valor normal.

Nota:
Os usuários devem ter a função de normalizador para criar e gerenciar registros de normalização.

Casos especiais

- Os campos de referência não podem ser normalizados. Para normalizar valores que aparecem em campos de referência, normalize o campo na tabela de destino. Exemplos disso seriam valores normalizados para os campos **Nome** nas tabelas Empresa [core_company] e Local [cmn_location], que são referenciadas por outras tabelas na plataforma. Os nomes normalizados estão disponíveis para todos os campos que fazem referência a essas tabelas.
- Os campos em uma lista de seleção podem ser normalizados se forem do tipo **cadeia de caracteres**.

Procedimento

1. Ative o plug-in de normalização de campo.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Normalizações**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de normalização.

Campos de registro de normalização

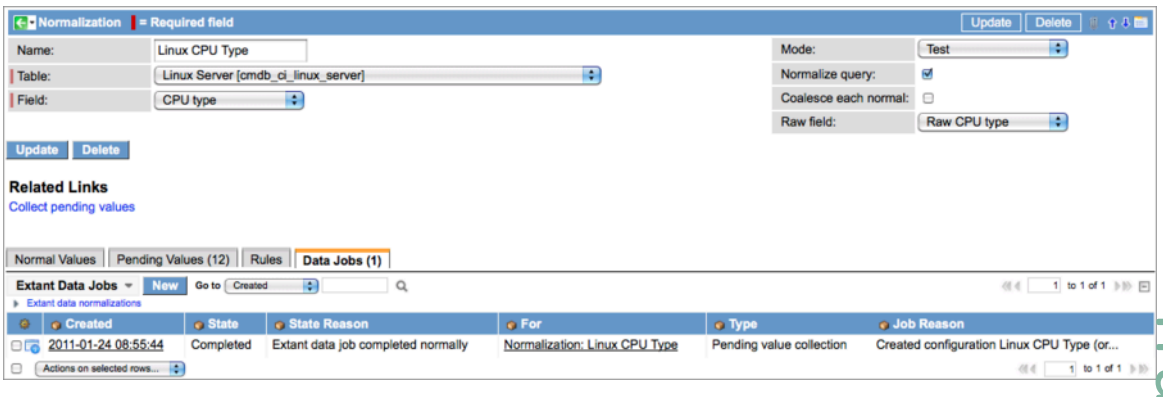
Campo	Valor de entrada
Nome	Nome exclusivo para este registro de normalização. Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento.
Tabela	Selecione a tabela ServiceNow para o campo que está sendo normalizado.
Campo	Selecione o campo para normalizar.
Modo	Os três modos disponíveis são Desligado, Teste e Ativo. Todos os registros de normalização são criados no modo de teste por padrão. Se você estiver planejando selecionar aliases para seus valores normais, altere o Modo para Ativo. Se você pretende normalizar o campo usando regras, certifique-se de deixar este registro no modo de teste. Para desabilitar essa normalização, altere o modo para Desativado.
Normalizar consulta	Marque esta caixa de seleção para aplicar o valor do campo normalizado por este registro a todas as consultas que envolvem este campo. Consultas formadas com o valor do campo bruto (original) retornam registros que exibem o valor normal. Consultas emitidas por um script usando as condições igual ou diferente de retornam valores normalizados. Consulte Consultas normalizadas para obter detalhes.
Aglutinar todos os normais	Marque esta caixa de seleção para normalizar os valores do campo de referência. Esta opção redefine todas as referências a registros que contêm um valor de campo de alias para o registro que usa o valor normal. Consulte Aglutinar valores normais para obter detalhes.
Campo bruto	Selecione o campo a ser usado para exibir os valores de entrada originais (não normalizados) em um formulário no qual um valor de campo foi normalizado. Para que a seleção apareça na lista suspensa, adicione um campo personalizado ao formulário da tabela selecionada. Para

Tradução automática

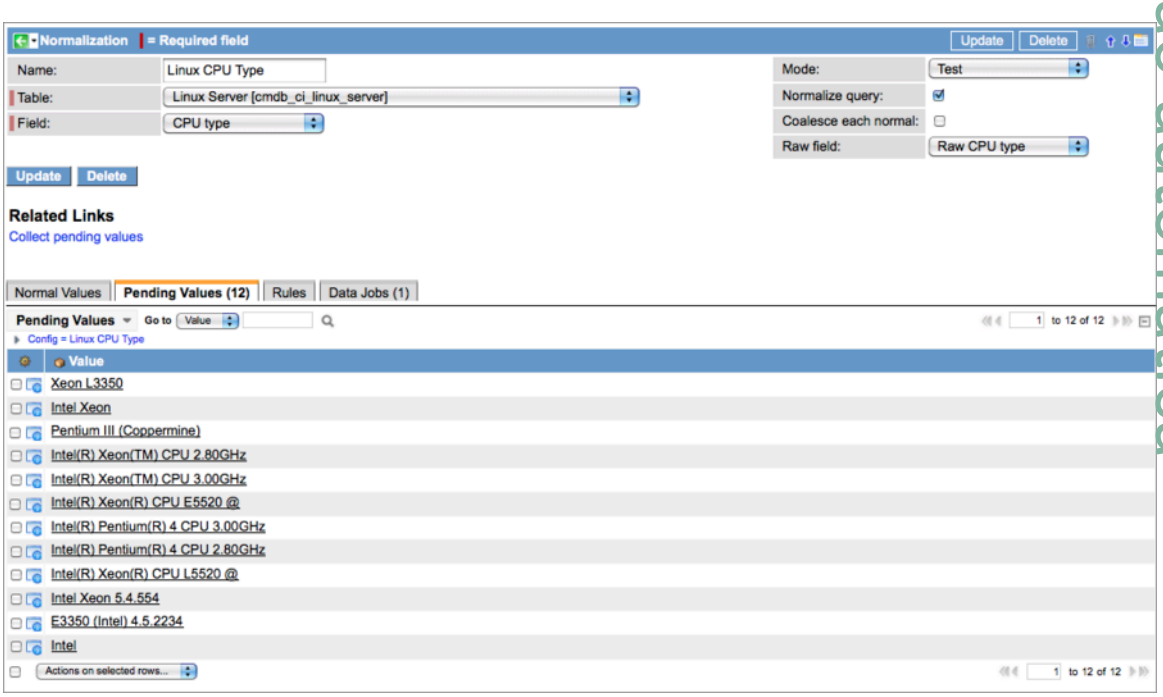
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
	obter instruções sobre como adicionar um campo para dados brutos, consulte Criação de um campo bruto.

Depois que o registro de normalização é enviado, a plataforma executa o trabalho de coleta de valor pendente na lista relacionada **Trabalhos de dados** automaticamente para coletar todos os valores atuais (valores pendentes) para o campo que está sendo normalizado.



Clique na lista relacionada **Valores pendentes** para exibir valores do campo normalizado que foram inseridos manualmente, importados para a plataforma ou criados por Descoberta.



Criar um valor normal

Um valor normal é um valor simplificado e genérico para um campo que substitui todas as variantes possíveis desse valor que existem no banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

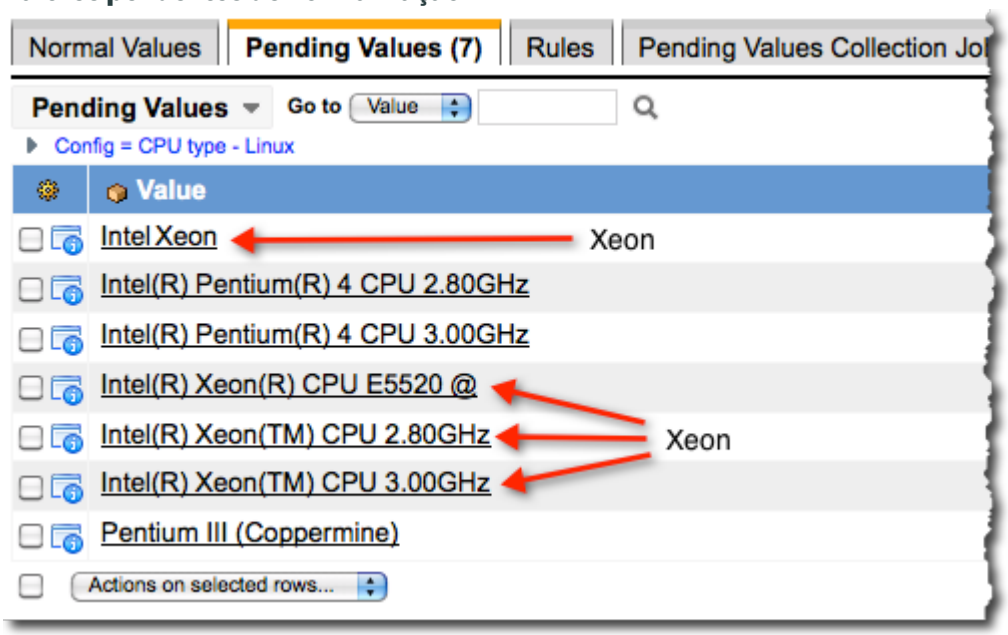
Os valores normais devem ser claros e não ambíguos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

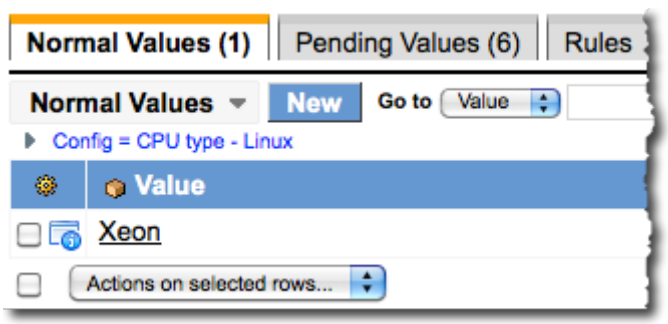
Depois que a plataforma executa o trabalho de dados, a lista relacionada **Valores pendentes** no formulário Trabalhos de normalização de dados é preenchida com todos os valores exclusivos do campo no banco de dados. Examine os valores na lista e decida qual método de normalização é melhor para os dados existentes. Por exemplo, defina um alias para um pequeno grupo de valores e uma regra para um grande grupo de valores. A captura de tela a seguir mostra os valores pendentes para tipos de CPU em servidores Linux em uma rede. A lista contém várias opções de CPUs Intel Xeon, que podem ser normalizadas como **Xeon**.

Valores pendentes de normalização 2



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Normalizações**.
2. Abra o registro de normalização apropriado.
3. Clique na lista relacionada **Valores normais**.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário Valor normal, crie valores normais para as variantes na lista relacionada **Valores pendentes**.
   Estes são os valores que a plataforma usa para substituir as variantes configuradas como aliases.



Criar aliases

Aliases são as variantes de um valor de campo na instância que será substituído pelo valor normal.

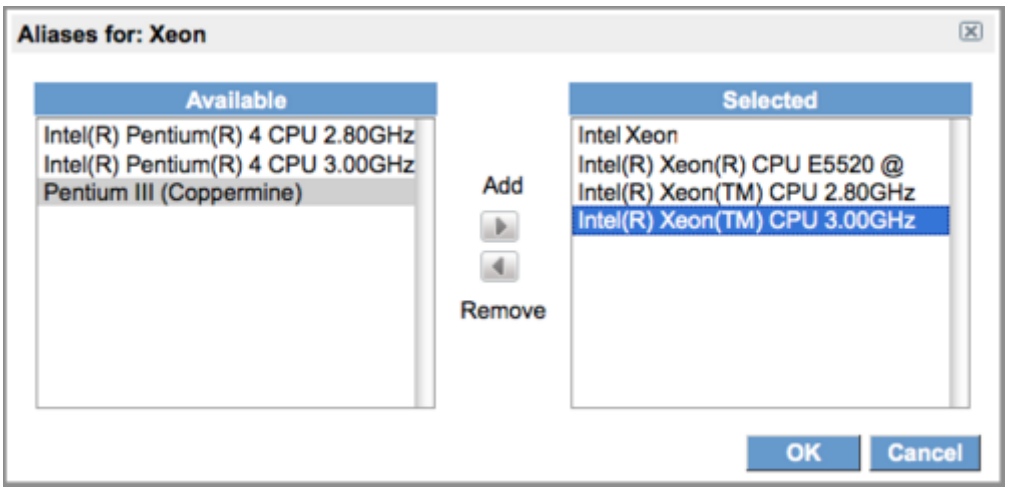
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ou normalizador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista de possíveis aliases é o conteúdo da lista relacionada **Valores Pendentes**. Depois de criar um valor normal, atribua aliases a este valor se o pool de valores pendentes for pequeno. Um campo normalizado pode ter uma combinação de aliases e regras.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Normalizações**.
2. Abra um registro de normalização.
3. Clique na lista relacionada **Valores normais**.
4. Selecione um dos valores.
5. No registro de valor normal, clique no link relacionado **Aliases**.
6. Selecione aliases para este valor normal nos valores disponíveis (pendentes) que aparecem no slushbucket e clique em **OK**.



Os aliases para este valor normal agora aparecem na lista relacionada **Aliases**.

O que Fazer Depois
Aplique os aliases executando os trabalhos de dados associados.

Aplicar alias

Após o teste, os aliases podem ser normalizados em todos os novos registros ou em registros existentes quando eles são atualizados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada vez que um alias é criado para um valor normal, um trabalho de dados é criado. O alias não é aplicado a valores em todo o banco de dados até que seu trabalho de dados seja iniciado manualmente. Execute cada trabalho separadamente ou execute os trabalhos juntos para aplicar todos os aliases de uma vez.

Procedimento
1. Em um registro de normalização, certifique-se de que o Modo esteja definido como **Ativo**.

Trabalhos de dados não podem ser executados no modo **de teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Clique na lista relacionada **Valor normal**.
3. Selecione um valor na lista.
4. No registro Valor normal, selecione a lista relacionada **Trabalhos de dados**.

   Um trabalho de dados é listado para cada alias configurado para este valor normal.
5. Execute os trabalhos de dados existentes para substituir os aliases pelo valor normal em todos os registros existentes no banco de dados.
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um trabalho e selecione **Iniciar** no menu Ações.
   b. Para executar todos os trabalhos de dados de uma vez, marque todas as caixas de seleção e selecione a ação **Iniciar**.
   c. Atualize a lista para verificar o andamento dos trabalhos de dados e garantir que eles sejam concluídos normalmente.

Criar regras

O uso de regras para normalizar um campo se destina a grandes listas de valores de campo de variante.

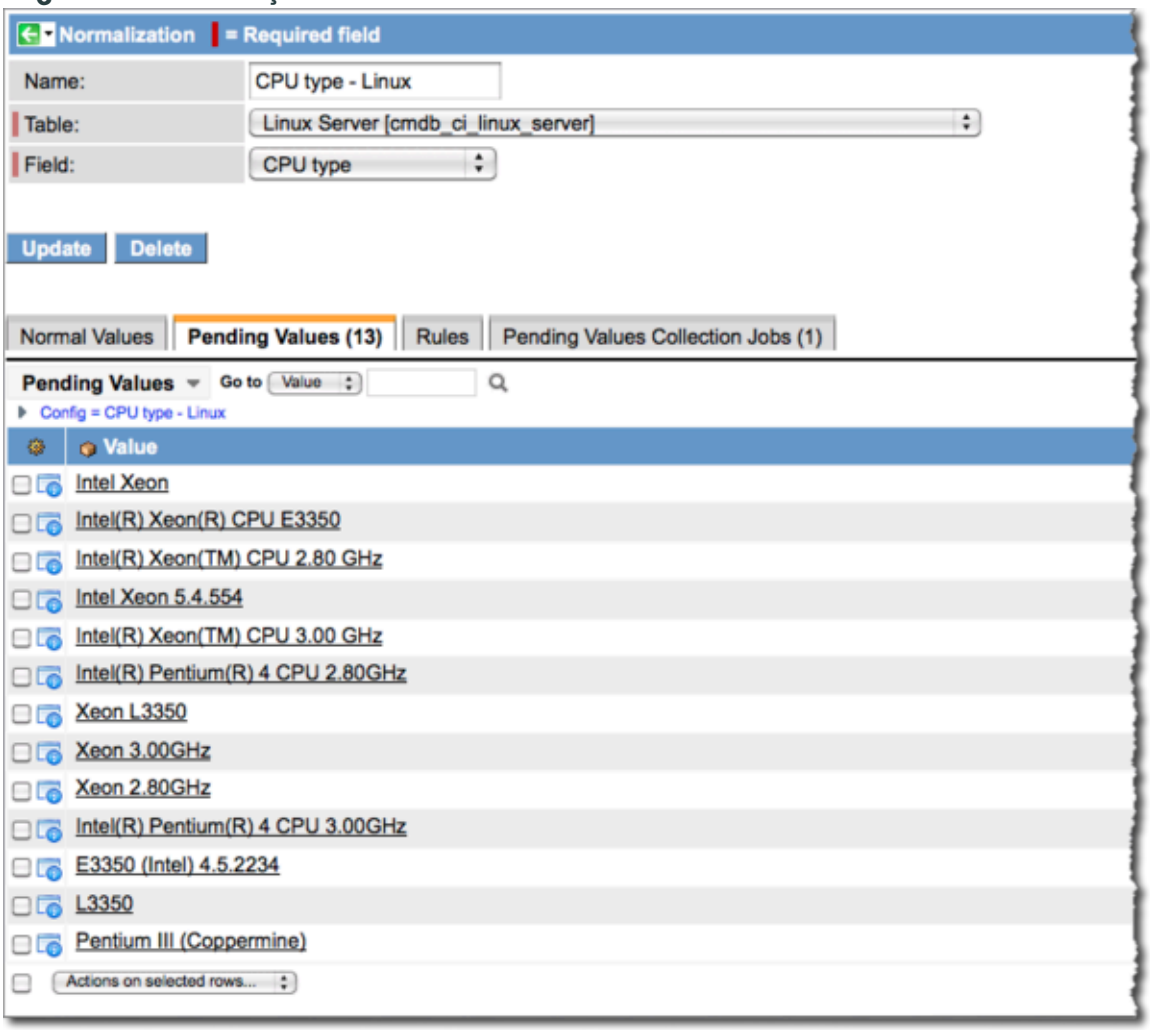
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre teste suas regras antes de aplicá-las a todos os registros existentes no banco de dados. Antes de criar a regra, certifique-se de gerar a lista de Valores Pendentes e criar um valor normal para o campo. Um campo normalizado pode ter uma combinação de aliases e regras.

As regras neste exemplo são baseadas nos seguintes Valores Pendentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de normalização 3



Procedimento

1. Em um registro de normalização, abra a lista relacionada **Valores normais**.
2. Abra um registro de valor normal.
3. Abra a lista relacionada **Regras** no formulário Valor normal e clique em **Novo**.

O formulário Regra de normalização de campo fornece os seguintes campos:

Campos de regra de normalização de campo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta regra. Por exemplo, este nome pode ser Tipo de CPU Xeon.
Ordem	Ordem na qual esta regra deve ser avaliada. A plataforma analisa as regras na ordem configurada até encontrar uma que seja avaliada como verdadeira.
Ativo	Habilita ou desabilita esta regra. Por padrão, novas regras estão ativas (verdadeiro)
Criar alias	Se esta caixa de seleção estiver marcada e a regra for avaliada como verdadeira, a regra criará um alias automaticamente a partir de um valor pendente. Se esta caixa de seleção não estiver marcada e a regra for avaliada como verdadeira, a plataforma mudará automaticamente o valor do campo nomeado no registro para o valor normal, mas não criará um alias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas	Todos os valores pendentes do campo nomeado devem corresponder ao caso do mesmo valor em uma regra a ser normalizada.
Regra	Use o construtor de regras ServiceNow para criar as regras de normalização de campos. As regras automatizam a transformação de um grande número de valores de campos pendentes em aliases.

4. Crie um conjunto de regras para incorporar todas as variantes possíveis dos valores pendentes.

   Para este exemplo, as regras podem ser:

   - **Intel Xeon**: o tipo de CPU corresponde ao padrão *Intel*Xeon*. Esta regra normaliza todas as variantes nas quais **a Intel** precede **o Xeon**, incluindo **Intel Xeon**, **Intel(R) Xeon(TM) CPU de 2,80 GHz**e **Intel(R) Xeon(TM) CPU de 3,00 GHz**.
   - **Xeon**: o tipo de CPU contém Xeon
   - **L3350**: o tipo de CPU contém L3350
   - **E3350**: o tipo de CPU contém E3350

   Para cada regra criada, a plataforma gera um trabalho de dados **do aplicador de regra**. No modo de teste, os controles **Iniciar** não estão disponíveis e o trabalho não pode ser executado até que o modo seja alterado para **Ativo**.

5. Teste todas as regras antes de tornar o registro de normalização **Ativo**.

   Regras de teste

   Nota:
   Os usuários devem ter a função normalization_tester para criar registros de teste.

   Os registros de normalização de campo são criados no modo **de teste** por padrão, permitindo que os administradores testem completamente as regras de normalização antes de aplicá-las aos registros existentes no banco de dados. No modo de teste, os controles **de início** não estão disponíveis para o trabalho de dados **do aplicador de regras**. O trabalho pode ser executado somente quando o teste estiver concluído e o **Modo** tiver sido alterado para **Ativo**. No modo de teste, somente os registros que foram criados ou atualizados por um usuário com a função normalization_tester são normalizados. As funções normalizador e normalization_tester podem ser combinadas para um único usuário ou concedidas separadamente.

Aglutinar registros em um valor normal

A aglutinação permite que um administrador redirecione referências a vários registros que contêm variantes do mesmo valor de campo para apontar para um único registro, com base em um valor normal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um exemplo disso é a tabela Empresa que pode ter várias variantes de um nome de empresa, como Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc., Hewlett-Packard Incorporated, HP e assim por diante. Potencialmente, milhares de registros podem fazer referência a cada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um desses registros de empresa duplicados. Usando as variantes do nome da Hewlett-Packard como aliases, a aglutinação unifica todas essas referências em um único registro que normaliza o campo **Nome** no registro da empresa para um valor normal, como **HP**.

Nota:
A aglutinação de valores normais muda os valores de registro permanentemente. Se uma reversão for realizada, os registros serão retornados para a tabela, mas os valores normalizados não serão revertidos para as variantes originais.

Quando as referências são fixas, todos os campos da tabela que correspondem diretamente a sys_dictionary são corrigidos. As referências secundárias não são fixas. Se você tiver condições de filtro que tenham os nomes de empresas antigos e pré-coeles, eles também não serão corrigidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Configuração** > **Normalizações**
2. Selecione um registro de normalização.
3. Habilite **Aglutinar cada normal**.
   O sistema adiciona o campo **Aglutinar** a ao formulário Valor normal.
4. Crie um ou mais registros de valor normal para este registro de normalização.
   Crie aliases e regras relacionados conforme necessário.
5. Para cada registro de valor normal, defina **Aglutinar como** selecionando o registro que contém o valor normal.

   Example
   Por exemplo, suponha que a tabela Empresa contenha várias variações do nome ServiceNow. Ao criar o registro de Valor Normal, você seleciona o registro da Empresa para ServiceNow, Inc.. Durante a normalização, o sistema atualiza todas as referências aos registros de variante para se referir ao registro normal.
   O sistema atualiza todas as referências a registros que correspondem a aliases e regras para apontar para o registro normal. O sistema também exclui os registros duplicados da tabela.
6. Inicie todos os trabalhos de dados **da aplicação de alias** para substituir os aliases pelo valor normal nos registros existentes no banco de dados.
   O sistema inicia os trabalhos de **Aglutinar para dados normais** para cada alias.

Transformações

As transformações atualizam os valores do campo aplicando uma definição de transformação ao conteúdo do campo, como texto de substituição, caso de mudança ou valor arredondado.

Definições de transformação

As definições de transformação definem as ações de transformação disponíveis para um determinado tipo de campo. Os administradores selecionam uma definição ao transformar um campo e fornecem à definição os parâmetros específicos que são aplicados à transformação. Por exemplo, uma definição pode arredondar um número inteiro ou inserir um valor em uma posição definida em uma cadeia de caracteres.

O sistema fornece várias definições projetadas para atender às necessidades da maioria das organizações, mas os administradores podem criar novas definições conforme necessário. As definições de transformação podem ser associadas a categorias de transformação existentes ou a novas categorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 transformação

As categorias de transformação são usadas para agrupar as definições de transformação corretamente para apresentar aos usuários ao criar novas transformações de campo. Você pode criar novas categorias para definições existentes ou alterar as associações padrão de categorias para definições.

As categorias de transformação são associadas aos tipos de campo de normalização para apresentar a lista de opções de definição correta para o campo que está sendo transformado. O sistema de base fornece duas categorias de transformação: Texto e Numérico.

Texto

Definições na categoria Texto transformam valores de campos do tipo cadeia de caracteres. Incluídos na categoria Texto estão:

- Esquerda
- Direita
- Constante
- Corte
- Prefixo
- Sufixo
- Caso de mudança
- Excluir
- Inserir
- Substring
- Substituir

Numérico

As definições na categoria Numérica manipulam aritmeticamente os valores de campos do tipo inteiro. Incluídos na categoria numérica estão:

- Limite
- Arredondar
- Constante

Modo de teste de transformação

A transformação é uma ferramenta poderosa que pode causar problemas de dados se usada de forma imprudente. Teste todas as transformações antes de confirmar as mudanças no CMDB.

Todos os registros de transformação são abertos no modo **de teste** por padrão, o que bloqueia os administradores de executar trabalhos de dados manuais que aplicam mudanças aos dados existentes. Somente usuários com a função normalization_tester podem transformar dados quando um registro está no modo **de teste**. Isso é limitado a novos registros abertos pelo testador ou registros nos quais o campo transformado é atualizado pelo testador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aplicar transformações ao CMDB após o teste, altere o modo para **Ativo** no registro de transformação e execute o trabalho de dados apropriado. Para obter informações sobre como testar transformações, consulte Testar uma transformação.

Transformar um campo

Transforme o conteúdo do campo usando um conjunto de regras e condições.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

Procedimento

1. Crie um registro de transformação.
2. Crie um ou mais registros de transformação relacionados.
3. Teste a transformação.
4. Executa trabalhos de dados.

O que Fazer Depois

Se você também quiser mostrar qual era o valor de entrada original (bruta) antes da transformação, crie um campo bruto para armazenar esse valor.

Criar um registro de transformação

Criar um registro de transformação é a primeira etapa na transformação de um campo.

Procedimento

1. Ative o plug-in de normalização de campo.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Transformações**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de transformação.

Campos de registro de transformação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para este registro de transformação. Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento.
Tabela	Selecione a tabela ServiceNow que contém o campo que está sendo transformado. É importante entender a hierarquia da tabela ao configurar uma transformação de campo. Por exemplo, se você configurar a transformação para um campo na tabela Computador [cmdb_ci_computer], esse campo será transformado para todas as máquinas de estação de trabalho, servidores Windows, servidores Linux e servidores UNIX.
Campo	Selecione o campo a ser transformado. A lista apresentada contém somente os tipos de campo (inteiro e cadeia de caracteres) da tabela selecionada que podem ser transformados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O registro sys_user que inicia o processo de transformação deve ter seu formato de data definido para o formato padrão de "aaaa-MM-dd". Qualquer outro formato de data causa um erro durante a transformação. Este problema é específico somente para a transformação de campos **TO TARGET** do tipo Data/Hora. Este problema não será um problema se o tipo de campo de destino for do tipo Cadeia de caracteres ou se o mapeamento do campo de data for alterado para o mesmo formato de data do processo de transformação.
Modo	Os três modos disponíveis são **Desligado**, **Teste** e **Ativo**. Todos os registros de transformação são criados no modo de teste por padrão. Não altere o modo até que você tenha testado completamente a transformação. Quando o teste estiver concluído, altere o modo para **Ativo**. Para desabilitar esta transformação, altere o modo para **Desativado**.
Normalizar consulta	Marque esta caixa de seleção para aplicar o valor do campo transformado por este registro a todas as consultas que envolvem este campo. As consultas emitidas com o valor do campo bruto (original) serão editadas para usar o valor de transformação.
Campo bruto	Selecione o campo a ser usado para exibir os valores de entrada originais (não normalizados) em um formulário no qual um valor de campo foi normalizado. Para que a seleção apareça na lista suspensa, adicione um campo personalizado ao formulário da tabela selecionada. Para obter instruções sobre como adicionar um campo para dados brutos, consulte Criar um campo bruto.

Tradução automática

5. Clique em **Enviar**.

As listas relacionadas **a transformações** e **trabalhos de dados** aparecem no formulário.

Criar um ou mais registros de transformação relacionados

Cada registro de transformação relacionado executa um tipo de transformação específico, como adicionar caracteres ao início do valor ou substituir uma cadeia de caracteres por outra. Pode ser necessário criar vários registros de transformação relacionados para gerar um valor de campo de saída preferencial.

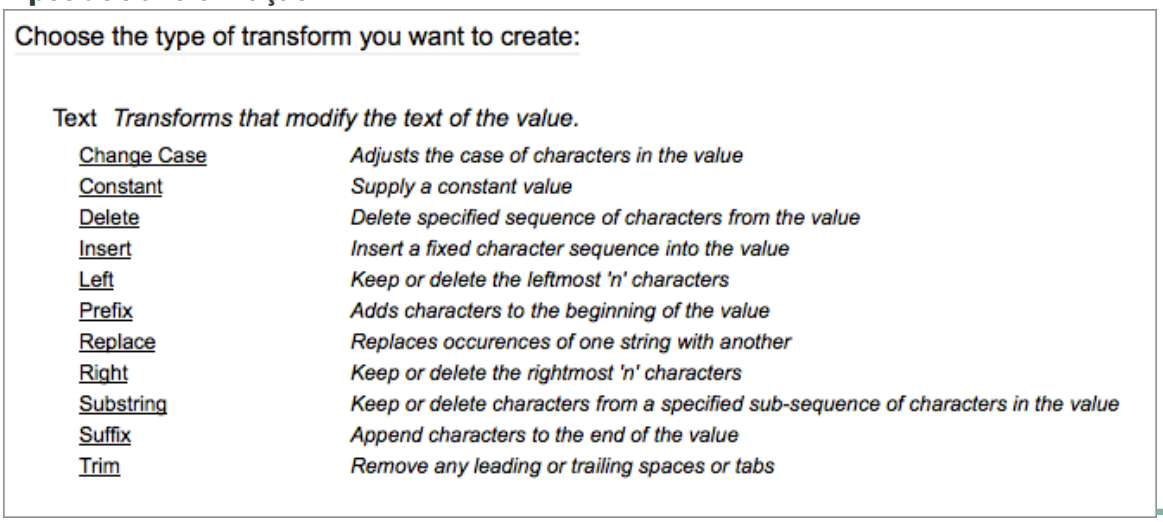
Procedimento

1. No registro de Transformação, selecione a Lista relacionada **de Transformações**.
2. Clique em **Nova**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista de seleção de tipos de transformação é exibida, exibindo somente as transformações apropriadas para o tipo de campo selecionado.

Tipos de transformação



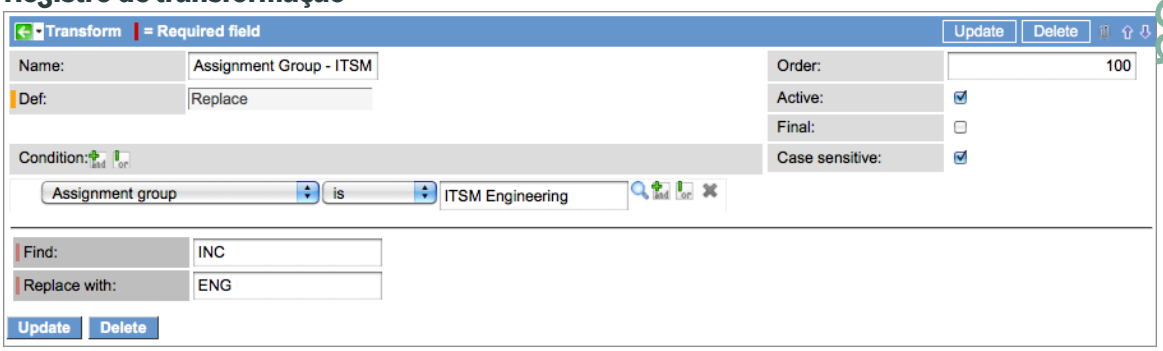
3. Selecione um tipo de transformação e forneça os parâmetros apropriados.
4. Selecione um Número **de pedido** para esta transformação.

Nota:
As condições para as transformações são executadas de acordo com os números de ordem atribuídos.

5. Marque a caixa de seleção **Final** para interromper o processamento com esta transformação se a condição for avaliada como verdadeira.
6. Marque a caixa de seleção Diferencia **maiúsculas de minúsculas** para forçar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas na declaração de condição.

O exemplo de transformação a seguir substituirá o *INC* no início de um número de incidente pela cadeia de caracteres *ENG* se o grupo de atribuição for *ITSM Engineering*.

Registro de transformação



7. Clique em **Enviar**.

A nova transformação aparece na lista relacionada do registro de transformação.

Quando a transformação é criada, um trabalho de dados da aplicação de transformação também é criado. Este trabalho de dados aplica esta transformação aos registros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

apropriados em todo o banco de dados e não deve ser executado até que o teste seja concluído.

8. **Opcional:** Repita as etapas 2 a 8 até que o valor de saída atenda aos critérios desejados.

Testar uma transformação

Verifique se a transformação muda o valor do campo conforme desejado antes de aplicá-la aos registros existentes no banco de dados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os usuários devem ter a função normalization_tester para criar registros de teste.

Novos registros de transformação são abertos no modo **de teste** por padrão, permitindo que os administradores testem as transformações completamente antes de aplicá-las aos registros existentes no banco de dados. No modo de teste, os controles **Iniciar** não estão disponíveis para o trabalho de **transformação de dados da aplicação**. Existem dois métodos, listados abaixo, para testar transformações antes de confirmar as transformações nos dados existentes.

Procedimento

- Crie ou atualize manualmente os registros de teste.

  No modo de teste, somente os registros que foram criados ou atualizados por um usuário com a função normalization_tester são transformados. Conceda as funções normalizador e normalization_tester ao mesmo usuário ou conceda-as a usuários separados.

- Use o utilitário Testar transformações para inserir um valor bruto e ver o valor transformado resultante.

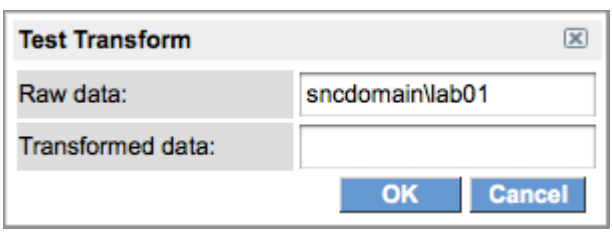
  Este recurso permite que um testador de normalização transforme valores de campos em tempo real sem abrir ou atualizar registros. Este utilitário testa todas as transformações configuradas para este campo.

1. Abra um registro de Transformação.

2. Clique no Link relacionado **Testar transformações**.

   Uma caixa de diálogo é exibida para testar valores de campos.

3. Insira um valor a ser transformado no campo **Dados brutos**.

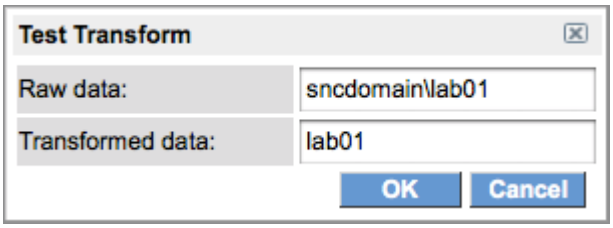


4. Clique em **OK**.

   A plataforma transforma o valor bruto no campo **Dados transformados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Insira novos dados brutos para testar outras transformações.

6. Clique em **Cancelar** para encerrar o teste.

7. Quando o teste estiver concluído, altere o **Modo** para **Ativo** e execute o trabalho de dados.

Definições de transformação padrão

O sistema oferece definições de transformação padrão para campos que contêm texto, texto numérico e valores numéricos.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
Caso de mudança	Texto	Altera o caso dos caracteres no valor do campo.	*Mode*: selecione um dos seguintes modos: • *Upper*: converte o valor para todos os caracteres maiúsculos • *Lower*: converte o valor para todos os caracteres minúsculos • *Proper*: converte o valor em maiúsculas e minúsculas, com o primeiro caractere em cada cadeia de caracteres em maiúscula e os caracteres restantes da cadeia de caracteres em minúsculas. • *Formal*: converte o valor em uma cadeia de caracteres na qual somente a primeira letra da primeira palavra está em maiúscula.
Constante	Texto numérico	Converte o valor neste campo em uma constante.	*Constant*: A constante pela qual o valor será substituído neste campo.
Excluir	Texto	Exclui uma sequência especificada de caracteres de um valor de campo.	• *Starting position*: especifica o primeiro caractere em uma sequência de caracteres a serem excluídos de uma cadeia de caracteres. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
			• *Ending position*: especifica o caractere final em uma sequência de caracteres a serem excluídos de uma cadeia de caracteres. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.
Inserir	Texto	Insira uma sequência de caracteres fixa em um valor de campo.	• *Position*: a posição do caractere na qual o novo valor será inserido. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Insert*: O valor a ser inserido neste campo.
Esquerda	Texto	Exclui ou mantém um número especificado de caracteres do lado esquerdo deste valor de campo.	• *Position*: Especifica o número de caracteres a serem mantidos ou excluídos do lado esquerdo do valor. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Mode*: selecione o modo para esta transformação: *Keep* ou *Delete*.
Prefixo	Texto	Adiciona caracteres ao início de um valor de campo.	*Prefix*: define os caracteres a serem adicionados ao início do valor do campo transformado.
Substituir	Texto	Substitui ocorrências de uma cadeia de caracteres por outra cadeia de caracteres. Os caracteres especiais barra invertida (\) e cifrão ($) na cadeia de caracteres de substituição podem fazer com que a transformação seja diferente de se a cadeia de caracteres de substituição estiver sendo tratada como uma	• *Find*: insira a cadeia de caracteres ou a expressão regular a ser substituída. • *Replace with*: insira a cadeia de caracteres de substituição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
		cadeia de caracteres de substituição literal. Use uma expressão regular para substituir uma cadeia de caracteres ou partes de uma cadeia de caracteres.	
Direita	Texto	Retém ou exclui um número especificado de caracteres do lado direito de um valor de campo.	• *`Position`*: o número de caracteres a serem excluídos ou mantidos do lado direito deste campo transformado. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *`Mode`*: selecione o modo para esta transformação: *`Keep`* ou *`Delete`*.
Arredondar	Numérico	Arredonda números inteiros para um intervalo de arredondamento configurado usando critérios específicos. O intervalo deve ser apropriado para o valor que está sendo transformado, como um intervalo de 12 para um valor expresso em dezenas ou 0,01 para valores decimais expressos em centésimos.	• *`Interval`*: selecione o intervalo de arredondamento apropriado para as unidades do valor do campo. Por exemplo. um intervalo de 256 é apropriado para expressar valores de RAM em megabytes, mas não funciona para o espaço em disco expresso em gigabytes. O intervalo de arredondamento para os exemplos abaixo é 1 • *`Mode`*: Critérios para aplicar o intervalo de arredondamento. ◦ *`Half up`*: sempre arredonde um valor que esteja exatamente a meio caminho entre dois intervalos. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e -3,5 é sempre arredondado para -3. ◦ *`Half down`*: sempre arredonde para baixo um valor que esteja exatamente a meio caminho entre dois intervalos. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para baixo para 3 e -3,5 é sempre arredondado para baixo para -4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
			◦ *`Half away from zero`*: sempre arredonde um número inteiro que esteja na metade do caminho entre o intervalo especificado a partir de zero. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e -3,5 é sempre arredondado para -4. ◦ *`Half toward zero`*: sempre arredonde um número inteiro que esteja na metade do caminho entre o intervalo especificado em direção ao zero. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 3 e -3,5 é sempre arredondado para -3. ◦ *`Half to even`*: sempre arredonde um número inteiro que esteja na metade do caminho entre o intervalo especificado para o intervalo mais próximo cujo dígito menos significativo seja par. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e 4,5 é sempre arredondado para 4. ◦ *`Half to odd`*: sempre arredonde um número inteiro que esteja na metade do caminho entre o intervalo especificado para o intervalo mais próximo cujo dígito menos significativo seja ímpar. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 3 e 4,5 é sempre arredondado para 5. ◦ *`Up`*: sempre arredonde um número inteiro para cima pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,4 é sempre arredondado para 4 por um intervalo de arredondamento de 1,0. ◦ *`Down`*: sempre arredonde um número inteiro para baixo pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 4,6 é sempre arredondado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
			para 4 por um intervalo de arredondamento de 1,0. ◦ *Away from zero*: sempre arredonde um número inteiro a partir do zero pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,3 é sempre arredondado para 4 e -3,3 é sempre arredondado para -4 por um intervalo de arredondamento de 1,0. ◦ *Toward zero*: sempre arredonde um número inteiro em direção ao zero pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,3 é sempre arredondado para 3 e -3,3 é sempre arredondado para -3 por um intervalo de arredondamento de 1,0.
Substring	Texto	Mantenha ou exclua caracteres de uma subsequência especificada de caracteres no valor do campo.	• *Starting position*: Especifica o primeiro caractere em uma subsequência de caracteres dentro do valor. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Ending position*: Especifica o caractere final em uma subsequência de caracteres dentro do valor. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Mode*: selecione se deseja *Delete* a subsequência selecionada ou *Keep* somente os caracteres definidos.
Sufixo	Texto	Anexa caracteres ao final de um valor de campo.	*Suffix*: define o sufixo a ser adicionado ao final do valor do campo.
Corte	Texto numérico	Remove espaços em branco do valor do campo.	Sem parâmetros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definição de transformação

O exemplo a seguir descreve o procedimento para criar uma nova definição de transformação. Neste exemplo, criamos uma definição que transforma um campo numérico em um número inteiro ímpar ou par. A categoria de transformação é **Numérica** e o tipo de campo de normalização é **Inteiro**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Definições de Transformação**.
2. Clique em **Novo** na lista de registros.
3. Insira um nome para esta definição.

   Nota:
   Neste exemplo, inserimos Ímpar/Par.

4. Insira uma breve descrição da ação, como Transforma um número inteiro em um valor ímpar ou par.

   Essas informações aparecem na lista de seleção de definição quando um usuário seleciona uma nova transformação.

5. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   Duas listas relacionadas aparecem no formulário.

   - Categorias de transformação: clique em **Editar** e selecione **Numérico** como a categoria à qual esta definição pertence. Atualmente, a transformação de campo oferece suporte a duas categorias: **Numérico** e **Texto**. O tipo de campo de normalização **de número inteiro** já está associado a esta categoria.
   - Variáveis de transformação: defina todas as variáveis exigidas por esta definição de transformação para executar uma ação em um valor de campo. As variáveis não são necessárias se um script puder executar a ação sozinho.

Criar uma variável de transformação para uma definição de transformação

As variáveis de transformação permitem que um administrador aplique a mesma definição a diferentes campos de maneiras diferentes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As variáveis de transformação contêm valores usados por um script para executar uma transformação de campo. Scripts e variáveis podem ser criados em qualquer ordem, mas o script deve usar as variáveis de transformação. As variáveis de transformação são preenchidas com valores quando um usuário configura um tipo de transformação.

Procedimento

1. No registro Definição de transformação, clique em **Novo** na Lista relacionada **de variáveis de transformação**.
2. Preencha o formulário.
   Considerações importantes para preencher um formulário:

   - O nome da coluna é uma entrada na tabela fn_transform_var para esta variável. Isso se torna a variável no script, na forma de variáveis.<variable name> . Por exemplo, ímpar_even.
   - O valor no campo Rótulo aparece como o rótulo do campo de variável no formulário Transformação. Por exemplo, Ímpar/Par.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O tipo de campo define o tipo de campo do valor da variável. Como os valores das variáveis usadas são **pares** e **ímpares**, este é um tipo de cadeia de caracteres.
- A Ordem das variáveis controla a ordem em que elas são exibidas em listas e registros.
- Esta variável tem uma lista de seleção com duas opções: **Par** e **Ímpar**. Selecione **Menu suspenso sem - Nenhum** como o formato da lista no campo Opção e defina um Valor padrão de **mesmo** quando a lista for exibida.
- Crie uma Dica que se torna uma dica de ferramenta para a variável no registro de Transformação.

3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   A lista relacionada **da lista de seleção de variáveis** é exibida.

4. Clique em **Novo** na Lista de seleção de variáveis e defina as opções da lista.
5. Crie registros para **Par** e **Ímpar**.

> **Nota:**
> O valor **do elemento** é o mesmo que o nome **da coluna** em ambas as seleções da lista de seleção.

6. Salve as variáveis da lista de seleção e retorne ao formulário de definição de transformação para criar o script.

Criar um script para uma definição de transformação

Crie o script a qualquer momento durante a configuração de uma definição.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O script pode executar uma ação de transformação sem usar uma variável, mas a ação da definição será a mesma para todos os campos. As variáveis criam mais flexibilidade para a definição, permitindo que um administrador use a mesma definição de maneiras diferentes em locais diferentes. Se uma variável for definida, o script deverá fazer referência à variável usando o formato correto.

Há três argumentos no script:

- Variáveis: contém as variáveis que usam as variáveis de formato.<variable name> .
- Valor: contém o valor não transformado
- Parâmetros: objetos especiais que definem mensagens de depuração.

Todos os parâmetros de posição (como Posição inicial e Posição final) têm três modos que se aplicam a todos os tipos de transformação que usam essa variável.

Parâmetros de posição

Posições positivas	Se a posição for expressa como um número inteiro positivo, a plataforma calculará a posição inicial a partir do lado esquerdo do valor do campo. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de 3 coloca o ponto de partida da ação após C.
Posições negativas	Se a posição for expressa como um número inteiro negativo, a plataforma calculará a posição a partir do lado direito do valor do campo. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de -3 coloca o ponto de partida da ação antes de C.
Regex	Se o valor da posição começar com /regex/, tudo depois disso será uma expressão regular usada para calcular a posição inicial. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de /regex/B.*D coloca o ponto de partida da ação após C (B e todos os caracteres entre B e D).

Tradução automática

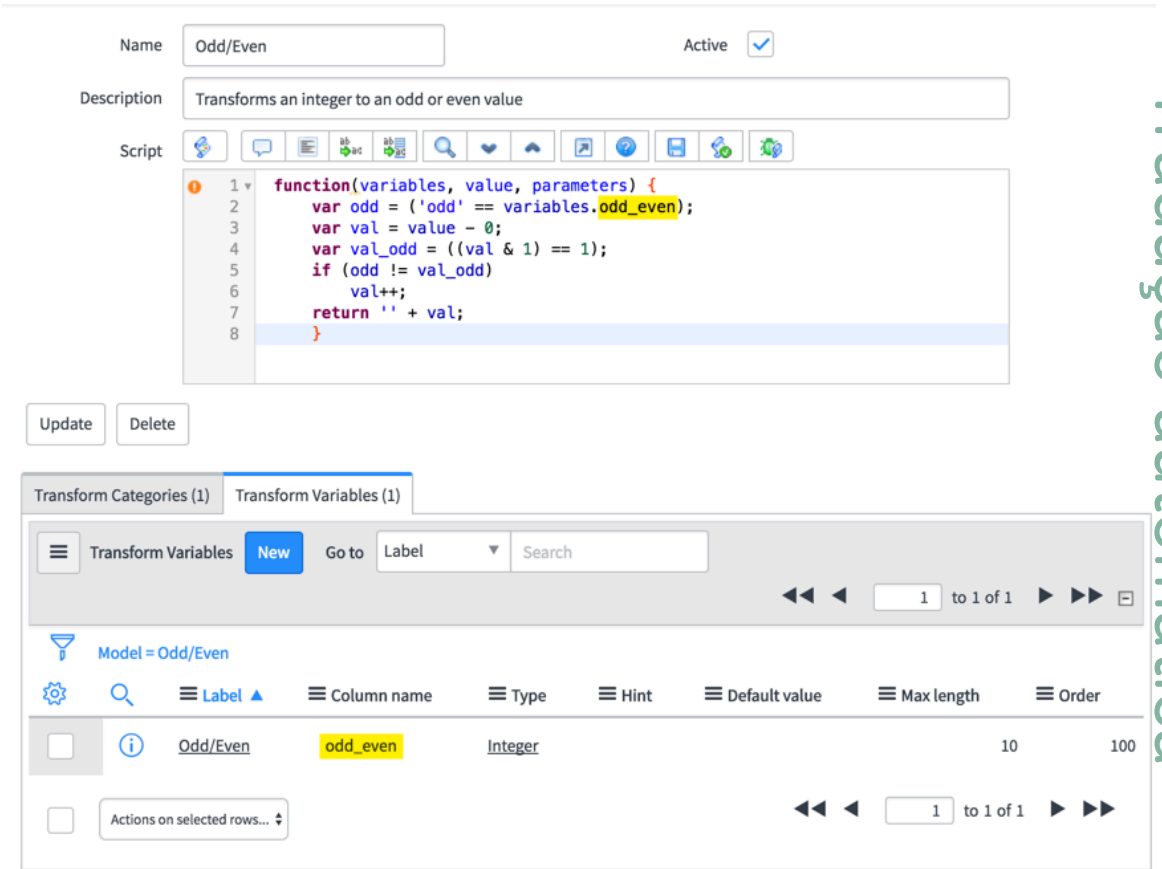
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o registro **Ímpar/Par** no módulo Definições de Transformação.
2. Insira o script a seguir para passar valores com a variável ímpar_even.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
 var val_odd = ((val & 1) == 1);
 if (odd != val_odd)
  val++;
 return '' + val;
 }
```

O script faz referência à variável no formulário variáveis.odd_even.



3. Atualize o registro para concluir a configuração.

A definição de transformação Ímpar/Par agora está pronta para uso em uma transformação de campo.

Criar uma categoria de transformação

Crie uma categoria de transformação para agrupar as definições de transformação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Categorias de Transformação**.
2. Clique em **Novo** na **Lista relacionada Categorias de transformação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira o **Nome** desta categoria e uma descrição.
4. Selecione um **Pedido** para esta categoria e salve o registro.
   A ordem determina a ordem de exibição das categorias em listas e formulários. Duas listas relacionadas são exibidas:

   - **Tipos de campo**: clique em **Editar** para selecionar um tipo de campo existente para esta categoria ou clique em **Novo** para criar um novo tipo de campo. Os tipos de campo de normalização fornecidos são:
     - Decimal
     - Flutuante
     - Números inteiros
     - Numérico
     - Cadeia de caracteres
     - URL
   - **Definições de transformação**: clique em **Editar** para selecionar as definições de transformação incluídas nesta categoria.

Expressões regulares e padrões em regras de normalização de campo

As definições de transformação de campo oferecem suporte ao uso de expressões regulares (chamadas na plataforma de **regex**) e à correspondência de padrões para determinar a posição dos caracteres em uma cadeia de caracteres.

Depois de identificar os caracteres de destino, a transformação do campo pode substituir ou excluir os caracteres identificados ou inserir outros caracteres nessa posição.

Regex

Expressões regulares podem ser usadas em parâmetros de transformação e em declarações de condição para determinar quais caracteres em um valor de campo são transformados.

As expressões regulares usadas como parâmetros para localizar caracteres em valores de campos transformados devem começar com `/regex/`. Tudo depois disso é uma expressão regular usada para calcular a posição do caractere.

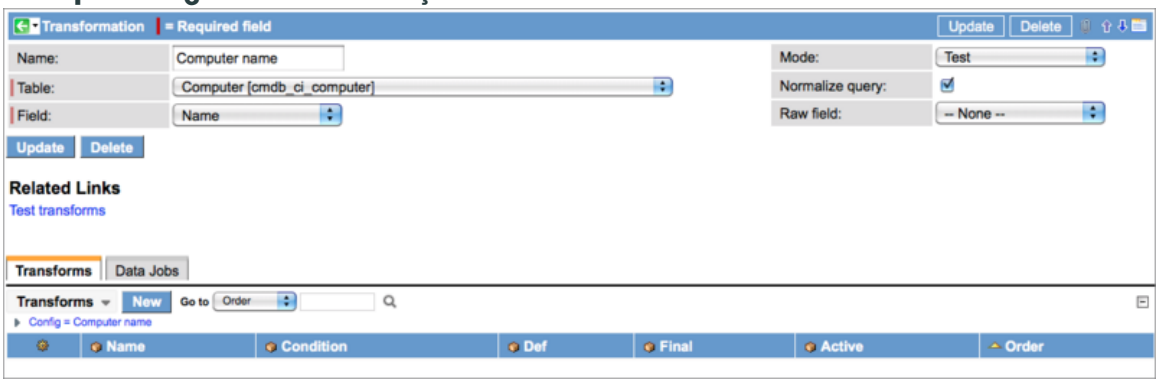
Exemplo

Os nomes de computador na rede Windows de uma organização são expressos como domain \machine name, como **development\devlab01**. O administrador de rede deseja simplificar esses nomes removendo o nome do domínio e a barra invertida. Ele cria um registro de transformação para a tabela Computador [cmdb_ci_computer] e seleciona o campo **Nome** para transformar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

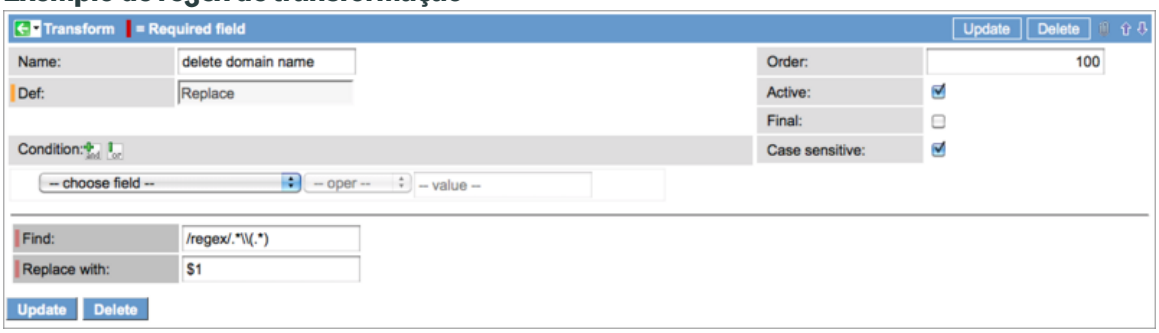
Exemplo de regex de transformação



A rede contém vários domínios e cada domínio contém vários computadores. O único caractere comum a cada nome é a barra invertida. Para excluir o nome do domínio, o administrador decide usar uma expressão regular para substituir todo o valor bruto no campo pelos caracteres que aparecem após a barra invertida (o nome real da máquina). Ele cria uma nova Transformação usando **Substituir** como o Tipo de Transformação e insere os seguintes valores:

- Localizar:**/regex/.*\\(.*)**
- Substituir por:**$1**

Exemplo de regex de transformação



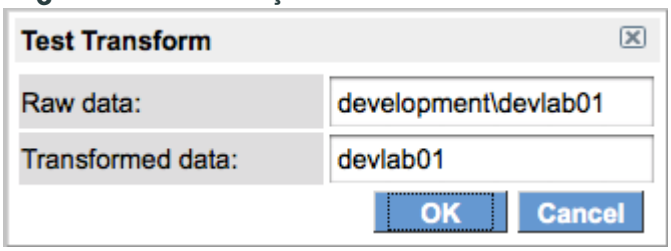
A expressão regular **.*\\(.*)** representa o valor bruto inteiro no campo **Nome** - neste exemplo, **development\devlab01**. A primeira parte da expressão, **.***, representa tudo antes da barra invertida (o nome do domínio **de desenvolvimento**). A barra invertida por si só é o caractere de escape em expressões regulares e requer sintaxe especial para manter sua função no nome do computador. O administrador deve fazer o *escape* usando outra barra invertida (\\ significa \). A parte da expressão após a barra invertida, **(.*)**, representa o nome do computador (**devlab01**) e é agrupada entre parênteses para referência. O valor no campo **Substituir por**, **$1**, faz referência a este grupo e substitui todo o valor bruto do campo pelo conteúdo do grupo, **devlab01**.

O administrador clica em **Testar transformações** no registro de transformação e insere `development\devlab01` no campo **Dados brutos**. Em seguida, ele clica em **OK** para aplicar a transformação ao valor de teste. A transformação substitui **development\devlab01** por **devlab01**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regex de transformação 3



Quando as transformações deste campo são testadas com sucesso, o administrador muda o **Modo** no registro de transformação para **Ativo** e executa o trabalho de dados da aplicação de transformação para aplicar esta transformação aos registros existentes no banco de dados.

Correspondência de padrão

A correspondência de padrões na Normalização de Campo usa caracteres especiais de forma diferente das expressões regulares para criar padrões que a plataforma reconhece ao transformar valores de campo.

A correspondência de padrões pode ser usada somente em declarações de condição. Ao usar caracteres de correspondência de padrão em uma declaração de condição, certifique-se de selecionar o operador **de padrão de correspondências**.

Use os seguintes caracteres especiais para criar padrões para pesquisas.

- O asterisco em uma cadeia de caracteres de pesquisa (*) corresponde a qualquer número (incluindo zero) de qualquer caractere.
- O ponto de interrogação (?) em uma cadeia de caracteres de pesquisa corresponde a um de qualquer caractere.
- Todo o restante em uma cadeia de caracteres de pesquisa corresponde a si mesmo.

Exemplos

- **a história** corresponde **à história**, mas não **a essa história**.
- ***story** corresponde **à história** e **a essa história**, mas não **a essa história é a melhor**.
- **st?ry** corresponde **a história** e **stxry**, mas não **a minha história** ou **stairy**.
- ***b?gus*** corresponde **a bogus**, **minha história falsa**e **sua máquina de baigus**, mas não **à minha história bgus** ou **à minha história baigus**.

Separação de domínios e normalização de campos

A separação de domínios não é compatível com a normalização de campo. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Política de dados

As políticas de dados permitem impor a consistência dos dados definindo estados obrigatórios e somente leitura para os campos.

As políticas de dados são semelhantes às políticas de IU, mas as políticas de IU se aplicam somente aos dados inseridos em um formulário por meio do navegador padrão. As políticas de dados podem aplicar regras a todos os dados inseridos no sistema, incluindo dados obtidos por meio de conjuntos para importação ou serviços Web e dados inseridos por meio da IU para celular.

Por exemplo, suponha que você esteja configurando um serviço Web que permite que usuários de fora da plataforma atualizem problemas na instância ServiceNow. Como esses problemas não são atualizados por meio da IU da instância, eles não estão sujeitos às políticas de IU no formulário de problema. Para garantir que o campo **Anotações de encerramento** seja preenchido antes que um problema seja marcado como **Encerrado/Resolvido**, você pode criar uma política de dados que se aplique a importações do lado do servidor. Os dados que não estão em conformidade com esta política de dados produzem um erro. Você também pode aplicar a política no navegador marcando a caixa de seleção **Usar como Política de IU no cliente** no registro da política de dados.

Como as políticas de IU também podem gerenciar a visibilidade dos campos em um formulário, convém aumentar as políticas de IU com políticas de dados em vez de substituí-las.

Por padrão, as políticas de dados são aplicadas a todas as operações GlideRecord, incluindo aquelas usadas em Scripted REST APIs e na REST Table API. Você pode recusar a aplicação da política de dados para:

- Registros de destino de serviços web SOAP
- Conjuntos para importação
- Políticas de IU do lado do cliente

A função de administrador é necessária para editar políticas de dados.

Nota:
A definição de uma política de dados impõe a política quando um registro é enviado da IU. Este comportamento não pode ser alterado.

Instalado com a política de dados

A política de dados inclui vários componentes que estão instalados na instância.

Tabelas

Rótulo da tabela	Nome da tabela
Política de dados	sys_data_policy2
Regra de Política de Dados	sys_data_policy_rule

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de política de dados

O **Política do Sistema** > **Políticas de Dados** O módulo exibe uma lista de todas as políticas de dados e onde elas se aplicam.

Funções

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de política de dados [data_policy_admin]

Acesse e mantenha políticas de dados para usuários específicos. Conceder a esta função acesso à aplicação Política do sistema

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Criar uma política de dados

Você pode criar uma nova política de dados para definir regras de dados para uma tabela.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie políticas de dados para impor consistência. Você pode criar políticas de dados somente para tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo que a política de dados e para outras tabelas que têm pelo menos um campo no mesmo escopo que a política de dados. Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro da política de dados, você pode criar regras de política de dados somente para campos no mesmo escopo que a política de dados e não pode tornar um campo obrigatório.

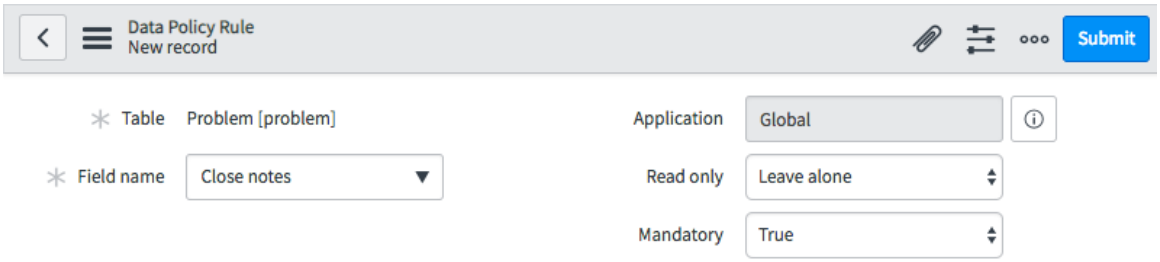
Procedimento

1. Navegue até **Políticas de dados** concluindo uma das ações a seguir.
   - Navegar até **Política do Sistema** > **Regras** > **Políticas de Dados**.
   - Em qualquer cabeçalho de formulário, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
   - Na Lista v2, abra qualquer menu de contexto de coluna e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
   - Na Lista v3, abra o menu de título da lista e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione as opções para a política de dados.
4. Crie a condição que deve existir para a plataforma aplicar esta política.
   Por exemplo, suas condições podem incluir **[Problem state] [is] [Closed/Resolved]**

Tradução automática

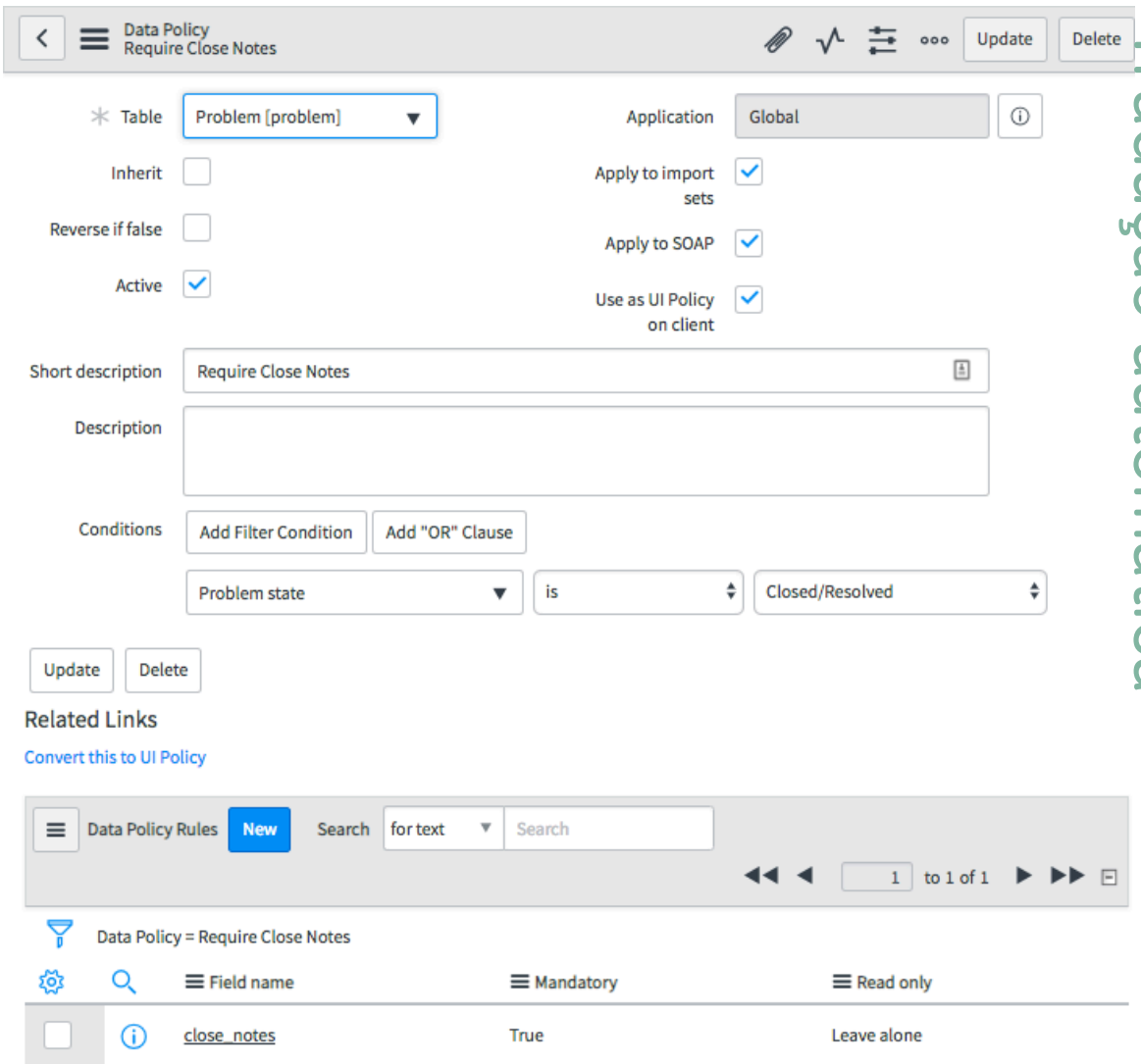
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Regras de política de dados** é exibida.
6. Clique em **Novo** na lista relacionada e crie o registro que identifica o campo e a política a serem aplicados.



É possível ter várias regras em um único campo, mas isso não é recomendado.

7. Clique em **Enviar**.



8. **Opcional:** Adicione mais regras repetindo as etapas 6 e 7.

Campos da política de dados

Esses campos aparecem no formulário Política de dados e nos formulários 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.

Campos da política de dados

Campo	Descrição
Tabela	A tabela à qual esta política se aplica. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da política de dados.
Aplicação	Aplicação que contém esta política de dados.
Herança	Se selecionado, aplica esta política de dados a tabelas que estendem a tabela especificada. Por exemplo, tabelas de incidentes, problemas e mudanças estendem a tabela de tarefas, portanto, selecionar Herdar em uma política de dados definida para a tarefa também aplicaria a política de dados a elas.
Reverter se falso	Se selecionado, a ação da política de dados será revertida quando as condições forem avaliadas como falsas. Por exemplo, quando as condições são verdadeiras, as ações são executadas e, quando mudam para falsas, as ações são revertidas.
Ativo	Se selecionada, a política de dados será usada.
Descrição resumida	Uma descrição resumida que identifica a política.
Descrição	Uma descrição detalhada da política.
Aplicar a conjuntos para importação	Se selecionado, a política de dados se aplicará aos dados trazidos para o sistema de conjuntos para importação. Esta opção também se aplica a conjuntos para importação de serviços web.
Aplicar a SOAP	Se selecionada, a política de dados se aplicará aos dados trazidos para o sistema de um serviço web SOAP. Os serviços web SOAP com script não são afetados. Este campo não afeta a interação da política de dados com os serviços web REST.
Usar como Política de IU no cliente	Se selecionado, impõe a política de dados na IU usando o mecanismo de política de IU.

Campos de regra da política de dados

Campo	Descrição
Tabela	A tabela na qual a ação da política de dados se aplica.
Nome do campo	O campo da tabela especificada ao qual a política de dados será aplicada.
Somente Leitura	Como a política de dados afeta o estado somente leitura do campo. As opções são: • Deixar isolado • Verdadeiro • Falso
Obrigatório	Como a política de dados afeta o estado obrigatório do campo. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de regra da política de dados

Campo	Descrição
	• Deixar isolado • Verdadeiro • Falso **Nota:** Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro da política de dados, você não pode tornar um campo obrigatório.

Como converter uma política de IU em uma política de dados

Para tornar uma política de IU a configuração padrão, converta a política de IU em uma política de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_policy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode aplicar uma política de IU para importar conjuntos ou dados importados por serviços web SOAP ao convertê-los em uma política de dados. A conversão de uma política de IU em uma política de dados desativa a política de IU. Para manter a política na IU, certifique-se de que a caixa de seleção **Usar como política de IU no cliente** esteja marcada no registro da política de dados.

Para que uma política de IU seja qualificada para conversão em uma política de dados, as seguintes condições devem ser atendidas no formulário Política de IU.

- A caixa de seleção **Executar scripts** deve ser desmarcada.
- A caixa de seleção **Global** deve ser marcada.
- Nenhuma das ações de política de IU pode ter **Visível** definido como **Verdadeiro** ou definido como **Falso**. **Visível** deve ser definido como **Deixar como está**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Abra uma política de IU existente.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Converter em política de dados**.
   Um novo registro de política de dados foi criado.
4. Edite os campos no registro da política de dados conforme necessário.

Tópicos relacionados

Política de dados

Como converter uma política de dados em uma política de IU

Converta uma política de dados em uma política de IU se uma política de dados já existir, mas precisar ser aplicada somente a registros criados ou atualizados no navegador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conversão desativa a política de dados. A nova política de IU é aplicada somente na camada de IU e não para importar conjuntos ou dados importados de serviços web SOAP.

Nota:

Uma alternativa à conversão de uma política de dados para uma política de IU é marcar a caixa de seleção **Usar como Política de IU no cliente** no registro da política de dados. Este campo estende a política de dados para a IU. A principal diferença entre converter e usar a caixa de seleção **Usar como Política de IU no cliente** é que a conversão fornece o campo Visível no registro da política de IU. Use o campo **Visível** para selecionar como a política de IU afeta o estado visível do campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Políticas de Dados** e clique em uma política de dados existente.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Converter em Política de IU**.

   Um novo registro de política de IU é exibido.
3. Edite os campos no registro da política de IU conforme necessário.
   Para obter detalhes sobre os campos, consulte Criar uma Política de IU.

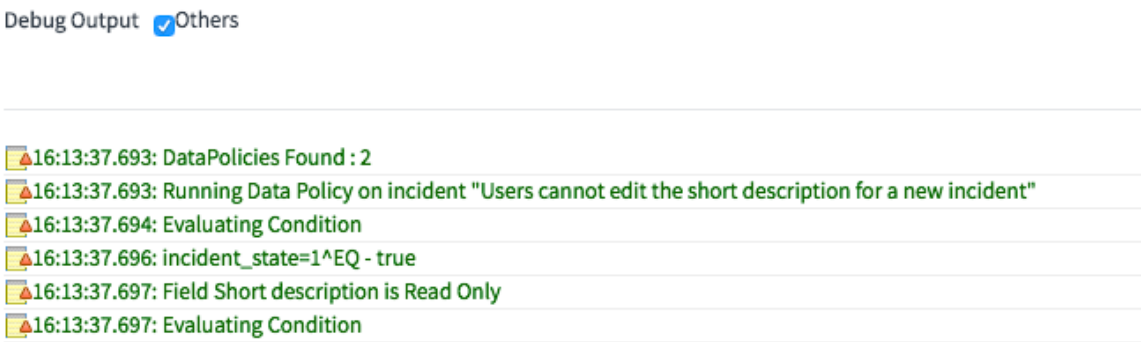
Depuração da política de dados

As mensagens de depuração podem ajudar os administradores a identificar e resolver problemas de política de dados.

As mensagens de depuração podem ajudar a identificar e resolver problemas de política de dados. Para exibir mensagens de depuração da política de dados na parte inferior da tela, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Políticas de Dados**.

No exemplo, uma política de dados está em vigor para impedir que a descrição resumida de um incidente seja alterada quando o estado do incidente está definido como Aberto. Um usuário editou a descrição resumida enquanto o incidente estava aberto e tentou salvar as mudanças, mas a política de dados foi aplicada.

Mensagens de depuração da política de dados



Suporte para pesquisa de dados e correspondência de registro

O recurso de pesquisa de dados e correspondência de registro permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas.

As regras de pesquisa de dados permitem que os administradores especifiquem as condições e os campos em que desejam que as pesquisas de dados ocorram. Por exemplo, nos formulários de Incidente, há regras de pesquisa de prioridade para os dados de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

amostra que definem automaticamente a **Prioridade** do incidente com base nos valores de **Impacto** e **Urgência** do incidente.

Nota:
Ativar o plug-in Pesquisa de dados e suporte de correspondência de registro substitui a regra de negócio `calculatePriority` por uma definição de pesquisa de dados prioritários, mas não transfere nenhuma lógica personalizada. Se você ativar manualmente o plug-in, deverá recriar qualquer lógica de negócios personalizada que use as regras de pesquisa de prioridade.

Os seguintes códigos serão removidos ativando manualmente o plug-in `com.glide.data_lookup` :

- sys_script_18105ab0c61122750127a49c9055d29f
- sys_script_client_2bbac34da9fe1561000d89c04779a30c
- sys_script_client_2bc0bf4fa9fe15610019c5c8a8461647
- sys_script_client_ac0081210f030000b12e6903cfe012ac
- ys_script_d1b7d4af4655e7c2001be4c18b99215a
- sys_script_include_9e1904840a0a0b7d00d5ee8d0e2d89ef

Criar pesquisas de dados personalizados

Criar pesquisas de dados personalizadas envolve adicionar um valor de pesquisa, criar a definição e ativar a pesquisa de dados.

Criar uma tabela de pesquisa de dados personalizados

Crie uma tabela personalizada para armazenar dados de pesquisa.

A tabela personalizada deve estender a tabela Regras de combinação de pesquisa de dados [dl_matcher]. Por exemplo, esta tabela de pesquisa personalizada armazena informações sobre chamadores VIP e atribuições de incidentes.

Tabela de pesquisa de dados personalizados

Campo	Valor de amostra
Rótulo	Pesquisa de chamador VIP
Nome da tabela	u_vip_caller_lookup
Estende a tabela de base	dl_matcher
Criar novo módulo	Verdadeiro
Adicionar módulo ao menu	Política do Sistema

Adicionar um valor de pesquisa de dados à tabela de pesquisa de dados

As colunas de uma tabela de pesquisa de dados contêm dados de campo de combinação e definidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada pesquisa de dados é uma consulta que pesquisa uma linha que contém valores que correspondem aos campos de combinação. A pesquisa de dados retorna o valor listado nos campos do definidor. Por exemplo, esta tabela Pesquisa de dados de prioridade [dl_u_priority] lista as combinações de impacto e urgência (campos de combinação) que produzem um valor de prioridade específico (campo definidor).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de pesquisa

Campos de combinação		Campo definidor
Impacto em	Urgência	Prioridade
1 - Alto	1 - Alto	1 - Crítico
1 - Alto	2 - Médio	2 - Alto
1 - Alto	3 – Baixo	3 - Moderado
2 - Médio	1 - Alto	2 - Alto
2 - Médio	2 - Médio	3 - Moderado
2 - Médio	3 – Baixo	4 - Baixo
3 – Baixo	1 - Alto	3 - Moderado
3 – Baixo	2 - Médio	4 - Baixo
3 – Baixo	3 – Baixo	5 - Planejamento

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira o nome da nova tabela de pesquisa personalizada.
   Por exemplo, u_vip_caller_lookup.list.
2. Configure a lista e crie novos campos.

   Para este exemplo, crie os novos campos na tabela a seguir.

   Novos campos

Nome	Tipo	Tamanho do campo ou tabela a ser referenciada
Solicitante	Referência	Usuário [sys_user]
Prioridade	Números inteiros	
Grupo de atribuição	Referência	Grupo [sys_user_group]

   Para obter mais informações, consulte Configuração de listas no Now Platform.
3. Na lista de tabela, clique em **Novo** e insira os valores de campos de combinação e definidor apropriados.

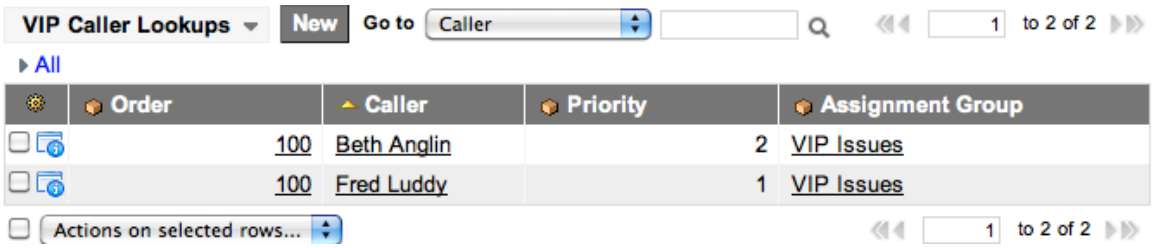
   Por exemplo:

   Novos valores de campo de combinação e definidor

Campo de combinação	Campos do definidor	
Solicitante	Prioridade	Grupo de atribuição
Beth Anglin	2	Problemas de VIP
Fred Luddy	1	Problemas de VIP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Cada linha em uma tabela de pesquisa de dados deve ser exclusiva.

Criar um registro de definição de pesquisa de dados

A pesquisa de dados requer um registro de definição que especifique como definir um ou mais valores de campo quando as condições especificadas forem atendidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Definições de pesquisa de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Regra de pesquisa de dados**.
4. Preencha o formulário Regra de pesquisa de dados usando a tabela a seguir.

Campos de definições de pesquisa de dados

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para identificar o registro de definição.
Tabela de origem	Selecione a tabela que contém os campos que você deseja atualizar automaticamente com os valores de pesquisa. As definições de pesquisa de dados não são herdadas por tabelas de extensão. Por exemplo, uma definição de pesquisa de dados na tabela de tarefas não pode corresponder aos valores na tabela de incidentes.
Tabela de combinação	Selecione a tabela que contém os valores de pesquisa. Esta tabela deve sempre iniciar com um prefixo u_. Esta tabela pode ser qualquer tabela dentro do escopo atual que contém os valores de pesquisa. **Nota:** A lista mostra apenas as tabelas e as visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo da definição de pesquisa de dados de catálogo.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para executar esta regra de pesquisa de dados. Desmarque a caixa de seleção para ignorar esta regra de pesquisa de dados.
Executar na mudança de formulário	Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário ou client script onChange mudar um valor de campo em um formulário de tabela de origem. **Nota:** Isso não inclui mudanças feitas automaticamente por outras regras de pesquisa de dados, como as Regras de pesquisa de prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Executar na inserção	Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário criar um novo registro.
Executar na atualização	Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário salvar ou atualizar um registro.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Na lista relacionada **Definições de campo de correspondência**, clique em **Novo**.
7. Preencha as definições do campo de correspondência usando a tabela a seguir.

   Uma pesquisa de dados ocorre somente em campos com definições de campo de correspondência. A pesquisa de dados usa os valores dos campos da tabela de origem para pesquisar um ou mais valores da tabela de combinação. Observe que a pesquisa de dados não funciona com campos do tipo **Diário**.

   Campos de definições de campo de combinação

Campo	Descrição
Pesquisa de dados	Exibe o nome do registro de definição de pesquisa de dados primário.
Campo da tabela de origem	Selecione o campo da tabela de origem que contém os dados a serem correspondidos.
Campo da tabela de combinação	Selecione o campo da tabela de combinação que contém os dados a serem correspondidos. Esta tabela pode ser qualquer tabela dentro do escopo atual que contém os valores de pesquisa.
Correspondência de pesquisa exata	Marque esta caixa de seleção para exigir que a tabela de combinação contenha uma linha correspondente para cada combinação possível de valores (incluindo valores em branco). Desmarcar esta caixa de seleção significa que todos os valores em branco na tabela de correspondência correspondem a qualquer valor. Por exemplo, suponha que o campo Prioridade esteja em branco na tabela de combinação. Quando esta caixa de seleção está marcada, há uma correspondência somente quando o valor de Prioridade está em branco na linha da tabela de origem. Quando esta caixa de seleção está desmarcada, o valor do campo de combinação em branco corresponde a qualquer valor no campo da tabela de origem. **Nota:** Se a pesquisa não exigir uma correspondência exata, as linhas da tabela de combinação que contêm valores em branco serão tratadas como caracteres curinga, correspondendo a todos os valores.

8. Selecione **Enviar**.
9. Na lista relacionada **Definições de campo do definidor**, clique em **Novo**.
10. Preencha o formulário Definições de campo do definidor usando a tabela a seguir.

Tradução automática

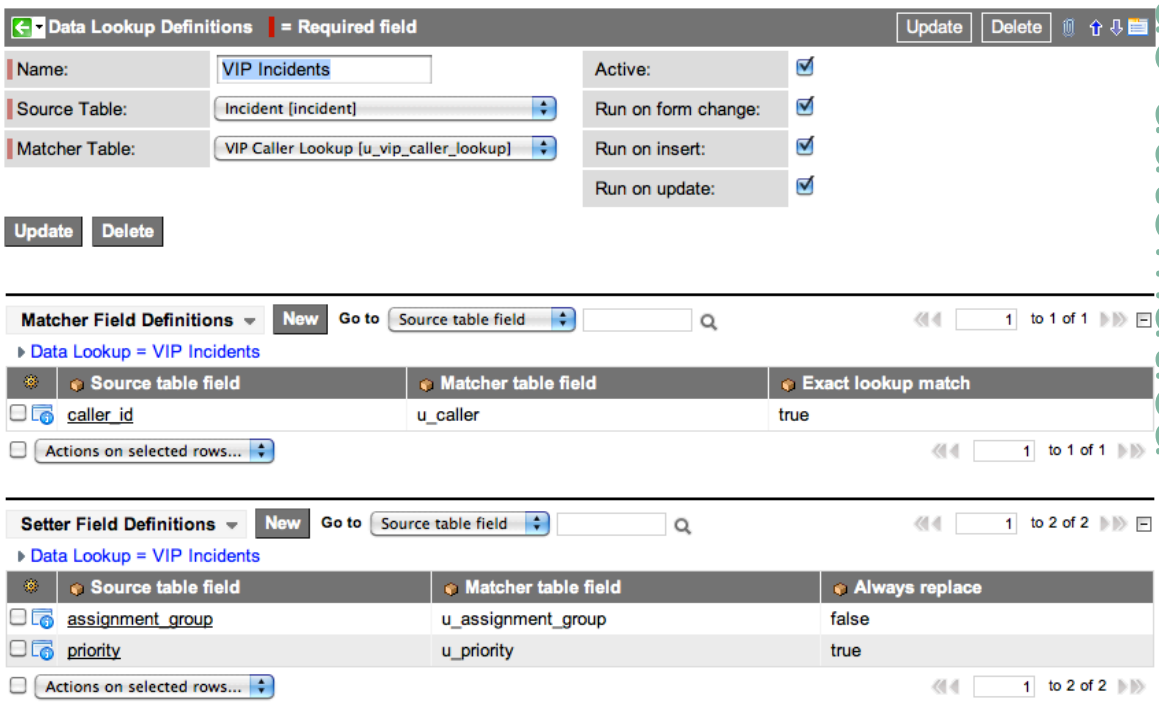
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de definições de campo do definidor

Campo	Descrição
Pesquisa de dados	Exibe o nome do registro de definições de pesquisa de dados primário.
Campo da tabela de origem	Selecione o campo da tabela de origem que a pesquisa de dados atualiza.
Campo da tabela de combinação	Selecione o campo da tabela de combinação que fornece o novo valor para a atualização.
Sempre substituir	Marque esta caixa de seleção para substituir qualquer valor existente por um valor da pesquisa de dados. Desmarque esta caixa de seleção para ignorar a atualização se o campo tiver um valor existente.

11. Selecione **Enviar**.
12. Selecione **Atualizar**.

Por exemplo, a definição de pesquisa de dados a seguir atribui incidentes ao grupo Problemas VIP com base no campo **Solicitante**. Além disso, os incidentes são definidos como críticos ou de alta prioridade com base no solicitante.



Criar um módulo de pesquisa de dados

Você pode criar um módulo para pesquisa de dados para que ele apareça no navegador de aplicações da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**e selecione uma aplicação à qual o módulo será adicionado.
2. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.
3. Configure um módulo para a tabela de pesquisa de dados que você criou usando as propriedades a seguir.

Propriedades do módulo

Propriedade	Valor obrigatório
Tabela	Selecione a tabela de pesquisa de dados que você criou na Etapa 2. Por exemplo, u_vip_caller_lookup.
Tipo de link	Lista de registros

4. Clique em **Enviar**.

Solução de problemas de pesquisa de dados

Se as regras de definição da pesquisa de dados personalizados não estiverem se comportando conforme o esperado, verifique se há determinadas condições.

- Verifique se a definição de pesquisa de dados está definida para ser executada nos eventos apropriados.
- Verifique se o campo de correspondência não é somente leitura. Como os usuários não podem mudar campos somente leitura, as interações do usuário não podem acionar um evento de mudança no formulário para campos somente leitura.
- Verifique se um client script não está alterando um valor de campo. Client scripts podem acionar eventos `Run on form change` mesmo em campos somente leitura.
- Verifique se os dados na tabela de combinação estão corretos.
- Se a pesquisa exigir uma correspondência exata, verifique se há uma linha da tabela de combinação para cada combinação possível (incluindo valores em branco). A pesquisa falhará se não puder encontrar um valor correspondente.
- Verifique se você não criou uma regra recursiva, como:

  Se o Campo A = 1, então o Campo B =2. Se o Campo B = 2, o Campo A = 2.

Esquema dinâmico

Defina uma hierarquia de categorias, grupos e atributos e permita que os usuários selecionem grupos de atributos em um registro.

Principais benefícios

- Organize e defina metadados no esquema flexível em vez de adicionar novas colunas a uma tabela.
- Defina uma estrutura estruturada para agrupar atributos dinâmicos.
- Capture dados dinamicamente usando diferentes atributos por 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.

Fluxo de trabalho de esquema dinâmico

1. Planeje sua estratégia de metadados.
2. Crie grupos de atributos.
3. Adicione atributos dinâmicos a cada grupo.
4. Organize seus grupos em categorias.
5. Adicione campos de armazenamento de atributo dinâmico às suas tabelas.
6. Preencha campos de armazenamento de atributo dinâmico usando o método `GlideRecord setValue()`.

Casos de uso

- Capture grupos de pares de atributo-valor que descrevem produtos vendidos em uma grande loja de departamentos, definindo um esquema dinâmico para seus produtos. Armazene os atributos e seus dados em um campo de armazenamento de atributo dinâmico.

  Por exemplo, suponha que você tenha uma tabela de produtos personalizada que armazena registros de diferentes tipos de produtos, como televisões, protetores solar, descansos e t-mails. Você pode criar grupos de atributos dinâmicos para cada tipo de produto (como tipo de tela, UPC, cor ou tamanho). Você pode organizar os grupos em categorias dinâmicas (como eletrônicos, saúde e belezura, artigos para casa e peças de reposição). Os usuários podem adicionar registros à tabela Produtos e capturar diferentes atributos em cada registro de produto.

- Descreva um registro capturando um ou mais pares de atributo-valor dinâmicos como objetos de cadeia de caracteres em um campo de armazenamento de atributo dinâmico. Você também pode capturar pares de atributo-valor transitórios em um registro adicionando um campo de armazenamento de atributo dinâmico a uma tabela e preenchendo o campo com dados de cadeia de caracteres usando a API `GlideRecord`.

APIs

O esquema dinâmico também fornece APIs globais que permitem acessar e gerenciar atributos dinâmicos em suas tabelas usando JavaScripts. A lista a seguir lista as APIs e os métodos que oferecem suporte a atributos dinâmicos.

- DynamicSchemaAPI - Global
- GlideAggregate - Global

  Somente os seguintes métodos `GlideAggregate` são compatíveis com o uso de atributos dinâmicos:

  - GlideAggregate - addAggregate(String agg, String name)
  - GlideAggregate - addHaving(String aggName, String fieldName, String operator, String value)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideAggregate - getValue(String name)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

  - GlideAggregate - groupBy(String name)
  - GlideAggregate - orderBy(String name)
  - GlideAggregate - orderByAggregate(String agg, String fieldName)
- GlideDynamicAttributeStore - Global
- GlideElementDynamicAttributeStore - Global
- GlideRecord - Global

  Somente os seguintes métodos `GlideRecord` são compatíveis com atributos dinâmicos:

  - GlideRecord - addQuery(String name, Object operator, Object value)
  - GlideRecord - getDisplayValue(String name)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(String fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String fullPath) getDynamicAttributeValue(cadeia de caracteres fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideRecord - getValue(String fieldName)
  - GlideRecord - orderBy(String fieldName)
  - GlideRecord - orderByDesc(String fieldName)
  - GlideRecord - setDisplayValue(String name, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String fullPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValues(String dynamicAttributeField, GlideDynamicAttributeStore values)
  - GlideRecord - setValue(String name, Object value)

Criar um grupo de atributos dinâmicos

Organize os atributos relacionados em um grupo de atributos dinâmicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Grupos de atributos dinâmicos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

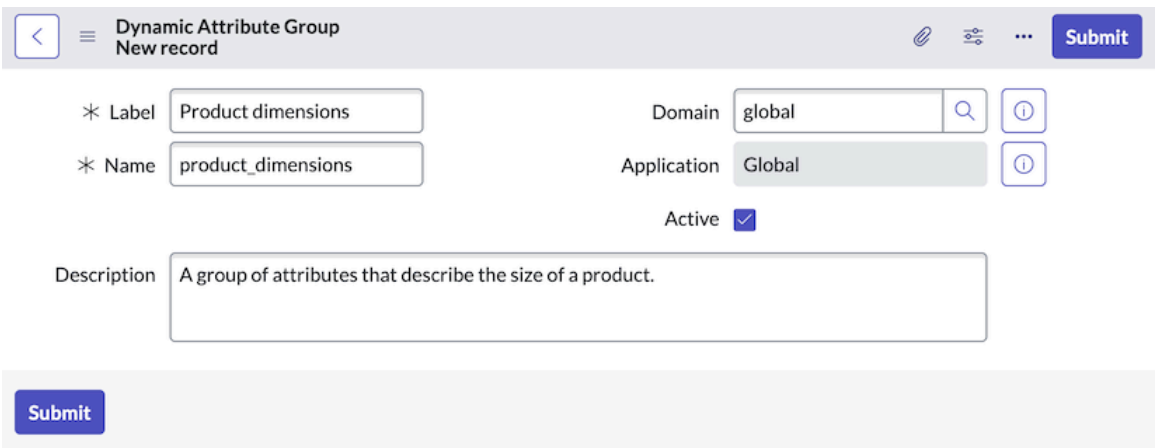
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Grupo de atributos dinâmicos

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo usado para exibir o grupo de atributos dinâmicos.
Nome	Nome interno do grupo de atributos dinâmicos.
Descrição	Um breve resumo do que o grupo de atributos dinâmicos contém.
Ativo	Opção para ativar o grupo de atributos dinâmicos.

4. Selecione **Enviar**.

Example: Crie um grupo de atributos dinâmicos para capturar o tamanho dos produtos



O que Fazer Depois

Adicione mais grupos de atributos dinâmicos conforme necessário. Por exemplo, você pode adicionar grupos de atributos dinâmicos para descrever recursos de televisão, como Resoluções de tela ou Formatos de som.

Adicionar atributos dinâmicos a um grupo dinâmico

Defina os atributos dinâmicos que descrevem um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um grupo de atributos dinâmicos, crie sua taxonomia especificando cada atributo dinâmico dentro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atributos dinâmicos** > **Grupos de atributos dinâmicos**.
2. Selecione o grupo de atributos dinâmicos que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Atributos dinâmicos, selecione **Novo**.
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 Atributo dinâmico

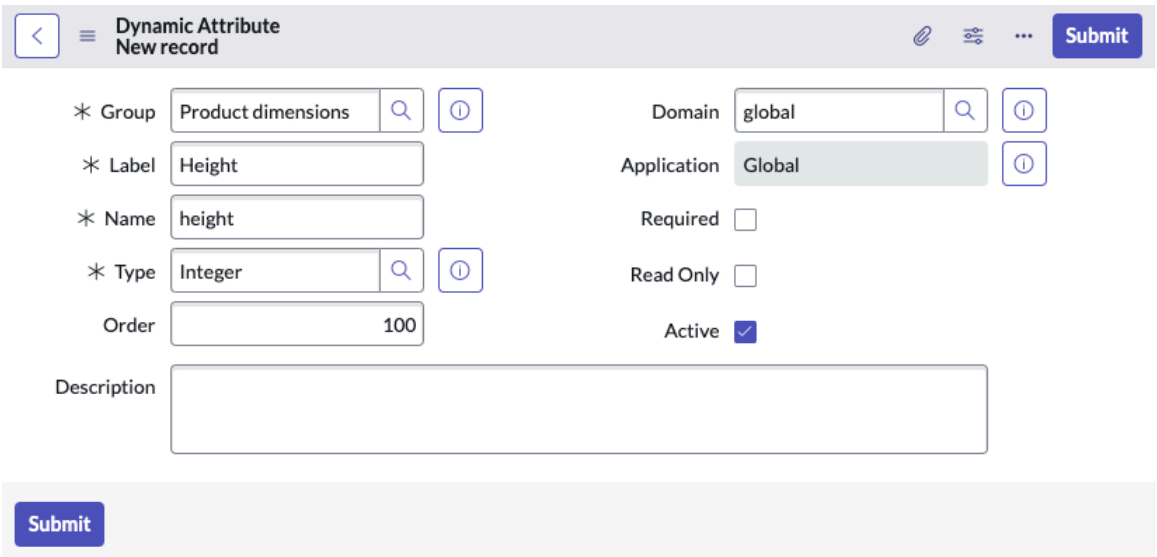
Campo	Descrição
Grupo	Grupo de atributos dinâmicos que contém este atributo.
Rótulo	Rótulo usado para exibir o atributo dinâmico.
Nome	Nome interno do atributo dinâmico.
Tipo	Tipo de dados do atributo. Para definir opcionalmente o atributo usando um conjunto de seleção, selecione Cadeia de caracteres.
Conjunto de Opções	Conjunto fixo de valores definidos em um conjunto de seleção. Por exemplo, se você criou um conjunto de seleção para Cores com opções de vermelho, verde e azul, pode selecionar o conjunto de seleção Cores para limitar os valores do atributo às opções de cores definidas no conjunto de seleção. Consulte Criar um conjunto de seleção dinâmico. Esta opção só aparece quando você seleciona Cadeia de caracteres no campo **Tipo**.
Ordem	Valor que determina a ordem do atributo em uma lista.
Descrição	Um breve resumo do que o atributo armazena.
Ativo	Opção para ativar o atributo dinâmico.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Adicionar um atributo dinâmico para altura do produto



O que Fazer Depois

Adicione mais atributos dinâmicos ao grupo de atributos dinâmicos conforme necessário. Por exemplo, ao definir metadados para produtos na categoria eletrônicos, você pode adicionar atributos dinâmicos para altura, largura e profundidade.

Criar um conjunto de seleção dinâmico

Defina um conjunto fixo de valores para um atributo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para alguns atributos dinâmicos, convém limitar os possíveis valores que são aceitos. Você pode definir um conjunto de seleção que contém um conjunto fixo de opções e criar um atributo dinâmico cujos valores são limitados às opções definidas no conjunto de seleção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Definições de opções dinâmicas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conjunto de seleção dinâmica

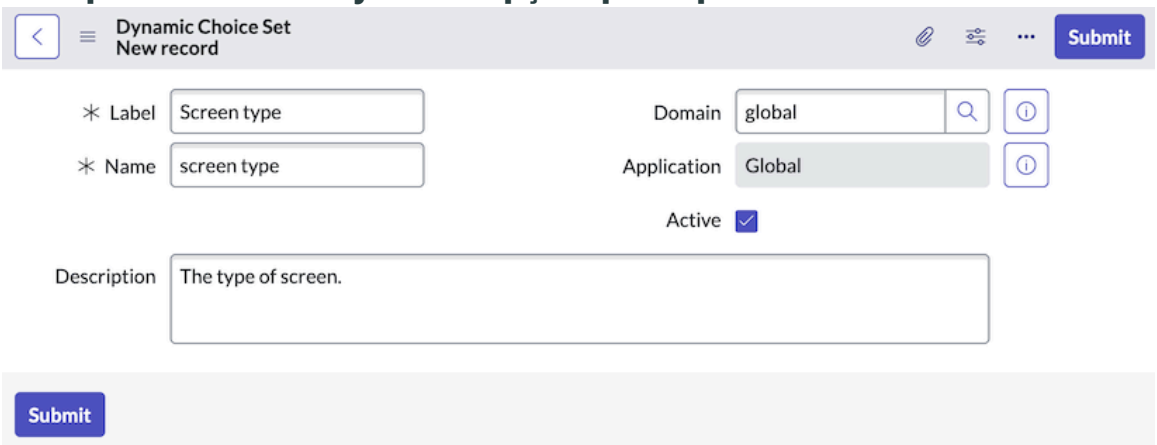
Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo usado para exibir o conjunto de seleção dinâmica.
Nome	Nome interno do conjunto de seleção dinâmica.
Descrição	Um breve resumo do que o conjunto de seleção armazena.
Ativo	Opção para ativar o conjunto de seleção dinâmica.

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.

Example: Adicionar conjunto de opções para tipos de tela



O que Fazer Depois

Adicionar opções a um conjunto de seleção dinâmico

Adicionar opções a um conjunto de seleção dinâmico

Crie um conjunto de seleção dinâmica definindo as opções que pertencem a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um conjunto de seleção dinâmica, defina cada uma das opções que compõem o conjunto de seleção dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Definições de opções dinâmicas**.
2. Selecione o conjunto de seleção dinâmica que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Escolhas dinâmicas, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Seleção dinâmica

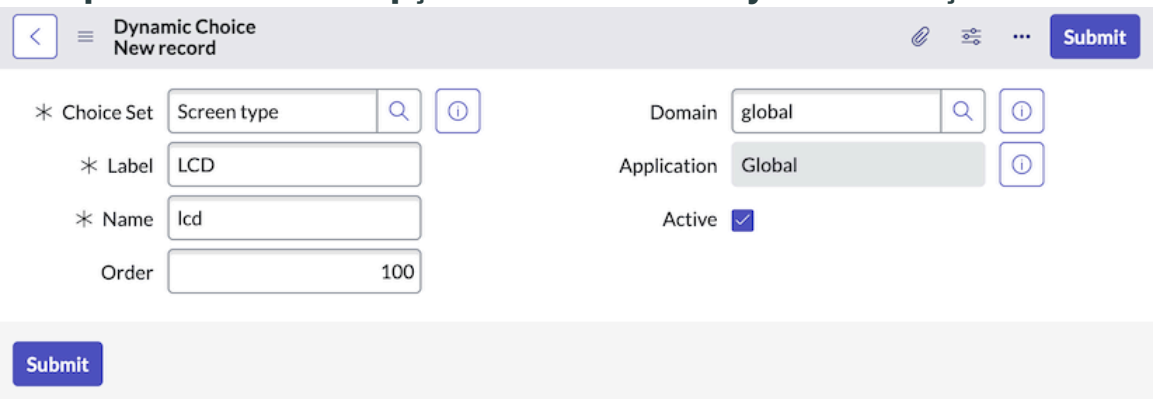
Campo	Descrição
Conjunto de Opções	O conjunto de seleção dinâmico que contém esta opção.
Rótulo	Rótulo usado para exibir a opção dinâmica.
Nome	Nome interno para a opção dinâmica.
Ordem	Valor que determina a ordem da opção em uma lista.
Ativo	Opção para ativar a opção no conjunto de seleção dinâmica.

5. Selecione **Enviar**.

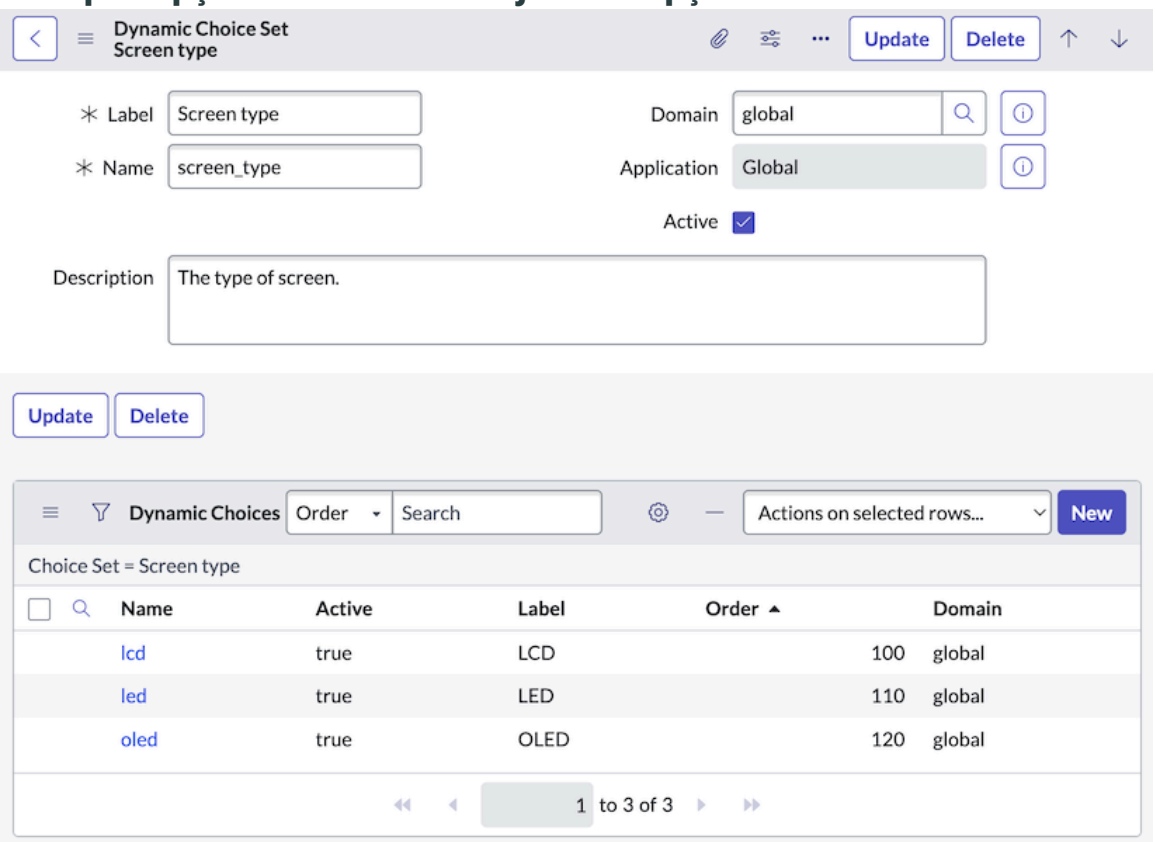
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Adicionar uma opção dinâmica a um conjunto de seleção dinâmica



Example: Opções definidas no conjunto de opções



O que Fazer Depois
Adicione mais opções conforme necessário. Crie um atributo dinâmico cujos valores sejam derivados do conjunto de seleção dinâmica.

Criar uma categoria dinâmica

Crie um contêiner para organizar grupos de atributos dinâmicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de definir seus grupos de atributos dinâmicos, organize os grupos em categorias mais amplas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 categorias dinâmicas herdam a associação de grupo de sua hierarquia estendida. Por exemplo, uma categoria de Televisões pode herdar o grupo de Especificações Elétricas associado à sua categoria primária, Eletrônica.

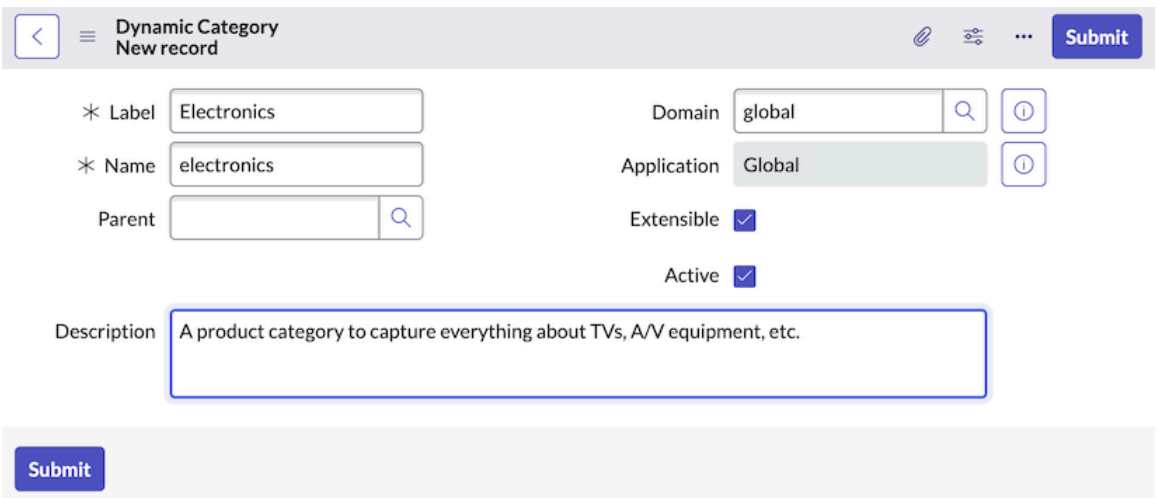
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Categorias dinâmicas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria dinâmica

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo usado para exibir o grupo de atributos dinâmicos.
Nome	Nome interno da categoria dinâmica.
Primário(a)	Categoria primária da qual esta categoria se estende.
Descrição	Um breve resumo do que a categoria contém.
Extensível	Opção para permitir que outras categorias estendam esta categoria.
Ativo	Opção para ativar a categoria dinâmica.

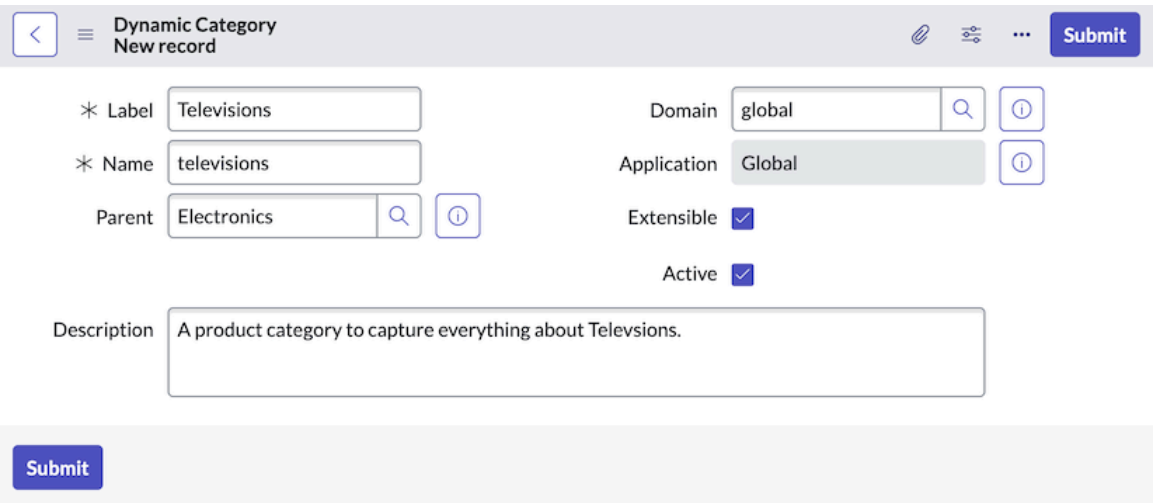
Example: Crie uma categoria dinâmica para capturar tudo sobre eletrônica



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Crie uma categoria dinâmica chamada Televisões que se estende da categoria dinâmica Eletrônicos



O que Fazer Depois

Adicione mais categorias dinâmicas conforme necessário. Por exemplo, você pode adicionar categorias dinâmicas para outros departamentos da loja, como Saúde e Estética, Automotivo e Artigos Esportivos.

Se você determinar que precisa de outro grupo de atributos dinâmicos para vários produtos em uma categoria, poderá definir os atributos dinâmicos, adicioná-los a um novo grupo de atributos dinâmicos e, em seguida, adicionar o grupo de atributos dinâmicos a uma categoria dinâmica mais ampla. O novo grupo de atributos dinâmicos é herdado automaticamente por qualquer categoria dinâmica que se estenda da categoria dinâmica mais ampla.

Por exemplo, talvez você precise de atributos para capturar Volts, Amps e Watts em um registro de produto. Você pode adicionar os atributos a um novo grupo chamado Especificações elétricas e, em seguida, adicionar o grupo à categoria Eletrônica. Como a categoria Televisões se estende da categoria Eletrônicos, o grupo Especificações elétricas é herdado automaticamente pela categoria Televisões.

Incluir grupos de atributos dinâmicos em uma categoria dinâmica

Organize seus grupos de atributos dinâmicos relacionando um grupo de atributos dinâmicos a uma categoria dinâmica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de definir as categorias dinâmicas, coloque seus grupos de atributos dinâmicos em cada categoria dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Categorias dinâmicas**.
2. Selecione uma categoria dinâmica que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Membros do grupo de categoria dinâmica, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

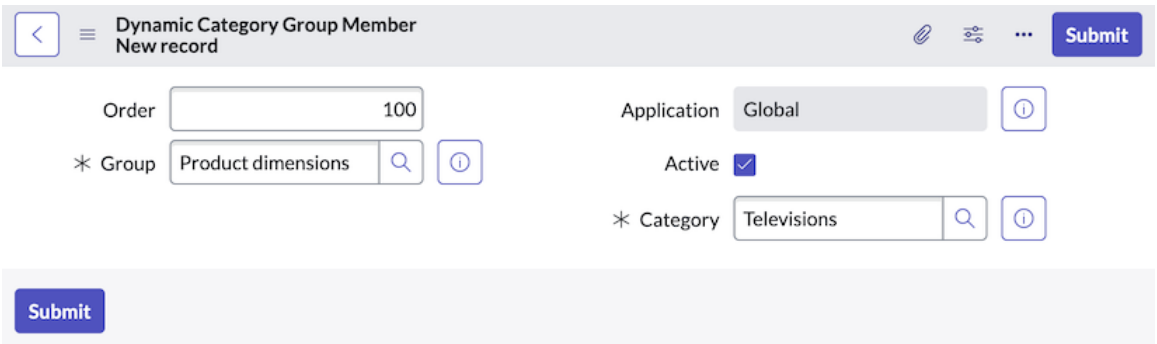
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Membro de grupo de categoria dinâmica

Campo	Descrição
Ordem	Valor que determina a ordem do grupo de atributos em uma lista.
Grupo	Grupo de atributos dinâmicos a ser associado à categoria dinâmica.
Ativo	Opção para ativar o grupo de atributos dinâmicos na categoria dinâmica.
Categoria	Categoria que contém o grupo de atributos dinâmicos.

5. Selecione **Enviar**.

Example: Adicionar um grupo de atributos dinâmicos a uma categoria dinâmica



O que Fazer Depois

Adicione mais grupos de atributos dinâmicos à categoria conforme necessário. Por exemplo, ao adicionar grupos de atributos dinâmicos à categoria de televisão, você pode adicionar os grupos de atributos dinâmicos que criou para dimensões do produto, resoluções de tela, formatos de som e potência.

Incluir atributos dinâmicos em uma categoria dinâmica

Categorize atributos dinâmicos específicos relacionando um atributo dinâmico a uma categoria dinâmica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode optar por adicionar atributos dinâmicos específicos a uma categoria em vez de adicionar um grupo de atributos dinâmicos inteiro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Categorias dinâmicas**.
2. Selecione uma categoria dinâmica que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Membros do atributo de categoria dinâmica, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

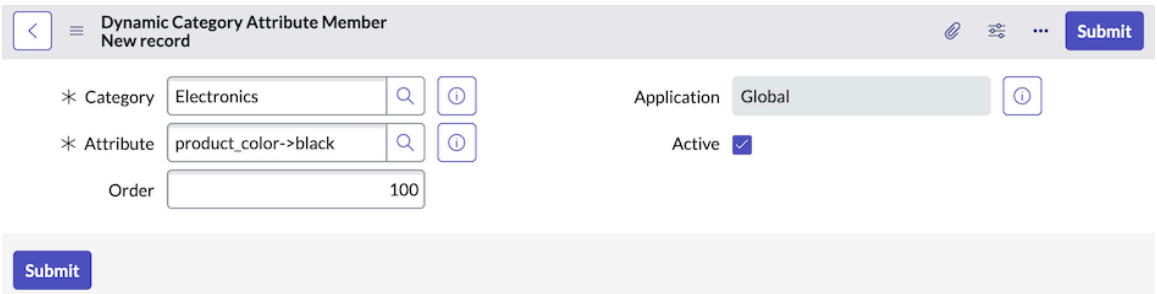
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Membro de atributo de categoria dinâmica

Campo	Descrição
Categoria	Categoria que contém o atributo dinâmico.
Ordem	Valor que determina a ordem do atributo em uma lista.
Atributo	Atributo dinâmico a ser associado à categoria dinâmica.
Ativo	Opção para ativar o atributo dinâmico na categoria dinâmica.

5. Selecione **Enviar**.

Example: Adicionar um atributo dinâmico a uma categoria dinâmica



O que Fazer Depois

Adicione mais atributos dinâmicos individuais ou grupos de atributos dinâmicos à categoria conforme necessário.

Como armazenar atributos dinâmicos em um registro

Depois de definir as categorias, grupos e atributos em seu esquema dinâmico, permita que os usuários armazenem os atributos e seus valores em um registro.

Criar uma referência de esquema dinâmico

Adicione um campo de referência que aponte para os metadados do esquema dinâmico que você criou.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

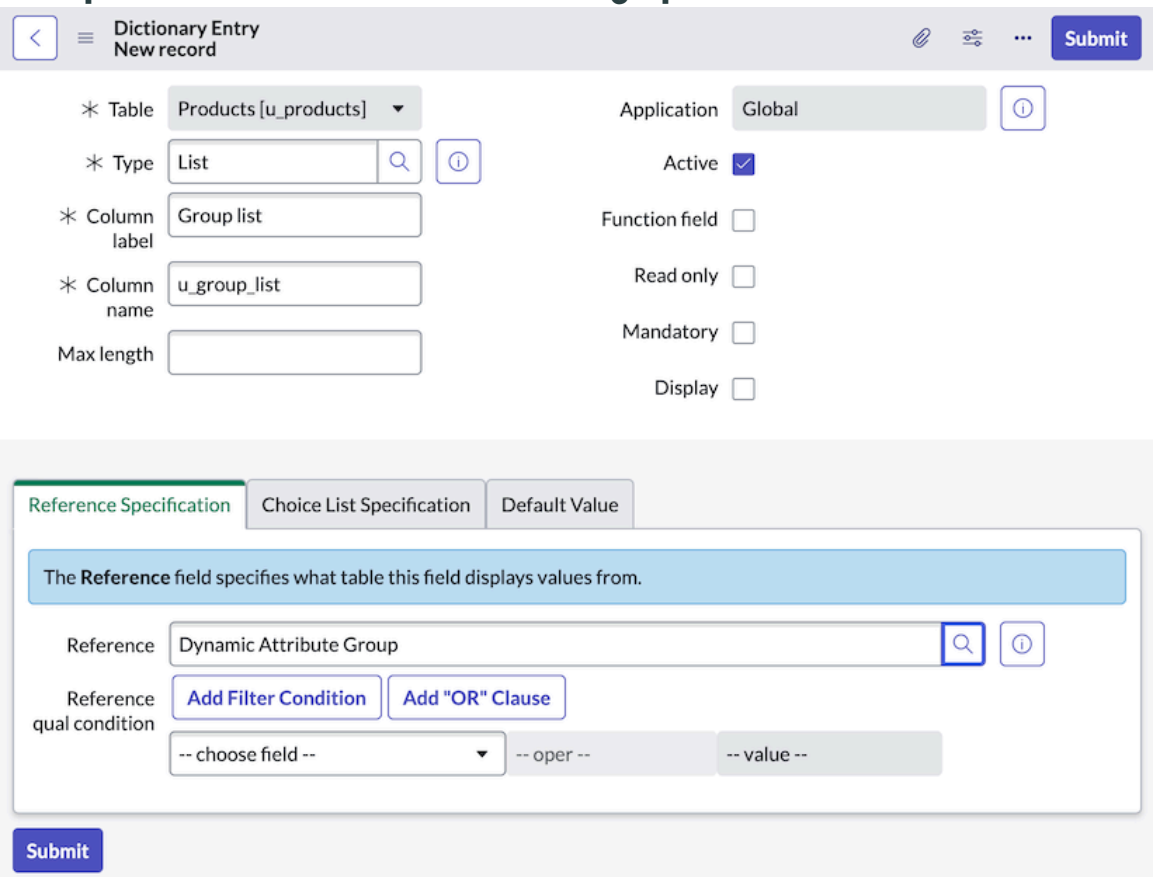
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela que você deseja usar para armazenar atributos dinâmicos.
3. Na lista relacionada Colunas da tabela, selecione **Novo**.
4. Crie uma referência a um ou mais atributos, grupos ou categorias de esquema dinâmico.
5. Na guia Especificação de referência, selecione o elemento de esquema dinâmico que contém os atributos que você deseja armazenar em um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faça referência a um ou mais atributos dinâmicos selecionando **Atributo dinâmico** no campo Referência.
- Atributos de referência em um ou mais grupos de atributos dinâmicos selecionando **Grupo de atributos dinâmicos** no campo Referência.
- Atributos de referência em uma ou mais categorias dinâmicas selecionando **Categoria dinâmica** no campo Referência.

Example: Adicionar uma referência a um grupo de atributos dinâmicos



O que Fazer Depois

Criar um campo de armazenamento de atributo dinâmico

Criar um campo de armazenamento de atributo dinâmico

Armazene atributos dinâmicos em um registro usando um campo de armazenamento de atributo dinâmico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela que você deseja usar para armazenar atributos dinâmicos.
3. Na lista relacionada Colunas da tabela, selecione **Novo**.
4. No campo Tipo, selecione **Armazenamento de atributo dinâmico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha o formulário fornecendo um Rótulo de coluna, um Nome de coluna e atributos de campo opcionais, conforme necessário.
6. Selecione **Enviar**.
   O campo de armazenamento de atributo dinâmico é adicionado à tabela.
7. **Opcional:** Crie um relacionamento entre o campo de armazenamento de atributo dinâmico e um campo de referência de esquema dinâmico.

   a. Selecione **Usar campo dependente**.

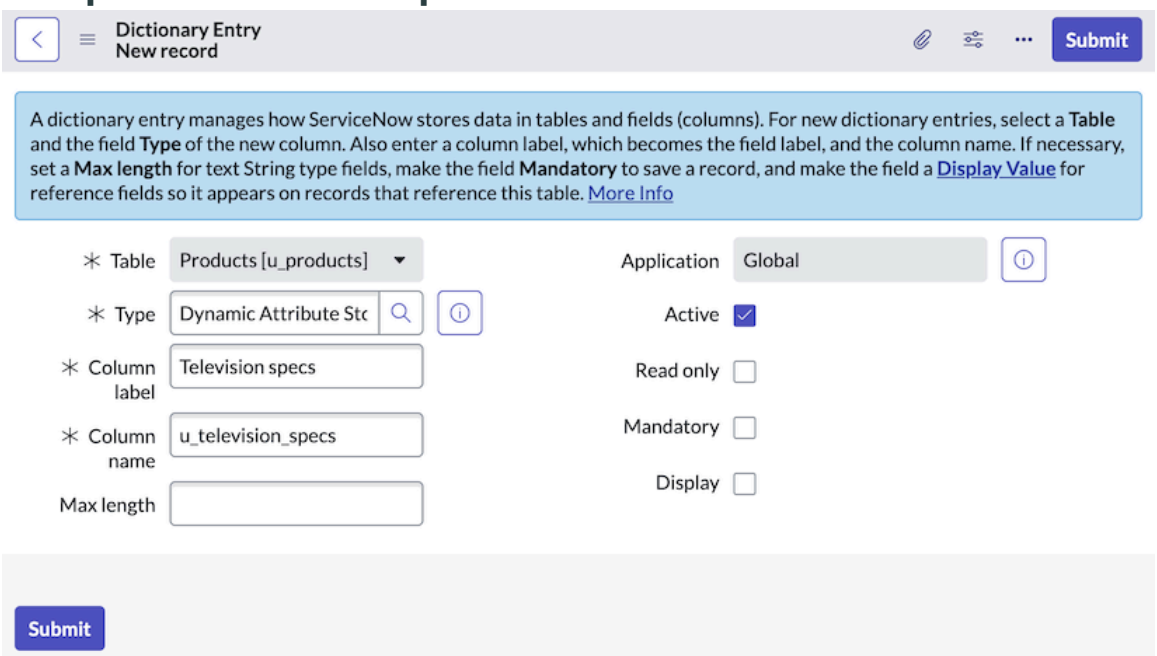
   b. Selecione a lista suspensa **Dependente de campo**.

   c. Na lista de elementos, selecione o campo de referência de esquema dinâmico que você criou seguindo as etapas em Criar uma referência de esquema dinâmico.

   Nota:
   O campo de referência do qual o campo de armazenamento de atributo dinâmico depende não precisa existir na mesma tabela. Você pode fazer referência com pontos até os metadados do esquema dinâmico da tabela que contém o campo de armazenamento de atributo dinâmico. Por exemplo, você pode fazer referência com pontos do campo Produto na tabela Produtos vendidos para a tabela Produtos para obter as informações de esquema.

8. Selecione **Atualizar**.

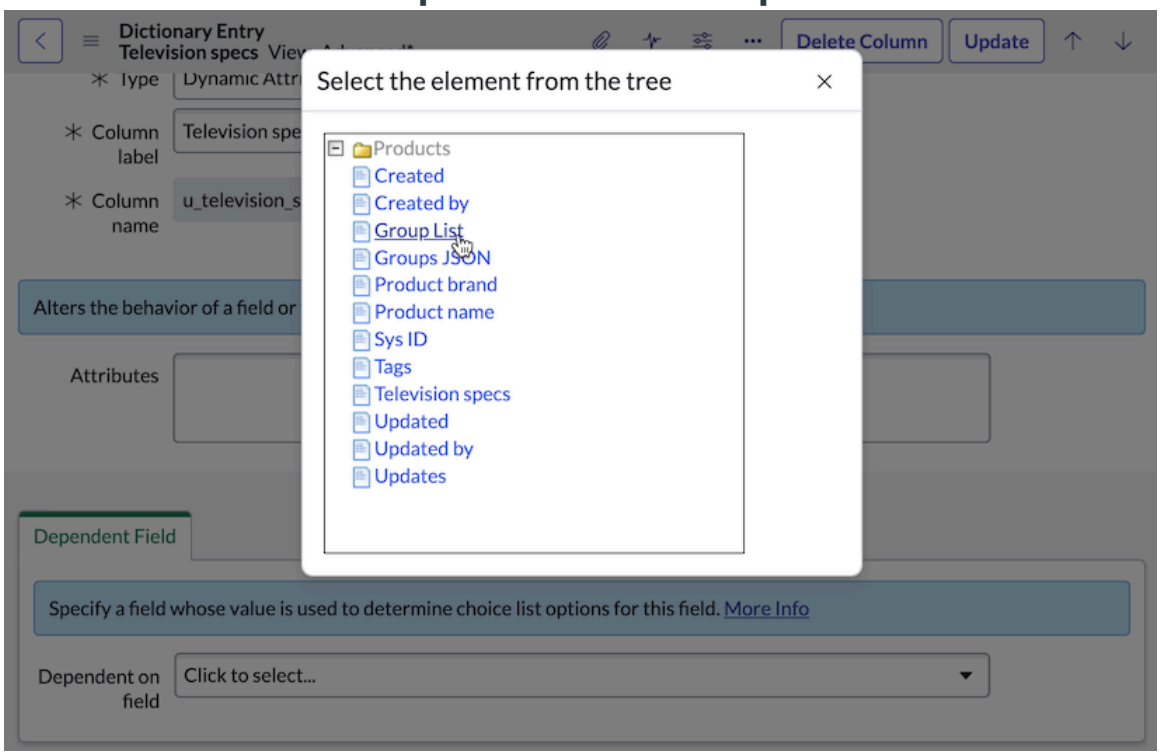
Example: Adicionar um campo de armazenamento de atributo dinâmico



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Configurar a dependência entre o campo de armazenamento de atributo dinâmico e um campo de referência de esquema dinâmico



O que Fazer Depois

Adicionar atributos dinâmicos a um registro

Adicionar atributos dinâmicos a um registro

Armazene atributos dinâmicos e seus valores em um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a tabela que contém seu campo de armazenamento de atributo dinâmico.
2. Crie um novo registro selecionando **Novo**.
3. No campo de referência de esquema dinâmico que você criou, selecione o grupo, grupos, categoria ou categorias que contêm os atributos que você deseja armazenar no registro.
4. Chame `setValue()` na API `GlideRecord` e envie dados para o campo de armazenamento de atributo dinâmico.

Example: Definir um valor no atributo de voltagem em um registro da tabela Produto

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.setValue('groups_json->global_electronics_group->voltage', 40);
gr.insert();
```

No exemplo, o esquema foi definido como um esquema dinâmico com uma categoria de `groups_json`, um grupo de `global_electronics_group` e um atributo de `voltage`. Um exemplo típico pode ser `category = Television`, `group = dimensions`, `attribute = screen size`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tipos de campo

Esses tipos de campo estão disponíveis para os administradores ao criar campos ou alterar o tipo de campos existentes.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
regras_de_aprovação	Regras de aprovação	Não	
áudio	Áudio	Não	Campo de áudio para carregar e incorporar arquivos de áudio .mp3 ou .ogg.
auto_increment	Incremento automático	Sim	
auto_number	Numeração automática	Sim	
booliano	Verdadeiro/ falso	Sim	Campo verdadeiro/falso que contém um valor verdadeiro ou falso, normalmente exibido como uma caixa de seleção.
bootstrap_color	Cor de inicialização	Não	
Elemento_detalhamento	Elemento de detalhamento	Não	
calendário_data_hora	Data e hora do calendário	Não	
catálogo_preview	Visualização de catálogo	Não	
caractere	Caractere	Sim	
escolha	Escolha	Sim	Campo de opção que restringe os valores a uma lista de opções, o que é ideal para campos com um conjunto limitado de entradas válidas. Por exemplo, um campo de prioridade ou um campo de categoria.
collection	Coleção	Não	Tipo de campo de coleção que aplica todas as mudanças feitas no campo atribuído também à tabela inteira Por exemplo, mudanças como atributos ou a caixa de seleção **Somente leitura** que são aplicadas a uma entrada de tabela com este tipo de campo são aplicadas à tabela em vez de a um campo específico. Esta entrada é criada automaticamente quando uma tabela é criada. Não deve haver mais de uma entrada para uma tabela deste tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
cor	Cor	Não	Campo de cadeia de caracteres que aceita declarações de cores CSS,incluindo notação hexadecimal ou RGB e exibe uma visualização. Para obter mais informações sobre declarações de cores CSS, acesse os documentos da Web do desenvolvedor da Mozilla. Consulte "<color> " artigo. https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value .
exibição_cor	Tela colorida	Não	
campo_composto	Campo composto	Sim	
nome_composto	Nome composto	Não	
compactado	Compactado	Não	Campo compactado que armazena dados binários grandes em um formato compactado, reduzindo os requisitos de armazenamento do banco de dados. Ele é usado para arquivos como imagens ou documentos, compactando e descompactando dados automaticamente para otimizar o desempenho. Este tipo de campo ajuda a manter o armazenamento eficiente e o desempenho do banco de dados, especialmente ao lidar com grandes volumes de dados.
condition_string	Cadeia de caracteres de condição	Sim	Campo de texto que aceita uma declaração de condição JavaScript sem formatação que é validada automaticamente quanto à exatidão antes de uma atualização.
condições	Condições	Sim	Campo que adiciona o construtor de condições a um formulário. Você deve especificar um campo dependente que faça referência ao nome da tabela.
counter	Contador	Não	
css	CSS	Sim	
moeda	Moeda	Sim	Campo decimal com quatro dígitos após a vírgula decimal. Quando exibido em um formulário, um campo **Moeda** também inclui uma lista adicional de opções 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.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
			selecionar o tipo de moeda. Se não houver um valor padrão para o campo, os campos **Moeda** vazios usarão a moeda de referência. Adicionar um valor faz com que o campo use a moeda da sessão do usuário ativo. Consulte Alterar casas decimais da moeda padrão para saber como usar dois dígitos fracionários. **Nota:** Depois de atribuir este tipo de campo a um campo, você não poderá alterá-lo para o tipo de campo **Moeda de FX**.
currency2	Moeda de FX	Sim	
matriz_dados	Matriz de Dados	Não	
objeto_dados	Objeto de Dados	Não	
dados_estrutura	Estrutura de Dados	Não	Campo de estrutura de dados em que você pode selecionar uma das seguintes estruturas de dados e inserir valores para organizar informações específicas no registro: • Cadeia de caracteres • Booliano • Números inteiros • Decimal • Objeto • Matriz
data	Outra data	Sim	Campo de data que exibe um dia, que pode ser selecionado com um widget de calendário.
data/hora	Data/hora	Não	Campo de data/hora que pode ser selecionado com um widget de calendário. É usado para entradas específicas de data e é ideal para carimbos de data/hora e programação.
dia_da_semana	Dia da semana	Não	
dias_de_semanas	Dias da semana	Sim	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
decimal	Decimal	Sim	Campo de número com até dois dígitos após as casas decimais. Por exemplo, 12.34.
document_id	ID do documento	Sim	Campo de ID do documento que faz referência a um registro em uma tabela.
document_field	Campo da documentação	Sim	Campo de documentação usado por administradores para adicionar o rótulo durante a criação da tabela ou do campo.
domain_id	ID do domínio	Sim	Campo de ID de domínio que contém uma referência ao domínio.
domain_path	Caminho de domínio	Sim	Campo de cadeia de caracteres que contém um caminho de domínio, que é uma série de códigos de três caracteres separados por uma barra delimitadora que identifica exclusivamente um domínio. Para obter mais informações sobre caminhos de domínio, consulte o artigo Separação de domínios – Configurações e conceitos avançados [KB0716268] na Now Support Base de conhecimento.
due_date	Data de vencimento	Sim	Campo de data que armazena data e hora.
e-mail	E-mail	Sim	
e-mail_script	Script de e-mail	Não	Campo de script de e-mail que fornece a capacidade de usar a notação de nome de campo **(${fieldname})**para representar o valor desse campo. Esta é uma combinação de área de texto e componente do seletor de variáveis e pode ser usada para criar modelos de texto que têm variáveis.
expressão	Expressão	Não	
nomes_externos	Nomes Externos	Não	
field_list	Lista de campos	Sim	
field_name	Nome do campo	Sim	Campo de referência para um nome de campo na tabela selecionada em um tipo de campo **Nome da tabela**. Torne este campo dependente do campo **Nome da tabela**.
anexo_arquivo	Anexo de arquivo	Sim	Campo de anexo de arquivo que pode conter um arquivo. Há suporte para todos os tipos de arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
float	Número de ponto flutuante	Sim	
fórmula	Fórmula	Não	
geo_point	Ponto geográfico	Não	Campo de ponto geográfico para manter coordenadas de longitude e latitude.
glide_action_list	Lista de ações	Não	
glide_date	Data	Sim	
glide_date_time	Data/hora	Sim	
glide_duration	Duração	Sim	
glide_list	Lista	Sim	
glide_precise_time	Hora precisa	Não	
glide_time	Hora	Sim	
glide_utc_time	Hora (UTC)	Sim	
glide_var	Var	Não	
glyphicon	Ícone de glifo	Não	
graphql_esquema	GraphQL Schema	Não	
GUID	ID do sistema (GUID)	Sim	
html	HTML	Sim	Campo de cadeia de caracteres com um editor de HTML integrado. Ele oferece suporte a texto formatado com o editor de rich text e é útil para descrições que precisam de legibilidade aprimorada.
html_script	Script HTML	Sim	Campo de script HTML que fornece a capacidade de adicionar variáveis na forma de anotação de nome de campo **(${fieldname})** por meio de um seletor de variáveis no editor de HTML. Este campo é usado para criar conteúdo rich text que também tem valores dinâmicos.
html_template	Modelo HTML	Não	
ícones	Ícone	Não	Campo de cadeia de caracteres que fornece ao usuário acesso a um seletor de ícones em um formulário. Por padrão, o conjunto de ícones de favoritos é usado.
imagem	Imagem	Não	Campo de imagem usado para carregar e incorporar imagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
index_name	Nome do índice	Não	
inserir_timestamp	Inserir Carimbo de Data/Hora	Não	
Número inteiro	Int	Não	
inteiro	Números inteiros	Sim	Campo de número sem casas decimais. **Nota:** Para pesquisar um número inteiro, insira = seguido pelo número inteiro na barra de pesquisa. Por exemplo, se você quiser pesquisar uma Ordem de 100, insira =100.
data_inteira	Data inteira	Sim	
Inteiro_hora	Tempo inteiro	Não	
internal_type	Tipo interno	Não	
ip_addr	Endereço IP (IPV4, IPV6 validado)	Sim	
ip_address	Endereço IP	Sim	Campo de caracteres variável que armazena endereços IPv4 e IPv6. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de endereço IP.
registro	Diário	Não	Campo de diário que aceita entradas de texto e exibe entradas anteriores com um nome de usuário e carimbo de data/hora.
journal_input	Entrada do diário	Sim	Campo de entrada de diário que aceita entradas de texto, mas não exibe entradas anteriores.
journal_list	Lista de diários	Não	Campo de lista de diários que exibe o conteúdo dos campos de diários. Você deve especificar os campos de diário como os campos dependentes. Se um campo de lista de diários depender de mais de um campo de diário, as entradas serão exibidas em ordem cronológica.
json	JSON	Sim	
json_translations	Traduções em JSON	Não	
idioma	Idioma	Não	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
longo	Longo	Sim	Campo longo que armazena números inteiros grandes, o que pode ser útil para dados de alto valor. Este campo lida com valores que excedem os limites inteiros padrão, o que é essencial em contextos de alto volume, como números de série ou operações de contagem. Este campo garante que os dados numéricos sejam armazenados com precisão sem estouro.
longint	Longint	Sim	Campo inteiro longo que armazena números inteiros grandes, o que pode ser útil para dados de alto valor. Este campo lida com valores que excedem os limites inteiros padrão, o que é essencial em contextos de alto volume, como números de série ou operações de contagem. Este campo garante que os dados numéricos sejam armazenados com precisão sem estouro.
código_máscara	Código de máscara	Não	
métrica_absoluta	Métrica absoluta	Não	
contador_métrica	Contador de métricas	Não	
métrica_derivar	Derivação de métrica	Não	
medidor_métrica	Medidor de métrica	Não	
mid_config	Configuração MID	Não	
mês_de_ano	Mês do ano	Não	
multi_small	Vários pequenos	Sim	Campo de área de texto que armazena textos mais curtos, como descrições resumidas e anotações.
várias_duas_linhas	Área de texto com duas linhas	Sim	
name_values	Pares de nome-valor	Não	Campo de pares de nome-valor que mapeia valores de texto. Cada mapeamento é individual, mas um único campo **de Pares Nome-Valor** pode conter vários mapeamentos. Cada mapeamento deve usar um nome exclusivo e o nome não pode ficar em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
			Por exemplo, você pode usar um campo **Pares de nome-valor** para conter informações de cabeçalho para uma solicitação de serviço web. Neste exemplo, o nome de cada mapeamento é o cabeçalho, como `Content-Type`, e o valor é o valor do cabeçalho, como `Application/json`. Para obter informações sobre como criar scripts de campos **de Pares Nome-Valor**, consulte Tipo de campo de pares nome-valor.
nds_icon	Ícone do NDS	Não	
nl_task_int1	Tarefa NL Int1	Não	
índice_de_ordem	Índice de ordenação	Sim	Campo de índice de ordem que define a ordem de exibição de registros em listas ou hierarquias. Ao atribuir um valor numérico a cada registro, ele permite que os administradores controlem a sequência visual, o que é útil para organizar logicamente tarefas, categorias ou itens. Este tipo de campo ajuda a melhorar a experiência do usuário, tornando a interface intuitiva e ordenada.
senha	Senha (unidirecional criptografada)	Sim	Campo de texto que armazena senhas com criptografia unidirecional. A criptografia unidirecional armazena a senha como um valor de hash seguro que não pode ser descriptografado.
senha2	Senha (bidirecional criptografada)	Sim	Campo de texto que armazena senhas com criptografia bidirecional. A criptografia bidirecional armazena a senha como um valor criptografado seguro que pode ser descriptografado programaticamente na instância. Você pode usar a criptografia de senha 2 com variáveis de formulário. Para criptografar campos de texto em formulários, consulte Criptografia Password2 com KMF . O tamanho dos valores do campo password2 deve ser de pelo menos 255 caracteres.
percent_complete	Porcentagem de conclusão	Sim	Campo decimal que renderiza uma barra de porcentagem concluída em listas. Você pode converter qualquer campo **decimal**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
			existente em um campo **de porcentagem concluída**.
ph_number	Número de telefone	Sim	
phone_number	Número de telefone (não utilizado)	Sim	
phone_number_e164	Número de telefone (E164)	Sim	Campo de cadeia de caracteres que fornece formatação e validação compatíveis com E164 para números de telefone.
preço	Preço	Sim	Campo de moeda que permite o controle sobre conversões e exibição. Para obter mais informações, consulte Campos de preço.
propriedades	Propriedades	Não	
rádio	Rádio	Sim	Campo de opção que exibe opções mutuamente exclusivas como botões de opção, permitindo que os usuários selecionem apenas uma opção. É adequado para decisões simples e definitivas, como nível de prioridade ou respostas sim/não. Este tipo de campo ajuda a melhorar a usabilidade, apresentando opções claras para entradas de seleção única.
registros	Registros	Não	
referência	Referência	Sim	Campo de consulta que exibe registros de outra tabela, o que é crucial para estruturas de dados relacionais.
reference_name	Nome da referência	Não	
tags_relacionadas	Marcadores relacionados	Não	
lembrete_campo_nome	Nome do campo de lembrete	Não	
repeat_count	Contagem de repetições	Não	
repeat_type	Tipo de repetição	Não	
replicação_carga	Carga de replicação	Não	
programação_data_hora	Data/hora do cronograma	Não	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
cronograma_intervalo_contagem	Contagem de intervalos de programação	Não	
script	Script	Sim	Campo de texto que aceita entrada de código JavaScript e fornece controles, como verificação de sintaxe e formatação. Ele também fornece uma lista de campos e APIs do servidor. Você deve especificar um campo dependente que faz referência ao nome da tabela para a lista de campos.
script_cliente	Cliente de script	Não	
script_plain	Script (texto sem formatação)	Sim	Campo de texto que aceita entrada de código JavaScript e fornece controles, como verificação de sintaxe e formatação.
script_server	Servidor de script	Não	
short_field_name	Nome curto do campo	Não	
short_table_name	Nome curto da tabela	Sim	Campo de texto que armazena uma versão compacta de um nome de tabela, geralmente usado para eficiência em configurações do sistema, URLs ou logs. Ele ajuda a mapear os nomes completos das tabelas para identificadores mais curtos, principalmente para uso interno do sistema, em vez de interação direta com o usuário.
valores_nome_simples	Pares de nome-valor	Sim	
slushbucket	Interface de caixa de listagem dupla	Sim	
snapshot_template_value	Valor do modelo de snapshot	Não	
source_id	ID da origem	Não	
source_name	Nome de origem	Não	
source_table	Tabela de origem	Não	
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres	Sim	Campo de cadeia de caracteres que contém uma cadeia de caracteres de caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
			Cadeias de caracteres de até 255 caracteres aparecem em uma caixa de texto de linha única. Qualquer coisa com 256 caracteres ou mais aparece como uma caixa de texto de várias linhas. **Nota:** O banco de dados pode converter o valor que você fornece no campo **Comprimento máximo** para o tipo de campo de banco de dados correspondente mais próximo. Por exemplo, um comprimento máximo de cadeia de caracteres de 80 mapas para o tipo de campo de banco de dados mais próximo de VARCHAR (100). Para Oracle instâncias, os usuários não podem aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para um valor maior que 4000 por meio da IU da aplicação. Mudanças maiores que 4000 exigem o tipo de dados CLOB em Oracle. Se você precisar que um campo tenha mais de 4.000 caracteres, registre um incidente para solicitar a mudança.
cadeia de caracteres_booliana	Cadeia de caracteres booliana	Não	
string_full_utf8	Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)	Sim	Campo de cadeia de caracteres que contém a codificação de caracteres UTF-8. Este tipo de campo é restrito ao mesmo tamanho máximo que pode ser definido na IU da aplicação como o tipo de dados Cadeia de caracteres. Os emojis são compatíveis com o tipo de campo Cadeia de caracteres (UTF-8 completo).
estrutura	Estrutura	Não	
sys_class_name	Nome da classe do sistema	Sim	Campo do sistema que contém o nome da tabela.
sys_class_path	Caminho da classe do sistema	Não	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
sysevent_name	Nome do evento do sistema	Não	
sysrule_field_name	Nome do campo de regra do sistema	Não	
table_name	Nome da Tabela	Sim	Campo de cadeia de caracteres que permite selecionar uma tabela. Se você usar o tipo de campo **Nome do campo**, adicione esse tipo de campo e torne o campo **Nome do campo** dependente do campo **Nome da tabela**. Se você estiver em uma aplicação com escopo, poderá exibir somente as tabelas desse escopo.
template_value	Valor do modelo	Sim	
hora	Hora	Não	Campo de tempo que armazena uma hora no banco de dados como um campo **de data/hora**, mas somente a parte de hora deste campo é usada. **Nota:** Este campo armazena a data como 1970-01-01, que não se enquadra nas datas do horário de verão (DST). Como resultado, o horário não é ajustado automaticamente para o horário de verão. Se um recurso personalizado usar hora como hora de início, o recurso deverá se ajustar para o horário de verão, se necessário.
timer	Temporizador	Sim	
traduzido	Traduzido	Não	
translated_field	Campo traduzido	Sim	
translated_html	HTML traduzido	Sim	Campo de texto HTML que exibe traduções com base no idioma do usuário.
translated_text	Texto traduzido	Sim	Campo de texto que exibe traduções com base no idioma do usuário.
árvore_código	Código da árvore	Não	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
caminho_árvore	Caminho da árvore	Não	
URL	URL	Sim	Campo de cadeia de caracteres que é um campo de URL selecionável quando bloqueado. Ao configurar, há uma opção para permitir/proibir links com ou sem HTTPS. **Nota:** Na IU para celular, este campo aparece como um campo de texto de várias linhas. O campo é salvo como uma única linha com as quebras de linha removidas.
user_image	Imagem	Sim	
user_input	Entrada do usuário	Não	Campo de entrada do usuário que captura a entrada fornecida pelos usuários, normalmente no contexto de fluxos de trabalho, pesquisas ou outros processos interativos. Este campo permite que os usuários insiram texto, selecionem opções ou forneçam outros tipos de entrada que podem ser processados ou armazenados para uso posterior. Os dados coletados por meio de campos **de entrada do usuário** geralmente são usados para orientar a tomada de decisão em fluxos de trabalho ou para coletar informações para emissão de relatórios e análises. É um tipo de campo flexível que pode ser personalizado para se adequar a vários casos de uso em que a interação do usuário é necessária.
user_roles	Funções de usuário	Sim	
variáveis_condições	Condições de variáveis	Não	
variável_modelo_valor	Valor do modelo de variável	Não	
variáveis	Variáveis	Não	
versão	Versão	Sim	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo

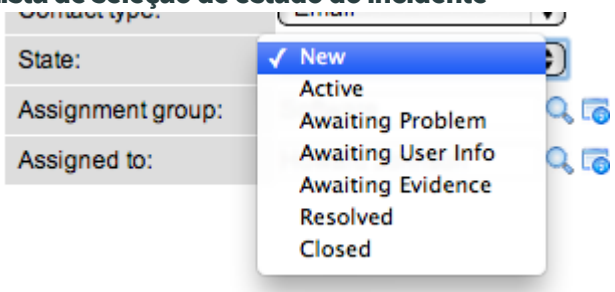
Tipo de campo	Nome da plataforma	Compatível com espaço configurável	Descrição
vídeo	Vídeo	Não	Campo de vídeo para carregar e incorporar vídeo.
semana_de_mês	Semana do mês	Não	
texto_largo	Texto amplo	Sim	
wiki_text	Wiki	Sim	Campo de cadeia de caracteres com um editor de texto wiki integrado que aceita uma versão simplificada da formatação de texto wiki padrão.
wms_job	Trabalho de WMS	Não	
fluxo de trabalho	Fluxo de trabalho	Sim	Campo de lista que exibe uma fase em um fluxo de trabalho.
condições_fluxo de trabalho	Condições do fluxo de trabalho	Não	
xml	XML	Sim	

Tipo de campo da lista de seleção

Uma lista de seleção é um tipo de campo que permite ao usuário selecionar a partir de um conjunto predefinido de opções.

Os administradores podem definir as opções disponíveis e personalizar o comportamento e a aparência das listas de seleção.

Lista de seleção de estado do incidente



Nota:
As listas de seleção não são compatíveis com um relacionamento um para muitos. Somente uma opção de uma lista de seleção pode ser selecionada por vez.

Segurança da lista de seleção

Você pode usar a função de segurança personalize_choices para permitir que não administradores modifiquem as opções de Elementos de escolha em todas as tabelas.

Se desejar um controle mais granular, você também pode criar uma ACL personalizada (regra de segurança) que rege a operação personalize_choices para um campo específico ou para todos os campos (. *) em uma tabela específica. No entanto, o acesso à operação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalize_choices em um campo específico não confere a capacidade de adicionar novas opções para esse campo.

Para poder criar novas opções para um campo específico, é necessária uma ACL que conceda acesso personalize_choices para esse campo. Por exemplo, para conceder à função hris_admin a capacidade de personalizar somente o campo Categoria para artigos da base de conhecimento de Recursos Humanos, você precisa de uma ACL que conceda acesso personalize_choices à função hris_admin no campo Categoria da tabela Conhecimento (kb_knowledge).

Há ACLs predefinidas que concedem ambos os tipos de acesso à função de segurança personalize_choices para todos os campos em todas as tabelas. A função de segurança personalize_choices também tem acesso de leitura, gravação e exclusão à tabela sys_choices. No entanto, esse acesso adicional não é necessário ao disponibilizar apenas a funcionalidade Personalizar opções de forma granular.

Valores a serem associados a rótulos de opção para script

Ao escrever um script que faz referência a uma lista de seleção, você precisa saber o valor que está associado a cada opção.

Por exemplo, para verificar se o campo incident_state está ativo, você não pode usar a condição `current.incident_state == "active"` porque o valor associado à opção rotulada como **Active** é o número inteiro **2**. Em vez disso, você usaria a condição `current.incident_state == 2`.

O campo **Tipo** na entrada do dicionário da lista de seleção determina o tipo de dados dos valores.

Para determinar o valor associado a uma opção, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista de seleção**e localize a opção para a qual você precisa saber o valor.

Mostrar valores da lista de opções

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

A opção **-- None --** pode não ter um registro sys_choice associado a ela. Um campo de lista de seleção definido como **-- Nenhum --** é avaliado para esses valores, dependendo do contexto do script conforme listado abaixo.

- Para scripts do lado do cliente, como client scripts: "" (cadeia de caracteres vazia)
- Para scripts do lado do servidor, como regras de negócio: "0" (cadeia de caracteres do número zero)

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores inteiros para listas de seleção padrão

A opção fornece quatro valores padrão.

Algumas listas de seleção comuns usam valores inteiros que não correspondem aos rótulos das cadeias de caracteres. Por exemplo, a tabela Problema usa esses valores padrão para o campo **Estado**.

Valores padrão do campo de estado

Valor	Rótulo
1	Aberto
2	Erros conhecidos
3	Pendente de Mudança
4	Encerrado/resolvido

Esses valores inteiros também são usados em várias regras de negócio padrão. Por exemplo, uma regra de negócio na tabela Incidente define o sinalizador ativo como falso quando o campo **Estado** muda para **7**, que é o valor padrão para **Fechado**. Se você alterar os valores das opções de estado do Incidente, essa regra de negócio poderá não se comportar mais conforme desejado ou esperado.

Na tabela Incidente, os campos **Ativo**, **Estado**e **Estado do incidente** são afetados pelas regras de negócio padrão a seguir.

Regras de negócio padrão

Regra de negócio	Descrição
mark_closed (incidente)	Se o incident_state mudar para **7** (**Encerrado**), o campo **Ativo** será definido como falso
reabertura de incidente (incidente)	Se o incident_state for menor que **7** (**Encerrado**) e o campo **Ativo** for falso, o campo **Ativo** será definido como verdadeiro
marcar como encerrado (tarefa)	Se o estado mudar para **3** (**Encerrado concluído**) ou **4** (**Encerrado incompleto**), o campo **Ativo** será definido como falso
tarefa mais próxima (tarefa)	Se o sinalizador **Ativo** mudar de verdadeiro para falso e o estado não for **3** (**Encerrado concluído**) nem **4** (**Encerrado incompleto**), o estado será definido como **3** (**Encerrado concluído**)
reabridor de tarefas (task)	Se o campo **Ativo** mudar de falso para verdadeiro e o estado for **3** (**Encerrado concluído**) ou **4** (**Encerrado incompleto**), o estado será definido como **1** (**Aberto**)

Nota:
Observe que essas regras de negócio não mudam incident_state com base em uma mudança no campo **Ativo** ou no campo **Estado**. As mudanças em incident_state orientam os outros dois campos, e não o contrário.

Configurar valores de opção de campo de estado

Os campos de estado são um subconjunto dos campos da lista de seleção. Lembre-se das informações a seguir ao configurar valores de opção para o campo de estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use um valor negativo para adicionar um novo campo de estado ativo.
- Pesquise e analise as regras de negócio que usam um filtro de número de estado nos campos **Script** e **Condições**. Você pode usar a ferramenta Depurar para rastrear a ordem de execução da regra de negócio.
- Novos valores que representam estados inativos devem ter um valor acima de 8.

Você pode definir qualquer um dos seguintes atributos para um campo de estado configurando o dicionário. Se os atributos não estiverem definidos, o sistema usará os valores padrão. A API TaskStateUtil usa os seguintes atributos. Para obter mais informações sobre a API TaskStateUtil, consulte TaskStateUtil .

Atributos relacionados

Atributo	Definição
close_states	Lista delimitada por ponto e vírgula de valores de estado que estão inativos, usada para identificar se a tarefa deve ser definida como ativa ou inativa. Este é um atributo necessário para usar a funcionalidade TaskStateUtil.
default_close_state	Atributo opcional para definir o valor do estado de fechamento padrão se você quiser definir regras de negócio que fecham automaticamente uma tarefa. O padrão é 3, normalmente Encerrado e Concluído se o atributo não estiver definido.
default_work_state	Atributo opcional para definir o valor do estado de trabalho padrão se você quiser definir regras de negócio que definem automaticamente uma tarefa como trabalho. O padrão é 2, normalmente Trabalho em andamento se o atributo não estiver definido.

Exemplos de modificação de estado

Siga estes exemplos para modificar os estados de incidentes e solicitações de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
2. Na parte superior da lista, crie um filtro de lista como o seguinte:
   - **Tabela**: incidente
   - **Elemento**: incident_state
3. Execute o filtro.

   Observe que o estado **Encerrado** tem um valor de **7** e o estado **Resolvido** tem um valor de **6**. Qualquer estado maior ou igual a **7** é considerado inativo. Portanto, você deve usar um número inteiro positivo maior que **7** se quiser adicionar um novo tipo de estado inativo. Use um valor negativo como **-1** ou **-2** se quiser adicionar um novo tipo ativo de campo de estado, como **Aguardando fornecedor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegue novamente para **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
5. Na parte superior da lista, crie um filtro de lista como o seguinte:
   - **Tabela**: change_request
   - **Elemento**: phase_state
6. Execute o filtro.

   Observe que o estado **Concluído** tem um valor de **8**. Qualquer estado maior ou igual a **8** é considerado inativo. Portanto, você deve usar um número inteiro positivo maior que **8** se quiser adicionar um novo tipo de estado inativo, como **Cancelado**. Use um valor negativo como **-1** ou **-2** se quiser adicionar um novo tipo ativo de campo de estado, como **Pendente**.

Solução de problemas de estados de mudança e regras de negócio

As regras de negócio no sistema fazem suposições sobre valores de estado. Você pode solucionar problemas de regras de negócio para ver a ordem em que elas são executadas e ver como isso afeta as mudanças feitas nos valores do campo **Estado**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Crie um filtro como este para exibir os scripts e as condições que pertencem ao Resolvido incident_state de 6 ou ao valor Closed incident_state de 7:

   O campo **Script** contém 7 OU o campo **Condição** contém 7 OU o campo **Script** contém 6 OU o campo **Condição** contém 6 E o campo **Tabela** é incidente E o campo **Ativo** é verdadeiro.

O que Fazer Depois
Consulte Depurar regra de negócio para obter informações sobre como rastrear a ordem de execução da regra de negócio. Você pode clicar em **Depurar tudo**, resolver um incidente e verificar o rastreamento na parte inferior do formulário para observar a execução das regras de negócio. Esses dois exemplos de linha mostram que o código de regra de negócio mark_closed é inserido `==>` e, em seguida, encerrado `<==`.

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

Exibir definições da lista de seleção

A tabela Conjunto de seleção [sys_choice_set] contém um registro para cada campo que usa uma lista de seleção.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_choices

Nota:
A função personalize_choices deve ser concedida explicitamente ao usuário; não pode ser uma ACL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O registro do conjunto de opções está associado a um arquivo de aplicações, o que permite que os conjuntos de atualizações e o desenvolvimento da equipe rastreiem e transfiram todas as opções de um campo em um único registro de atualização.

Os valores da lista de seleção permitem um tamanho máximo de 40 caracteres. O intervalo de valores numéricos permitidos é [-999, 999].

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo da lista de seleção e selecione **Mostrar lista de seleção**.
   Para exibir outros valores da lista de seleção, modifique o filtro na parte superior da lista.

   Nota:
   Quando você usa uma ACL para conceder personalize_choices em um campo específico, **Mostrar lista de seleção** não está disponível. Ela só estará disponível se você conceder explicitamente a função ao usuário. **Configurar escolhas** continua a aparecer, independentemente de ser uma ACL ou uma função de usuário concedida explicitamente.

2. Revise os itens na lista.

   Aviso:
   Não adicione novas opções à lista. Para adicionar novas opções a um campo de lista de seleção, use a opção **Configurar escolhas**.

Definir uma opção para uma lista de seleção

Você pode personalizar as opções que estão disponíveis em uma lista de seleção.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_choices

Procedimento

1. Navegue até um formulário em que o campo aparece.
2. Se a lista de seleção depender de outro campo, insira o valor de seleção do qual as opções dependem.

   Por exemplo, na tabela de incidentes, a **Subcategoria** depende da **Categoria**. Para personalizar quais opções de subcategoria estão disponíveis para a categoria de hardware, selecione **Hardware** no campo **Categoria**.

3. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar opções**.
4. Use o slushbucket para reorganizar a ordem, adicionar ou remover itens ou para criar novos itens.
5. Clique em **Salvar**.

   Para adicionar itens dinamicamente a uma lista de seleção, use o método `addOption` GlideForm.

   Nota:
   Algumas regras de negócio podem ser afetadas por mudanças nas opções da lista de seleção (por exemplo, estados de incidentes 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.

Reutilizar uma lista de seleção

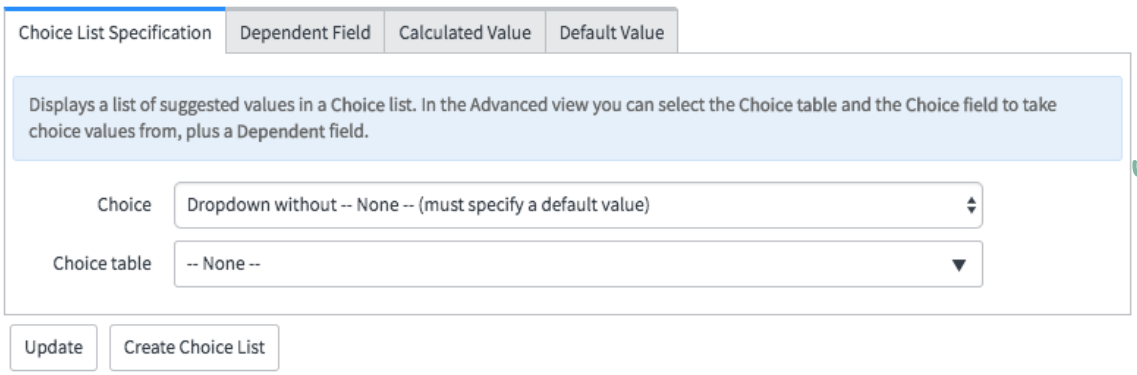
Depois de definir um conjunto de valores de lista de seleção, você pode reutilizar os valores para outro campo em uma tabela diferente.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_choices

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em um campo de opção existente (Campo A) e selecione **Configurar escolhas**.
2. Adicione os valores de lista de seleção desejados na lista relacionada **Escolhas**.
3. Para reutilizar os valores da lista de seleção para outro campo (Campo B) em uma tabela diferente, clique com o botão direito do mouse no rótulo do Campo B e selecione **Configurar dicionário**.
4. No campo **Tabela de seleção**, selecione a tabela em que o Campo A reside.
5. No campo **Opção**, selecione Campo A.



6. Clique em **Atualizar**.

Os valores da lista de seleção definidos no Campo A são exibidos no Campo B. Quando você adiciona ou remove valores da lista de seleção no Campo A, essas mudanças também são refletidas no Campo B. Depois de especificar uma tabela de seleção e um campo de seleção, o campo não é mais usa a lista de seleção definida.

Remover a opção Nenhum de uma lista de seleção

Você pode remover a opção **Nenhum** de uma lista de seleção se ela não for necessária.

Antes de Iniciar

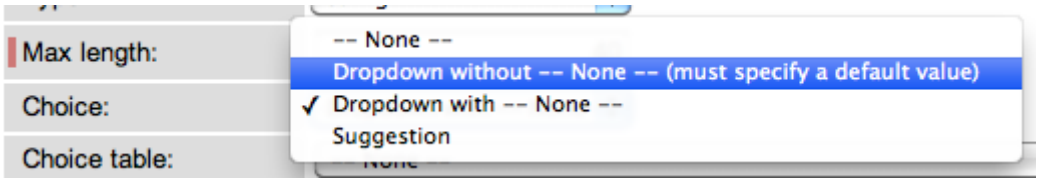
Função necessária: personalize_dictionary

Procedimento

1. Navegue até um formulário em que o campo aparece.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Altere o valor do campo **Opção** para **Menu suspenso sem -- Nenhum -- (um valor padrão deve ser especificado)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Certifique-se de que o campo **Padrão** esteja preenchido para determinar qual opção é exibida por padrão.

Nota:
Se o campo depender de outro campo, a opção **-- Nenhum --** permanecerá disponível.

Como alterar o valor de exibição Nenhum de uma lista de seleção

Você pode mudar o rótulo de exibição padrão da opção **Nenhum** para um campo de seleção.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_choices

Nota:
A função personalize_choices deve ser concedida explicitamente ao usuário; não pode ser uma ACL.

Procedimento

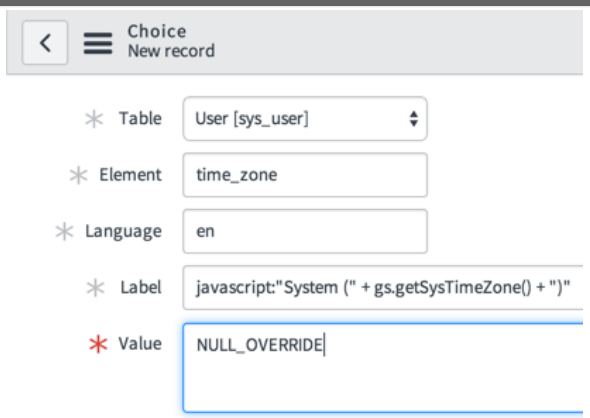
1. Navegue até um formulário no qual o campo aparece.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista de seleção**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.

Campos de formulário de opção

Campo	Valor
Tabela	Selecione a tabela.
Elemento	Deixe o nome do campo que é preenchido automaticamente.
Idioma	Insira o código de idioma ISO para o rótulo.
Sequência	Deixe em branco. Este campo determina a ordem.
Inativo	Deixe em branco.
Rótulo	Insira o rótulo a ser exibido na lista de seleção. Você pode usar JavaScript, incluindo chamadas para inclusões de script, para definir o rótulo. Por exemplo, o rótulo JavaScript no exemplo a seguir muda o valor **-- None --** da lista de seleção de **Fuso horário** em um registro de usuário para usar o valor de fuso horário da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	
Valor	Insira NULL_OVERRIDE. **Nota:** Você deve inserir NULL_OVERRIDE como o valor ou o novo rótulo aparecerá além da opção **-- None --**.
Valor dependente	Deixe em branco.
Dica	Deixe em branco. **Nota:** Quando o tipo de campo estiver definido como **Lista (Lista do Glide),** a dica não será exibida.

5. Clique em **Enviar**.

Excluir todas as opções da lista de seleção

Você pode excluir todas as opções de um campo de opção do registro do Conjunto de opções.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalizar

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar este método quando estiver desenvolvendo uma nova aplicação e os requisitos de negócios mudarem. Se você estiver atualizando uma lista de seleção que já está em uso, considere desativar as opções que não usa mais para evitar conflitos com dados ou scripts existentes que podem depender das opções anteriores.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_choice_set.list e pressione Enter.
2. Abra o registro do conjunto de seleção para o campo.

   Por exemplo, para localizar o conjunto de seleção para a subcategoria de incidente, filtre por **[Table] [is] [incident] E [Element] [is] [subcategory]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Marque a caixa ao lado do registro do conjunto de seleção para excluir e selecione **Excluir** na lista de seleção Ações abaixo da lista.
4. Clique em **Excluir** na janela de confirmação.
   Todas as opções do campo foram excluídas.

Criar uma lista de seleção para outro tipo de campo

Você pode criar uma lista de seleção para um campo com outro tipo, como um número inteiro, cadeia de caracteres ou campo de referência.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar esta configuração para padronizar a entrada de dados e limitar as opções disponíveis para um campo enquanto mantém o tipo de campo original.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para o campo.

   Nota:
   Campos de referência com um grande número de registros na tabela de referência não podem ser convertidos para se parecerem com campos de opção. Um campo de referência com muitos registros é revertido para se parecer com um campo de referência.

3. Altere o valor **de Opção** para **Menu suspenso com --- Nenhum ---** ou **Menu suspenso sem --- Nenhum --- (um valor padrão deve ser especificado)**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Clique em **Criar lista de seleção**.

   - A lista relacionada **Escolhas** aparece no formulário de entrada do dicionário.
   - Se os registros na tabela contiverem dados para o campo, será criado um valor de lista de seleção para cada valor de campo exclusivo. Por exemplo, se houver três registros na tabela e cada registro tiver um valor exclusivo no campo, três opções serão criadas.
   - Se não houver dados no campo, será criado um valor de lista de seleção de **-- Nova opção --**.

Exibir valores inválidos da lista de seleção

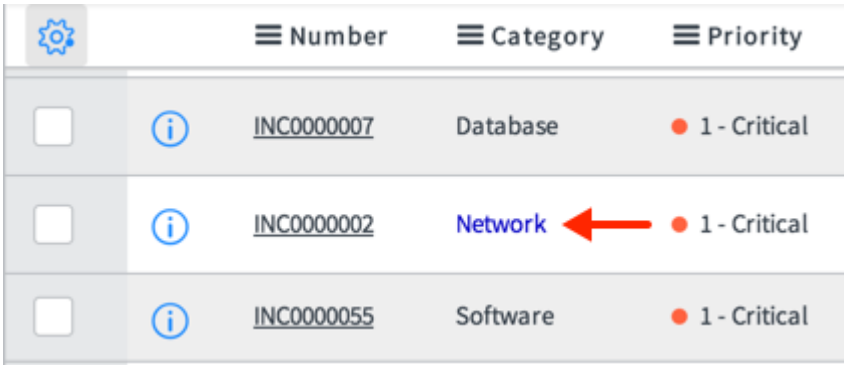
Por padrão, os valores da lista de seleção inativa ou inválida aparecem em texto azul em vez de preto. Você pode desabilitar o indicador de cores para escolhas inválidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No exemplo a seguir, a categoria **Rede** foi desativada, portanto, aparece em azul para registros que ainda contêm o valor inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Desmarque a caixa de seleção da propriedade **Exibir entradas da lista de seleção ausente**.

Adicionar opção de pesquisa a um campo de seleção

Adicione um campo de pesquisa aos campos de opção que têm uma longa lista de opções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém campos de opção.
   Por exemplo, incidente.
2. Em um campo de opção no formulário, por exemplo, Estado, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Alterne para a exibição avançada do formulário de entrada do dicionário usando o menu de contexto navegando até **Exibição** > **Avançado**.
4. No campo Atributos, digite `is_searchable_choice=true`.
   Se houver outras entradas no campo de atributos, use uma vírgula para separar as entradas.
5. Atualize o formulário Entrada de Dicionário e recarregue a página que contém a lista de seleção.

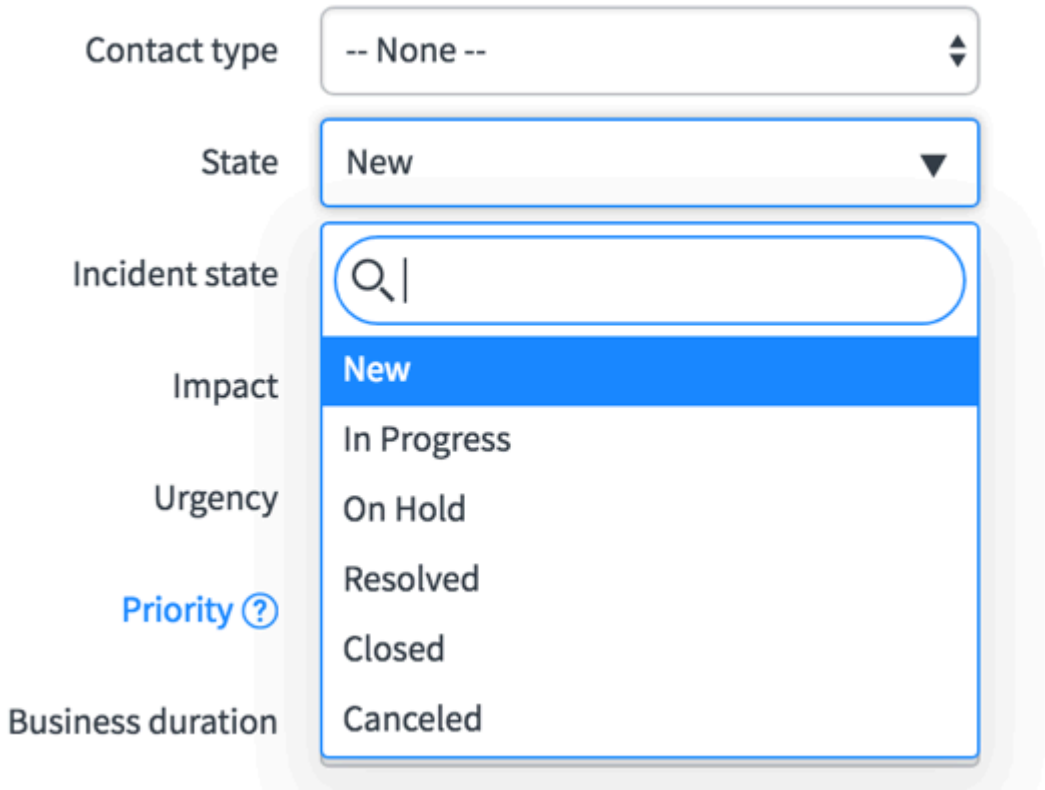
Resultado

A lista de seleção contém um campo de pesquisa que os usuários podem usar para filtrar a lista de opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa do campo de opção



Tipos de campo de condição

Um campo de condição especifica quando executar a lógica de negócios, como uma regra de negócio ou fluxo de trabalho.

Existem dois tipos de campo de condição.

Tipos de campo de condição

Tipo de campo de condição	Descrição
Cadeia de caracteres de condição	Um campo de texto que aceita uma declaração de condição JavaScript sem formatação. O sistema valida a sintaxe da condição quanto à exatidão antes de uma atualização.
Condições	Um campo que adiciona um construtor de condições a um formulário. Os construtores de condição exigem a especificação de um campo dependente cujos valores o sistema usa para exibir opções da lista de seleção. Normalmente, o campo dependente é o campo **Tabela**.

O sistema avalia os dois tipos de campo de condição para determinar se as condições são verdadeiras ou falsas. Quando verdadeiro, o sistema executa a lógica de negócios. Quando falso, o sistema ignora a lógica de negócios.

Para encontrar atributos de dicionário que afetam os campos de condição, consulte Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar a contagem de condição a um campo de condição

O widget de contagem de condições pode ser ativado em campos de condição para exibir uma visualização dos registros que atenderiam ao conjunto atual de condições. Para campos em que a contagem de condições está ativada, o número de registros que correspondem às condições será exibido automaticamente. A contagem é atualizada se o campo do qual o campo de condição depende, como Tabela, for alterado. Se o campo Tabela for deixado em branco, o widget ficará oculto.

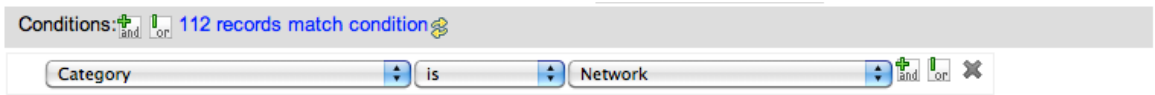
Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
2. Adicione `show_condition_count=true` ao campo **Atributos**.
3. Enviar.

Resultado
Neste exemplo, uma condição é executada na tabela Incidente para procurar incidentes em que **Categoria** é **Rede**:

Contagem de condições

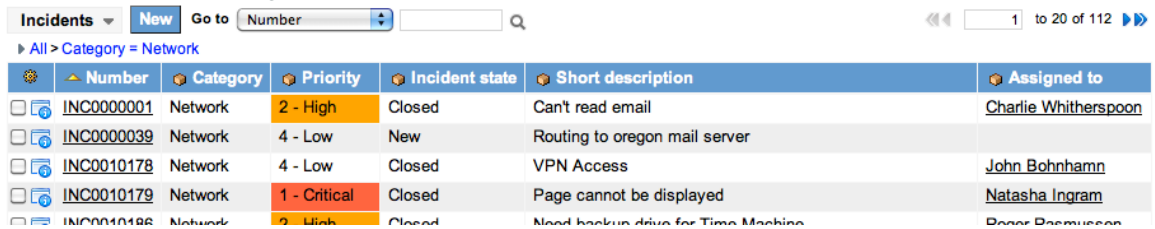


A lista mostra que há 112 registros com a categoria **Rede**.

Para atualizar a visualização, clique no ícone de atualização de contagem ( ).

Para exibir detalhes dos resultados, clique no número de registros para abrir a exibição de lista dos resultados:

Resultados da contagem de condições



Number	Category	Priority	Incident state	Short description	Assigned to
INC0000001	Network	2 - High	Closed	Can't read email	Charlie Whitherspoon
INC0000039	Network	4 - Low	New	Routing to oregon mail server	
INC0010178	Network	4 - Low	Closed	VPN Access	John Bohnhamn
INC0010179	Network	1 - Critical	Closed	Page cannot be displayed	Natasha Ingram

Atualizar um campo de condições para usar o Construtor de condições v2

Em IU principal, você pode atualizar um campo de condições para exibir o construtor de condições versão 2.

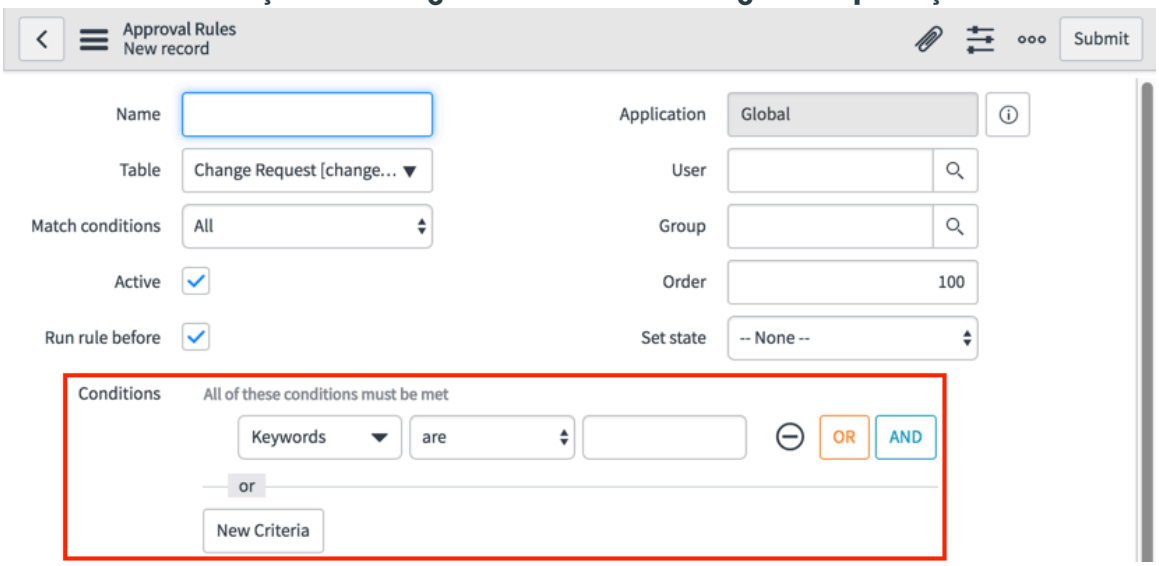
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você adiciona um atributo de dicionário ao campo Condições para habilitar a versão 2 (v2) do construtor de condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Construtor de condições v2 configurado no formulário Regras de aprovação



Procedimento

1. Abra o formulário com o construtor de condições para configurar.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo **Condições** e clique em **Configurar dicionário**.
3. No campo **Atributos**, insira `condition_builder=v2`.
   Se houver atributos, adicione esta cadeia de caracteres no final separada por uma vírgula.
4. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é recarregado com a versão v2 do construtor de condições.

Tipo de campo do banco de dados

Vários tipos de campo estão disponíveis no sistema.

Esta tabela mostra os tipos de campo e os tipos de banco de dados MySQL correspondentes. Normalmente, não é necessário executar nenhuma ação no nível do banco de dados. Para saber mais sobre como mudar um tipo de campo, consulte Dicionário do sistema.

Tipos de campo de banco de dados

Tipos de campo	Opções	Tipo XML de dicionário	Tipo de banco de dados MySQL
Cadeia de caracteres	pequeno	Cadeia de caracteres	VARCHAR (40)
Cadeia de caracteres	médio(a)	Cadeia de caracteres	VARCHAR(100)
Cadeia de caracteres	grande	Cadeia de caracteres	TEXTO MÉDIO
Cadeia de caracteres	extragrande	Cadeia de caracteres	TEXTO MÉDIO
Decimal		decimal	Instâncias mais antigas de decimal (15,2) podem ter (12,2)
Números inteiros		inteiro	Números inteiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de campo de banco de dados

Tipos de campo	Opções	Tipo XML de dicionário	Tipo de banco de dados MySQL
Verdadeiro-Falso		booliano	TINYINT(1)
Data		glide_date	DATA
Date/Time		glide_date_time	DATA/HORA
Hora		glide_time	DATA/HORA
Duração		glide_duration	DATA/HORA
Escolha		Cadeia de caracteres	VARCHAR (40)
Sugestão		Cadeia de caracteres	VARCHAR (40)
Diário		registro	TEXTO MÉDIO
Referência	<reference table>	referência	VARCHAR(32)
Lista		glide_list	TEXTO MÉDIO
URL		URL	TEXTO MÉDIO
Imagem		user_image	VARCHAR (40)
Prazo		due_date	DATA/HORA

Nota:
Um exemplo de tipos de opção é o seguinte:

- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um tamanho máximo de 40 caracteres → VARCHAR(40).
- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um tamanho máximo de x, em que x = 41-255 caracteres, inclusive → VARCHAR(x) [exemplos: a cadeia de caracteres 42 é VARCHAR (42) e a cadeia de caracteres 211 é VARCHAR (211)].
- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um tamanho máximo de 256 e para cima → MEDIUMTEXT.

Tipos de dados de entrada de dicionário

Você só pode alterar o tipo de dados de uma entrada de dicionário quando a mudança não resultar em perda de dados. Use as diretrizes a seguir para alterar o tipo de dados de uma entrada de dicionário.

Mudanças de tipo de dados válidas

Condição	Restrições
O campo está vazio em todos os registros da tabela.	Nenhum. Você pode converter um campo vazio de qualquer tipo de dados em outro sem restrições.
A tabela contém dados existentes para o campo.	Você só pode converter entre tipos de dados lógicos que são mapeados para o mesmo tipo de dados físicos no banco de dados. Por exemplo, você pode converter uma *duração de glide* em uma *data/hora de glide*, já que ambos os tipos de dados lógicos são mapeados para o tipo de dados físicos DATETIME no banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças de tipo de dados válidas

Condição	Restrições
O campo é um campo de cadeia de caracteres que você está convertendo para outro tipo de campo de cadeia de caracteres.	Você pode alternar entre tipos de dados baseados em cadeia de caracteres, desde que as mudanças de comprimento não causem perda de dados por truncamento. Por exemplo, você pode mudar de um tipo de banco de dados MÉDIO para um tipo de banco de dados VARCHAR(100) se nenhum dos dados existentes for maior que 100.
O campo é um campo de cadeia de caracteres que você está convertendo em um ID exclusivo globalmente (GUID).	Você só pode converter um campo de cadeia de caracteres em um GUID se todos os dados existentes no campo já forem valores de **SYS ID**.
O campo é um campo GUID que você está convertendo em um campo de cadeia de caracteres.	Nenhum. Você pode converter um campo GUID em um campo de cadeia de caracteres sem restrições.

Campo do ID do documento

Você pode criar campos de ID de documento para fazer referência a qualquer registro em qualquer tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em comparação, um campo de referência faz referência a um registro em uma tabela específica. Para fazer referência a registros de qualquer tabela, dois campos precisam funcionar juntos: um para armazenar a referência da tabela e outro para armazenar a referência do registro.

Você pode selecionar o tipo de ID do documento ao criar um novo campo.

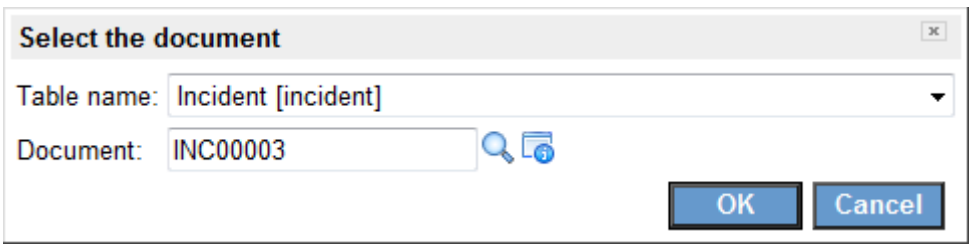
Procedimento

1. Navegue até a exibição de formulário da tabela.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Crie um campo para armazenar o nome da tabela e clique em **Adicionar**.
   - **Nome**: qualquer rótulo (por exemplo, `tabela de modelos`)
   - **Tipo**: cadeia de caracteres
4. Crie um campo para armazenar a referência do registro e clique em **Adicionar**.
   - **Nome**: rótulo do campo de ID do documento (por exemplo, `ID do modelo`)
   - **Tipo**: ID do documento
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
7. Abra a entrada do dicionário para o campo de ID do documento.
8. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. No campo **Dependente**, insira o nome da coluna do campo de referência da tabela (por exemplo, `u_model_table`).
10. **Opcional:** Em **Atributos**, adicione o atributo de dicionário *`show_all_tables`* para exibir tabelas do sistema.
11. Clique em **Atualizar**. Quando os usuários clicam na pesquisa de referência do campo de ID do documento, é exibida uma caixa de diálogo que permite selecionar a tabela e, em seguida, o registro. O sys_id do registro selecionado é armazenado no campo de ID do documento e o nome da tabela é armazenado no campo de referência da tabela.
12. **Opcional:** Configure o formulário para remover o campo de referência da tabela.



Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Tipo de campo de armazenamento de atributo dinâmico

O tipo de campo de armazenamento de atributo dinâmico armazena um ou mais atributos dinâmicos e seus valores.

Você pode descrever um registro capturando um ou mais pares de atributo-valor dinâmicos como objetos de cadeia de caracteres em um campo de armazenamento de atributo dinâmico. Para obter detalhes sobre como definir um esquema flexível e criar um campo de armazenamento de atributo dinâmico para capturar atributos e seus valores, consulte Esquema dinâmico.

Você também pode simplesmente capturar pares de atributo-valor em um registro adicionando um campo de armazenamento de atributo dinâmico a uma tabela e preenchendo o campo com dados de cadeia de caracteres usando a API do Glide. Depois de preencher o campo com dados de cadeia de caracteres, você pode consultar o campo como qualquer outro campo de cadeia de caracteres.

Ao configurar um esquema dinâmico, você pode criar um relacionamento entre um campo de armazenamento de atributo dinâmico e um campo de referência de esquema dinâmico. Você pode tornar o campo de armazenamento de atributo dinâmico dependente do campo de referência de esquema dinâmico.

Campo da função

Crie campos de função e scripts na Now Platform para executar transformações e cálculos comuns de banco de dados.

Campos regulares armazenam um valor no banco de dados. Em vez de armazenar dados, um campo de função exibe os resultados de uma consulta ao banco de dados. Os campos de função não têm uma coluna de banco de dados associada. Em vez disso, os campos de função geram um valor com base em cálculos simples de outros campos e constantes. Eles podem ser usados como qualquer outro campo no sistema: em formulários, listas, condições de consulta, relatórios e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
Um campo de função que faz referência a outro campo de função na função resultará em um erro. Os campos de função não contêm dados ou são avaliados em tempo de execução.

Example: Caso de uso

Você deseja identificar todos os incidentes com uma descrição resumida provavelmente inútil de menos de 10 caracteres.

Em vez de consultar todos os registros para determinar qual registro atende a determinados critérios, crie um campo de função ou script de função que recupere somente os registros que atendem aos critérios.

Para um cálculo simples, é melhor usar um campo de função ou script de função em vez de armazenar um valor calculado. O valor é sempre calculado na recuperação. Outro benefício do uso de campos de função é que o servidor de banco de dados executa a transformação em vez do nó da aplicação.

Campos de função versus campos calculados

Os valores dos campos calculados são armazenados no banco de dados. Os valores de campos de função ou scripts de função não são armazenados no banco de dados, mas são calculados no momento da recuperação. Os valores do campo de função estão sempre atualizados.

Campos de função versus regras de negócio

Use campos de função ou scripts quando a lógica de negócios for baseada em uma transformação simples de um ou mais campos existentes. Os campos de função e os scripts permitem implementar a lógica de negócios sem armazenar e manter o resultado de uma transformação.

Campos de função versus filtros, cadeias de caracteres de consulta e Rhino

Em vez de chamar o Rhino para executar transformações de cadeia de caracteres, você pode usar um campo de função ou script de função para executar as transformações para você. Os campos de função e os scripts de função são mais eficientes e resultam em valores atualizados que não precisam ser armazenados ou mantidos.

Limitações do campo de função

Como os cálculos do campo de função não são armazenados no banco de dados, algumas operações não são relevantes.

- Os campos de função não podem ser auditados ou indexados diretamente.

  Nota:
  Para indexar um campo de função como se fosse um campo normal, certifique-se de que os campos individuais usados pela função estejam indexados. Ou, para obter o melhor desempenho, certifique-se de que haja um índice composto incluindo todos os campos usados na função.

- Os campos de função não podem ser criptografados, pois o valor de um campo de função nunca é armazenado no banco de dados.
- Campos de função não podem ser convertidos em campos regulares ou vice-versa.
- Os campos de função que você cria na IU de emissão de relatórios não são compatíveis com referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Configuração de campos de função na Emissão de relatórios .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A segurança é avaliada nos componentes da função e no valor calculado do campo. Quando usadas em visualizações, as seções que contêm informações que o usuário não tem permissão para ver são ocultas do usuário.
- Os nomes das funções de campo devem ser exclusivos.

Definição de funções da plataforma

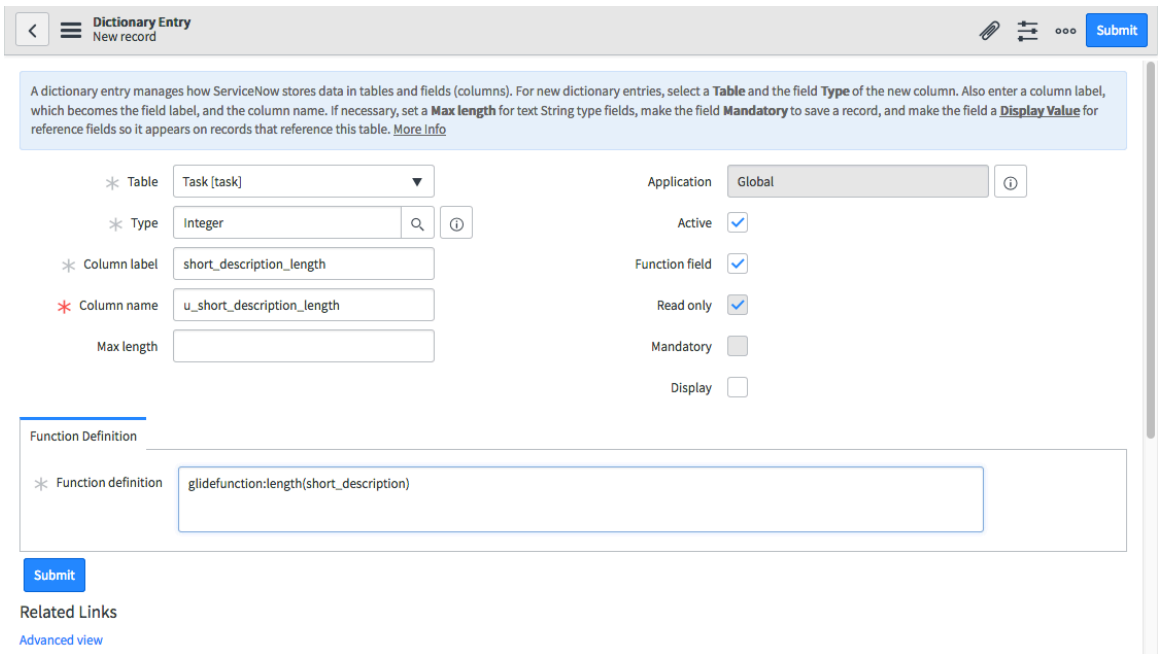
As funções de plataforma podem ser definidas de duas maneiras:

1. Use as seguintes interfaces de programação de aplicações (APIs) para criar e usar funções em um script.

APIs de função

APIs	Descrição
GlideDBFunctionBuilder com escopo	Construa a função para executar uma operação SQL.
GlideRecord – addFunction(Função de objeto)	Aplique a função a um GlideRecord.
GlideDBFunctionCaseBuilder - Global	Criar declarações de caso.

2. Crie um campo que contém a definição da função, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Marque a caixa de seleção **do campo Função** no formulário Entrada de Dicionário [sys_dictionary]. Esta ação especifica que o campo executa uma função em vez de armazenar um valor.

operações glidefunction

Os campos de função podem executar as seguintes operações usando a `glidefunction:<operation>` sintaxe. Ao fornecer um campo como um argumento, você pode fazer referência com pontos para campos relacionados. Por exemplo, `cmdb_ci.name`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O tipo de campo de função deve ser compatível com o tipo de retorno da função glide. Por exemplo, inteiro, longint, cadeia de caracteres e assim por diante. Se o tipo retornado não puder ser convertido para o tipo de dicionário, você obterá exceções.

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
`add()`	Usa dois campos numéricos como entrada, adiciona-os e retorna os resultados como o valor do campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)` Retorna 6 se o incidente tiver cinco incidentes secundários e um primário. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`aglutinar ()`	Usa qualquer número de campos separados por vírgula como entrada e retorna o primeiro valor não vazio.	`glidefunction:coalesce(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)` Se o valor de closed_at estiver vazio, a função retornará o valor de resolved_at. Se o valor de resolved_at também estiver vazio, a função retornará o valor de sys_updated_on. Tipo de retorno: texto
`concatenar ()`	Usa qualquer número de constantes e campos separados por vírgula como entrada, concatena a entrada e retorna apenas uma cadeia de caracteres como um valor de campo.	`glidefunction:concat(incident.number, '/', short_description)` Retorna "INC0001/Meu cliente precisa de um novo laptop". se o valor do campo de número for "INC0001" e o short_description for "Meu cliente precisa de um novo laptop". Tipo de retorno: texto
`datadiff()`	Usa dois campos de data/hora como entrada, calcula a diferença entre as datas em dias, minutos e segundos e retorna os resultados como o valor do campo de duração.	`glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)` Retorna a duração de um incidente a partir da data de criação até a data de encerramento. Exemplo de resultado: 10 dias, 8 horas, 23 minutos e 11 segundos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
		Tipo de retorno: duração
`dia da semana ()`	Usa dois argumentos: um campo de data e uma constante de `'1'` (a semana começa no domingo) ou `'2'` (a semana começa na segunda-feira). Retorna os resultados como um valor inteiro que representa o dia da semana. A função dayofweek() usa datas UTC, mas ajusta os valores de comparação com base no fuso horário da instância.	`glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')`. Se resolved_at ocorrer em uma quarta-feira, retornará 4 se o número inteiro for 1 e retornará 3 se o número inteiro for 2. Tipo de retorno: número inteiro
`distance_sphere ()`	Usa dois locais e retorna a distância entre eles em metros.	• `glidefunction:istance_sphere('-0.18 '51.473584', '80.206458', '25.767242')` Retorna a distância entre os dois conjuntos de pares de longitude e latitude. • `glidefunction:istance_sphere(u_loca '80.206458', '25.767242')` Retorna a distância entre o campo de ponto geográfico u_location e as coordenadas de longitude e latitude. • `glidefunction:istance_sphere(locati location2)` Retorna a distância entre os campos de ponto geográfico local1 e local2. • `glidefunction:divide(istance_sphere '-0.189937', '51.473584'), '1000')` Retorna a distância entre o campo de ponto geográfico location1 e Londres em quilômetros. Tipo de retorno: Decimal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
`dividir ()`	Usa dois campos numéricos como entrada, divide o primeiro pelo segundo e retorna os resultados como o valor do campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:divide(u_num2,u_num1)` Retorna 5 se num2 = 10 e num1 = 2. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`get_latitude ()`	Usa qualquer coluna de ponto geográfico, campo numérico ou constante numérica e o converte em um valor de latitude válido dentro do intervalo [-90,90].	• `glidefunction:get_latitude(u_geo_po` Retorna o valor de latitude em u_geo_point_field. • `glidefunction:get_latitude(u_numeri` o valor de latitude no u_numerical_column dentro do intervalo [-90,90]. • `glidefunction:get_latitude(-305.767` Retorna o valor de latitude -54.232758. Tipo de retorno: número de ponto flutuante
`get_longitude ()`	Usa qualquer coluna de ponto geográfico, campo numérico ou constante numérica e o converte em um valor de longitude válido dentro do intervalo [-179,180].	• `glidefunction:get_longitude(u_geo_p` Retorna o valor de longitude em u_geo_point_field. • `glidefunction:get_longitude(u_numerical_column)` Retorna o valor de longitude no u_numerical_column dentro do intervalo [-179,180]. • `glidefunction:get_longitude('380.20` Retorna o valor de longitude 20.206458. Tipo de retorno: número de ponto flutuante
`maior ()`	Usa dois ou mais valores como entrada e retorna o maior valor da lista de argumentos.	`glidefunction:greatest(10,100,1000)` Retorna 1000 Tipos de retorno numérico possíveis: Decimal, Número

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
		de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro Esta função também funciona com campos de data e cadeia de caracteres.
`mínimo ()`	Usa dois ou mais valores como entrada e retorna o valor mais baixo da lista de argumentos.	`glidefunction:least(10,100,1000)` Retorna 10 Tipos de retorno numérico possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro Esta função também funciona com campos de data e cadeia de caracteres.
`comprimento ()`	Usa um campo de cadeia de caracteres como entrada, calcula o tamanho do campo em caracteres e retorna os resultados como um valor de campo.	`glidefunction:length(short_descriptio` Retorna 37 se short_description = "Esta aplicação está executando um teste". Tipo de retorno: número inteiro
`multiplicar ()`	Usa dois campos numéricos como entrada, executa a multiplicação e retorna os resultados como um valor de campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:multiply(u_num1, u_num2)` Retorna 48 se num1 = 8 e num_2 = 6. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`posição ()`	Usa dois campos de texto ou dois campos de texto e um número inteiro como entrada. Um ou ambos os campos de texto também podem ser cadeias de caracteres. **1.** Retorna a posição da primeira ocorrência da cadeia de caracteres do primeiro campo de texto no segundo.	• `glidefunction:position('e',short_de` Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando um upgrade", retornará 12. • `glidefunction:position('e',short_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.

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
	2. Se um número inteiro for especificado, esta função retornará a posição do segundo campo de texto após a posição do número inteiro. Retorna 0 se o primeiro campo de texto não estiver presente no segundo (após a posição do número inteiro, se especificado).	Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando um upgrade", retornará 19. Tipo de retorno: número inteiro
`subcadeia de caracteres ()`	Usa um campo de texto e dois números inteiros como entrada. Retorna a primeira instância de uma cadeia de caracteres que começa na posição do primeiro número inteiro e tem o comprimento do segundo.	`glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')` Se o valor do campo short_description for "Indo para a loja", retorna "ir". Tipo de retorno: texto
`subtract()`	Usa dois campos numéricos como entrada, subtrai o segundo do primeiro e retorna o resultado como o valor do campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:subtract(u_num1, u_num2)` Retorna 2 se num1 = 8 e num_2 = 6. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`para_geopoint()`	Usa colunas de latitude e longitude ou valores numéricos e os converte em uma coluna de ponto geográfico.	• `glidefunction:to_geopoint(u_long_co u_lat_column)` Converte as colunas de latitude e longitude em uma única coluna geo_point. • `glidefunction:to_geopoint('80.20645` Retorna um campo geo_point com as coordenadas "(80.206458, 25.767242)". Tipo de retorno: ponto geográfico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um campo de função para executar funções de banco de dados

Crie um campo que exiba os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de comprimento de campo ou cálculo de dia da semana. Teste em uma instância de subprodução antes de implantar em uma instância de produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **o campo Função**.
4. Preencha estes campos no formulário.

Campos para campos de função

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o campo de função é adicionado.
Tipo	Especifica o tipo de campo: cadeia de caracteres, número, data e assim por diante.
Rótulo da coluna	Define o rótulo da coluna.
Nome da coluna	Define o nome da coluna. Criado automaticamente com base no **rótulo da coluna**.
Comprimento máximo	Define o tamanho máximo do valor de retorno.
Campo da função	Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de comprimento de campo ou cálculo de dia da semana. Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular.
Definição de função	Define a função que o campo executa. Inicia com `glidefunction:`, seguido pela operação a ser executada (por exemplo, `concat`), seguida pelos parâmetros da função. As constantes devem ser colocadas entre aspas simples. Por exemplo, a definição de função a seguir cria um campo que mostra a descrição resumida, seguida por um espaço e pelo nome do solicitante: `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os parâmetros de função são compatíveis com referência com pontos. Consulte Dot-walking to data in related tables .

5. Clique em **Enviar**.
   Você retorna à tabela Entrada de Dicionário [sys_dictionary].
6. Navegue até a tabela à qual você adicionou o campo de função.
7. Adicione o campo de função à lista.
   Consulte Configure items on forms or in lists using a list collector .

Resultado

Use o campo de função como qualquer outro campo. Por exemplo, adicione-o a um formulário, use-o em um filtro ou no construtor de condições.

Se a definição da função for inválida, em vez do valor esperado, você receberá a mensagem **Função inválida** se o campo da função for um campo do tipo cadeia de caracteres ou um valor vazio para outros tipos de campo.

Tipo de campo de ponto geográfico

O tipo de dados de ponto geográfico armazena coordenadas de longitude e latitude.

Você pode armazenar coordenadas de longitude e latitude adicionando um campo de tipo de dados de ponto geográfico a qualquer tabela. Por exemplo, você pode definir um campo de ponto geográfico para armazenar um par de longitude e latitude para ajudar os técnicos a encontrar a localização de uma peça em um depósito.

Os campos de função fornecem várias operações glidefunction para trabalhar com campos de ponto geográfico.

- Calcule a distância entre pontos geográficos usando o field_sphere() em um campo de função e use-o para solicitar registros em uma lista com base na distância do depósito. Por exemplo:

```
glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
```

- Converta colunas de longitude e latitude em um campo de ponto geográfico usando get_longitude() e get_latitude() em um campo de função. Por exemplo:

```
glidefunction:get_latitude(u_geo_point_field)
```

```
glidefunction:get_longitude(u_geo_point_field)
```

- Converta um campo de ponto geográfico ou quaisquer valores ou colunas numéricas válidos em colunas ou valores de longitude e latitude usando to_geopoint() em um campo de função. Por exemplo:

```
glidefunction:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)
```

Consulte Campo da função.

Os valores dos pontos geográficos estão no formato longitude, latitude, em que:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A longitude e a latitude são restritas a 6 casas decimais de precisão. Por exemplo, "80.206458", "25.767242".
- O intervalo de longitude é [-180, 180].
- O intervalo de latitude é [-90, 90].
- Os valores inseridos fora dos intervalos de longitude ou latitude são normalizados para valores dentro de seus respectivos intervalos.

Editores de campo HTML

Um campo HTML permite que você insira conteúdo HTML diretamente, o que é útil para rich text ou conteúdo HTML personalizado em formulários. Um editor de HTML fornece funcionalidade simples e edição no modo de origem HTML.

Os editores de campo HTML disponíveis dependem da sua versão da IU.

Suporte de IU para editores de campo HTML disponíveis

Editor de campo HTML	Suporte a IU
TinyMCE versão 6.8.3	IU principal, espaço configurável
htmlArea (legado)	Suporte básico em IU principal

Artigos de conhecimento, descrições de itens do catálogo de serviços, documentação de versão, clientes de e-mailse blocos de conteúdo HTML são exemplos comuns de entidades que usam editores de campo HTML.

Nota:
O editor TinyMCE v8.6.3 não é compatível com a conversão de Microsoft Word formas ou listas aninhadas com ícones personalizados em HTML.

Embora os campos HTML possam ser adicionados a formulários divididos do painel , eles podem se comportar inesperadamente devido à limitação da largura disponível em formulários do painel dividido.

Se a acessibilidade estiver habilitada, um ícone de ajuda aparecerá com o campo HTML. O ícone de ajuda indica como usar chaves para acessar e sair da barra de ferramentas do campo HTML.

Configurar um editor de campo para o campo HTML

Configure campos HTML para usar o TinyMCE ou o editor htmlArea legado. O editor TinyMCE oferece melhor estabilidade e mais funções de edição do que o editor htmlArea legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas opções para editores de HTML:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- TinyMCE: um campo que exibe o texto como os leitores o veriam na tela. TinyMCE é o editor padrão.
- htmlArea: o editor legado, que oferece uma interface mais básica, bem como um modo que mostra somente a marcação HTML.

Nota:
htmlArea só funciona em IU principal, não em espaço configurável.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize o **editor de campo HTML para usar** a propriedade (`glide.ui.html.editor`).
3. Selecione **TinyMCE** ou **htmlArea**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Configuração de propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE

Existem várias propriedades do sistema que são usadas para configurar o comportamento do tipo de campo do editor de HTML. Saiba mais sobre as propriedades do sistema disponíveis no editor de rich text TinyMCE.

Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE	Tipo	Descrição
glide.ui.html.editor.valid_plugins	Cadeia de caracteres	Plug-ins do editor de HTML do lado do cliente que PODEM SER adicionados/ou usados (espaço delimitado). **Importante:** A remoção de plug-ins pode causar efeitos colaterais indesejáveis.
glide.ui.html.editor.enabled_plugins	Cadeia de caracteres	Plug-ins do editor de HTML do lado do cliente que devem ser adicionados (espaço delimitado) para que sejam habilitados no widget. Somente plug-ins adicionados em glide.ui.html.editor.valid_plugins podem ser adicionados. A remoção de plug-ins pode causar efeitos colaterais indesejáveis.
glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons	Cadeia de caracteres	Uma lista de botões válida (compatível) para campos html. Use para limitar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 HTML no TinyMCE

Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE	Tipo	Descrição
		quais botões PODEM SER adicionados à barra de ferramentas.
glide.ui.html.editor.toolbar	Cadeia de caracteres	Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML. Esta é uma lista separada por espaços e sem vírgulas. Somente botões válidos adicionados em glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons☒ podem ser adicionados.
glide.ui.html.editor.paste.html_import	Lista de seleção	Comportamento de formatação de colagem para HTML. Esta configuração controla como o conteúdo de fontes diferentes do Microsoft Word é filtrado ao ser colado no editor de HTML. Observe que isso inclui o conteúdo copiado do próprio TinyMCE. Os valores compatíveis são: • Limpar: preserva a estrutura do conteúdo, como títulos, tabelas e listas, mas remove estilos e classes em linha. Isso resulta em conteúdo simples que usa a folha de estilos CSS do site enquanto mantém a estrutura semântica do documento original. • Mesclar: preserva a formatação em linha e a estrutura do documento original. Estilos, marcadores e atributos inválidos e proprietários ainda são removidos, garantindo que o HTML seja válido e corresponda melhor à formatação do documento original.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE	Tipo	Descrição
		• Aviso: solicita que o usuário escolha entre as opções de limpeza e mesclagem depois de tentar colar conteúdo HTML.
glide.ui.html.editor.paste.word_import	Lista de seleção	Colar comportamento de formatação para o Word. Esta configuração controla como o conteúdo do Microsoft Word é filtrado ao ser colado no editor de HTML. Observe que isso inclui o conteúdo copiado do próprio TinyMCE. Os valores compatíveis são: • Limpar: preserva a estrutura do conteúdo, como títulos, tabelas e listas. Remove estilos e classes em linha. Isso resulta em conteúdo simples que usa a folha de estilos CSS do site enquanto mantém a estrutura semântica do documento original. • Mesclar: preserva a formatação em linha e a estrutura do documento original.Remove estilos, marcadores e atributos inválidos e proprietários.Isso garante que o HTML seja válido e corresponda melhor à formatação do documento original. • Aviso: solicita que o usuário escolha entre as opções de limpeza e mesclagem depois de tentar colar conteúdo HTML.
glide.ui.html.editor.font.collection	Cadeia de caracteres	O usuário pode selecionar diferentes coleções de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE	Tipo	Descrição

		fontes para o Tiny MCE HTML editor:
		
		Exemplo com uma fonte:
		
		`<pre>`
		`Arial=arial,helvetica,sans-serif;`
		`</pre>`
		
		Nota: Mais de um valor de fonte deve ser separado por ponto e vírgula sem espaço ou quebra de linha.
		
		Exemplo com mais de uma fonte:
		
		`<pre>`
		`Andale Mono=andale mono,times;`
		`Arial=arial,helvetica,sans-serif;`
		`Arial Black=arial black,avant garde;`
		`Book Antiqua=book antiqua,palatino;`
		`Comic Sans MS=comic sans ms,sans-serif;`
		`Courier New=courier new,courier;`
		`Georgia=georgia,palatino;Helvetica=helvetica;`
		`Impact=impact,chicago;Symbol=symbol;`
		`Tahoma=tahoma,arial,helvetica,sans-serif;`
		`Terminal=terminal,monaco;`
		`Times New Roman=times new roman,times;`
		`Trebuchet MS=trebuchet ms,geneva;`
		`Verdana=verdana,geneva;`
		`Webdings=webdings;`
		`Wingdings=wingdings,zapf dingbats;`
		`</pre>`

glide.ui.html.editor.paste.filtered_inline_elements	Cadeia de caracteres	Esta configuração permite que o conteúdo seja filtrado quando colado do MS Word para o editor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE	Tipo	Descrição
		TinyMCE V6. Esta propriedade usa a entrada como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas de elementos em linha a serem filtrados selecionando o botão **Remover formatação** na caixa de diálogo de prompt de colagem. O valor padrão é "forte, b".
glide.ui.html.editor.convert_urls	Verdadeiro | Falso	Esta propriedade do sistema é usada para definir a configuração convert_urls do TinyMCE. Padrão: falso. **Nota:** Isso está relacionado ao valor de related_urls, que por sua vez é definido por glide.ui.html.editor.relative_urls.
glide.ui.html.editor.extended_valid_elements	Cadeia de caracteres	Esta propriedade do sistema é usada para definir a configuração estendida_valid_elements do TinyMCE. Padrão:<Empty string> .
glide.ui.html.editor.relative_urls	Verdadeiro | Falso	glide.ui.html.editor.relative_urls é usado para definir a configuração relativa_urls do TinyMCE. Padrão: verdadeiro. **Nota:** Isso está relacionado ao document_base_url, que não é configurável em ServiceNow e está definido como window.location.origin (o URL base da instância).
glide.ui.html.editor.contextmenu	Cadeia de caracteres	O editor de HTML do lado do cliente tem seu próprio menu de contexto, substituindo o do navegador. Manter a tecla Ctrl pressionada ao clicar com o botão direito do mouse ignora o menu de contexto do editor para mostrar o menu de contexto nativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 HTML no TinyMCE

Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE	Tipo	Descrição
		Esta propriedade especifica quais opções de menu de contexto estão disponíveis. O valor padrão é "vincular tabela de imagem" (sem aspas). Um valor "falso" (sem aspas) desabilita o menu de contexto do editor.
glide.ui.html.editor.toolbar.on.Focus	Cadeia de caracteres	Verdadeiro: o usuário deve ser capaz de ver o comportamento oculto da barra de ferramentas se mover o foco para fora. Falso: o usuário sempre deve ver a barra de ferramentas, independentemente do foco da guia. **Nota:** Esta propriedade não foi adicionada OOTB (pronta para uso), mas pode ser adicionada por um administrador.
glide.ui.html.editor.default_link_target		Esta propriedade do sistema é usada para definir link_default_target.

Configuração de plug-ins para o editor de HTML TinyMCE

O editor de HTML TinyMCE é um editor de rich text poderoso, flexível e personalizável. Você pode configurar e estender o editor usando plug-ins.

Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

Nome do plug-in	Descrição
a11ychecker	Permite que você verifique o HTML no editor em busca de vários problemas de acessibilidade de WCAG e Seção 508. Ele tem um recurso de reparo automático que permite que o usuário corrija os problemas identificados.
acordeão	Habilita a criação de seções em um documento que podem ser expandidas ou recolhidas para mostrar ou ocultar conteúdo adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

Nome do plug-in	Descrição
listaadv	Estende os controles principais da barra de ferramentas de lista de números e lista de touros adicionando formatos de número com estilo de lista de CSS e tipos de marcador aos controles.
itens_lista_alinhamento	Confirma que os marcadores e números estão alinhados com o conteúdo.
âncora	Adiciona um botão de âncora/marcador à barra de ferramentas que insere uma âncora no ponto de inserção do cursor do editor. Ele também adiciona a âncora do item de menu no menu Inserir.
link automático	Cria hiperlinks automaticamente quando você insere uma URL válida e completa. Por exemplo, www.example.com é convertido em http://www.example.com.
redimensionar automaticamente	Redimensiona o editor para o conteúdo dentro dele automaticamente. Normalmente, ele é usado para ajudar a impedir que o editor se expanda infinitamente conforme você insere texto na área editável.
mapa de caracteres	Adiciona uma caixa de diálogo ao editor com um mapa de caracteres Unicode especiais, que não podem ser adicionados diretamente do teclado.
espelho de código	Fornece um editor de código mais avançado do que a área de texto padrão.
amostra de código	Insira e incorpore snippets de código realçados com cores de sintaxe na área editável. Ele também adiciona um botão à barra de ferramentas que abre uma caixa de diálogo para aceitar a entrada de código bruto.
direcionalidade	Adiciona controles de direcionalidade à barra de ferramentas, permitindo que o TinyMCE lide melhor com os idiomas escritos da direita para a esquerda. Ele também adiciona um botão da barra de ferramentas para cada um de seus valores, ltr para texto da esquerda para a direita e rtl para texto da direita para a esquerda.
emoticons	Adiciona uma caixa de diálogo ao editor que permite inserir emoji na área editável do TinyMCE.
tela cheia	Adiciona capacidades de edição de tela inteira ao TinyMCE. Quando você pressiona o botão da barra de ferramentas, a área editável preenche a janela de visualização do navegador.
imagem	Permite que você insira uma imagem na área editável do TinyMCE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

Nome do plug-in	Descrição
inserir data/hora	Fornece um controle de barra de ferramentas e um item de menu que permite inserir a data e a hora atuais na área editável no ponto de inserção do cursor.
link	Permite que você vincule recursos externos, como URLs de sites, ao texto selecionado em seu documento.
listas	Permite que você adicione listas numeradas e com marcadores ao TinyMCE. Para habilitar listas avançadas, como listas com números alfabéticos e marcadores quadrados, você também deve habilitar o plug-in Advanced List (advlist).
mídia	Permite adicionar elementos de vídeo e áudio HTML5 à área editável.
inviolável	Adiciona um botão para inserir entidades de espaço sem quebra, como no ponto de inserção do cursor. Ele também adiciona um item de menu Espaço não separável na lista suspensa do menu Inserir e um botão da barra de ferramentas.
quebra de página	Adiciona suporte a quebra de página e permite que você insira quebras de página na área editável. Essa capacidade é útil quando um CMS usa um separador especial para dividir o conteúdo em páginas.
Visualizar	Adiciona um botão de visualização à barra de ferramentas que abre uma caixa de diálogo que mostra o conteúdo atual em um modo de visualização.
somente leiturasem bordas	Habilita um modo somente leitura para tipos de campo HTML.
pesquisarsubstituir	Adiciona caixas de diálogo de pesquisa e substituição ao TinyMCE.
tabela	Adiciona a funcionalidade de gerenciamento de tabelas ao TinyMCE, incluindo caixas de diálogo, menus de contexto, barras de ferramentas de contexto, itens de menu e botões da barra de ferramentas.
sumário	Gera um índice básico (ToC) e o insere no editor no ponto de inserção do cursor. As entradas de ToC são geradas a partir de elementos de cabeçalho no conteúdo.
blocos visuais	Permite que você veja elementos no nível de bloco na área editável.
visualchars	Adiciona a capacidade de ver caracteres invisíveis, como na área editável.
contagem de palavras	Adiciona a funcionalidade de contagem de palavras ao editor TinyMCE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

Nome do plug-in	Descrição
	Nota: Este plug-in não é mais compatível com espaços.
powerpaste	Limpa o conteúdo de Microsoft Word, Microsoft Excel, Google Docs e origens HTML automaticamente para criar um conteúdo limpo que corresponda à aparência do site.

Nota:
Adicionar um plug-in personalizado aos plug-ins válidos pode gerar resultados inesperados.

Alterar os plug-ins do editor de HTML do TinyMCE

Configure os plug-ins do TinyMCE em nossos espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Atualize a configuração do plug-in do campo HTML (TinyMCE v6.8.3) (glide.ui.html.editor.enabled_plugins) para configurar os plug-ins.

   Use uma barra vertical ("|") para adicionar um separador de seção.

Plug-ins para TinyMCE HTML Editor

Tipo	Plug-ins
Plug-ins padrão	○ acordeão ○ listaadv ○ itens_lista_alinhamento ○ âncora ○ link automático ○ redimensionar automaticamente ○ mapa de caracteres ○ espelho de código ○ amostra de código ○ direcionalidade ○ emoticons ○ tela cheia ○ imagem ○ inserir data/hora ○ link

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Plug-ins
	○ listas ○ mídia ○ inviolável ○ quebra de página ○ Visualizar ○ somente leiturasem bordas ○ pesquisarsubstituir ○ tabela ○ sumário ○ blocos visuais ○ visualchars ○ contagem de palavras
Plug-ins habilitados	○ a11ychecker ○ acordeão ○ listaadv ○ itens_lista_alinhamento ○ âncora ○ link automático ○ mapa de caracteres ○ espelho de código ○ amostra de código ○ direcionalidade ○ emoticons ○ tela cheia ○ imagem ○ inserir data/hora ○ link ○ listas ○ mídia ○ inviolável ○ quebra de página ○ Visualizar ○ somente leiturasem bordas ○ pesquisarsubstituir ○ tabela ○ sumário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Plug-ins
	○ blocos visuais ○ visualchars ○ contagem de palavras

3. Faça mudanças (adicionar/remover) na propriedade de plug-ins habilitados.
4. Selecione Salvar.
   Se houver um plug-in personalizado adicionado aos plug-ins habilitados, isso não é recomendado, a menos que seja crítico.

Configurar a barra de ferramentas HTML

Configure quais botões estão disponíveis na barra de ferramentas HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Atualize as opções da barra de ferramentas do seu editor de campo HTML preferido.

Opção	Descrição
barra de ferramentas htmlArea	**a.** Navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] inserindo `sys_properties.list` no navegador de aplicações. **b.** Na coluna **Nome**, pesquise `glide.ui.html.toolbar`. **c.** Selecione a propriedade **glide.ui.html.toolbar**.
TinyMCE	**a.** Navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] inserindo `sys_properties.list` no navegador de aplicações. **b.** Na coluna **Nome**, pesquise `glide.ui.html.editor.toolbar`. **c.** Selecione a propriedade **glide.ui.html.editor.toolbar**.

2. No campo **Valor**, insira ou remova botões de cada barra de ferramentas como uma lista separada por vírgulas sem espaços.

   Para a barra de ferramentas TinyMCE, todos os botões da barra de ferramentas mencionados na tabela de opções do botão TinyMCE estão disponíveis em **glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons**. Você pode escolher na lista encontrada lá e adicioná-la às Propriedades do sistema [sys_properties] **glide.ui.html.editor.toolbar**. Use uma barra vertical ("|") para adicionar um separador de seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções do botão TinyMCE

Finalidade do botão	Nomes de botões aceitos
Formatação	○ alinhar centro ○ alinharjustificar ○ alinhar à esquerda ○ alinhardireito ○ backcolor ○ blocos ○ blockquote ○ negrito ○ autor de touradas ○ família de fontes ○ tamanho da fonte ○ cor anterior ○ recuo ○ itálico ○ LTR ○ novodocumento ○ inviolável ○ lista numérica ○ recuo ○ quebra de página ○ removerformato ○ RTL ○ tachado ○ subscrito ○ sobrescrito ○ sublinhado
Funções de tabela	○ tabela ○ tableofcontens
Edição	○ cópia ○ cut ○ colar ○ colar texto ○ refazer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do botão	Nomes de botões aceitos
	○ pesquisarsubstituir ○ desfazer
Funções estendidas	○ a11yverificar ○ âncora ○ mapa de caracteres ○ código ○ amostra de código ○ emoticons ○ tela cheia (sem suporte de Internet Explorer) ○ rh ○ imagem ○ inserir data/hora ○ link ○ mídia ○ Visualizar ○ imprimir ○ desvincular ○ blocos visuais ○ visualchars

Para a barra de ferramentas htmlArea, use os botões listados na tabela de opções do botão htmlArea. Use **o separador** para adicionar um separador de seção.

Opções do botão htmlArea

Finalidade do botão	Nomes de botões aceitos
Formatação	○ negrito ○ nome da fonte ○ tamanho da fonte ○ cor anterior ○ formatblock ○ hilitecor ○ recuo ○ inserirlistaordenada ○ inserirlistadesordenada ○ itálico ○ justificar centro ○ justificarcompleto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do botão	Nomes de botões aceitos
	◦ justificarà esquerda ◦ justificardireito ◦ recuo ◦ sublinhado
Edição	◦ cópia ◦ colar ◦ desfazer
Funções estendidas	◦ a11yverificar ◦ criarlink ◦ modo html ◦ inserir regrahorizontal ◦ inserir imagem ◦ tabela de inserção ◦ inserirvídeo

3. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Confira Alterar a barra de ferramentas padrão do TinyMCE para obter informações mais detalhadas.

Funções de formatação em editores de campo HTML

A tabela de formatação mostra como controlar a forma como o texto aparece.

A tabela a seguir exibe os ícones que estão disponíveis nos editores TinyMCE e htmlArea. Nomes marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis com o editor htmlArea.

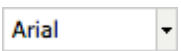
Formatando tabela

Nome	ícone htmlArea	Ícone do TinyMCE	Descrição
Verificador A11y			Permite que você verifique o HTML no editor em busca de vários problemas de acessibilidade de WCAG e Seção 508. `a11ychecker`
Alinhar centro			Aplica o alinhamento central ao parágrafo atual. Referência de código : `text-align:center`
Alinhar à esquerda			Aplica o alinhamento à esquerda ao parágrafo atual. Referência de código : `text-align:left`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatando tabela

Nome	ícone htmlArea	Ícone do TinyMCE	Descrição
Alinhar à direita			Aplica o alinhamento à direita ao parágrafo atual. Referência de código : text-align:right
Cor de fundo			Aplica a cor de fundo à palavra atual ou ao texto selecionado. Selecione o botão para usar a cor atual. Selecione **Mais cores...** para exibir várias opções de cores e os códigos hexadecimais.
Blocos			Alterna a visibilidade dos elementos de nível de bloco na área editável. É semelhante à funcionalidade de caracteres ocultos WYSIWYG, mas no nível de bloco.
*Bloquear cotação			Aplica o formato de aspas em bloco ao elemento de nível de bloco atual.
Negrito			Aplica a formatação de negrito ao texto selecionado ou à palavra atual. Atalho do teclado: CTRL + B
Lista com marcadores			Aplica ou remove marcadores de lista não ordenada dos parágrafos selecionados. Selecione a seta para escolher um tipo de marcador diferente.
Família de fontes			Aplica uma família de fontes ao texto selecionado ou à palavra atual.
Tamanho da fonte			Aplica um tamanho de fonte ao texto selecionado ou à palavra atual.
Aumentar recuo			Aplica recuo aos parágrafos atuais ou selecionados, adicionaing 30 px de preenchimento esquerdo. Referência de código : padding-left
Itálico			Aplica a formatação em itálico ao texto selecionado ou à palavra atual. Atalho do teclado: CTRL + I
Justificar			Aplica o alinhamento justificado, , que estica as linhas para que tenham larguras iguais, ao parágrafo selecionado. Referência de código : text-align:justify
*LTR (da esquerda			Define a direcionalidade do conteúdo como da esquerda para a direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatando tabela

Nome	ícone htmlArea	Ícone do TinyMCE	Descrição
para a direita)			
*Novo documento			Cria um documento sem qualquer formatação.
Sem quebra			Insere um espaço ininterrupto no editor.
Lista numerada			Aplica ou remove marcadores de lista ordenados dos parágrafos selecionados. Selecione a seta para escolher um tipo de número diferente.
Recuo para a esquerda			Remove o recuo dos parágrafos atuais ou selecionados, removendoing 30 px de preenchimento esquerdo. **Nota:** O preenchimento não pode ser menor que 0. Referência de código : padding-left
*Quebra de página			Insere uma quebra de página no editor.
*Remover formato			Remove a formatação do texto selecionado.
*RTL (da direita para a esquerda)			Define a direcionalidade do conteúdo como da direita para a esquerda.
Tachado			Aplica o tachadoembora o formatoting ao texto selecionado.
*Assinar			Aplica o formato de subscritoting ao texto selecionado.
*Sobrescrito			Aplica o formato sobrescritoting ao texto selecionado.
Cor do texto			Aplica a cor de texto ao texto selecionado. Selecione o botão para usar a cor atual. Selecione **Mais cores...** para exibir várias opções de cores e os códigos hexadecimais.
Sublinhado	U		Aplica a formatação de sublinhado ao texto selecionado ou à palavra atual. Atalho do teclado: CTRL + U

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Realçar texto no TinyMCE

Na barra inferior do TinyMCE, o caminho dos marcadores HTML para o texto na posição do cursor é exibido.

Clique em um marcador no caminho para realçar o texto afetado pelo marcador.

Inserir uma quebra de linha no editor de HTML

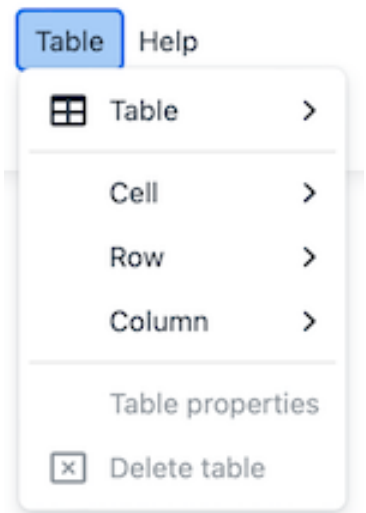
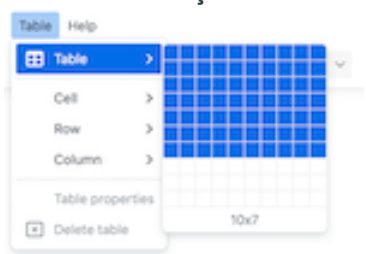
Quando você usa a tecla `Enter`, o editor cria um marcador de elemento de parágrafo (`<p>`), que aparece como um espaço duplo.

Para inserir um espaço de linha única, use a combinação de teclas `Shift` + `Enter`, que insere um marcador de quebra de linha (`<br>`).

Funções de tabela no editor de campo HTML

O TinyMCE versão 6.8.3 usa menus e seleções de menu para criar e editar tabelas.

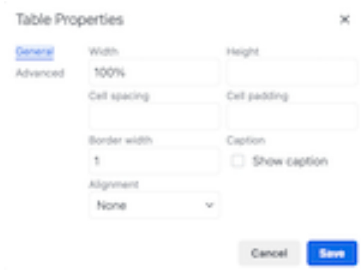
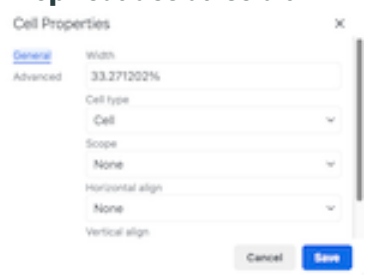
TinyMCE versão 6.8.3

Elemento de IU	Ação
Menu Tabela 	Selecione o ícone de tabela (⊞) para acessar o menu da tabela TinyMCE versão 6.8.3. Use o menu da tabela para: • Inserir ou excluir uma tabela • Modificar propriedades da tabela • Adicionar, mover ou excluir linhas e colunas • Modificar propriedades de linha e coluna • Dividir e mesclar células
Grade de inserção de tabela 	Para inserir uma tabela no campo HTML, selecione **Inserir tabela** e realce os quadrados na grade para representar o número desejado de linhas e colunas. Selecione o último quadrado realçado para inserir a tabela. Depois de inserir a tabela, você pode modificar o tamanho selecionando e arrastando as alças nas bordas 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.

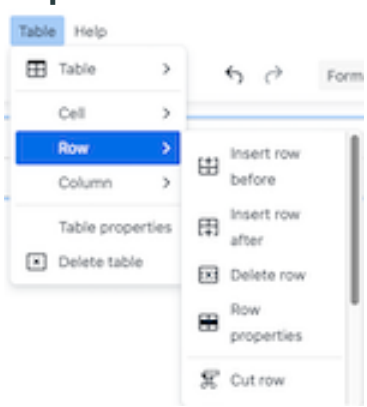
TinyMCE versão 6.8.3

Elemento de IU	Ação
Sumário 	O plug-in Table of Contents gera um índice básico (ToC) e o insere no editor na posição atual do cursor. As entradas de ToC são geradas a partir de elementos de cabeçalho no conteúdo.
Propriedades da tabela 	Frno menu da tabela, selecione o botão **Propriedades da tabela** para abrir a caixa de diálogo Propriedades da tabela. Neste menu, você pode realizar qualquer uma das seguintes ações: • Guia Geral: ◦ Definir largura e altura da tabela ◦ Definir espaçamento e preenchimento de célula ◦ Habilitar bordas e legendas ◦ Definir o alinhamento da tabela • Guia Avançado: ◦ Configurar o estilo da tabela ◦ Selecione a cor da borda ◦ Selecione a cor de fundo
Propriedades da célula 	Com o cursor na célula da tabela desejada, abra o menu da tabela e selecione **Propriedades da célula**. A partir deste menu, você pode definir as seguintes propriedades para células da tabela: • Guia Geral: ◦ Largura e altura ◦ Tipo e escopo ◦ Alinhamento horizontal e vertical • Guia Avançado: ◦ Estilo Cell ◦ Cor da ordem B ◦ Bcor de fundo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TinyMCE versão 6.8.3

Elemento de IU	Ação
Propriedades da linha 	Com o cursor em uma célula de tabela na linha desejada, abra o menu da tabela e selecione **Propriedades da linha**. Neste menu, você pode definir as seguintes propriedades para linhas: • Guia Geral: ◦ Tipo de linha ◦ Alinhamento ◦ Altura • Guia Avançado: ◦ Restilo de fluxo ◦ Cor da ordem B ◦ Bcor de fundo

Você também pode colar tabelas em campos HTML de editores baseados em tabela.

Adicionar uma tabela a um editor de HTML

Adicione e formate uma tabelan exemploa um artigo de conhecimento usando controles de campo HTML.

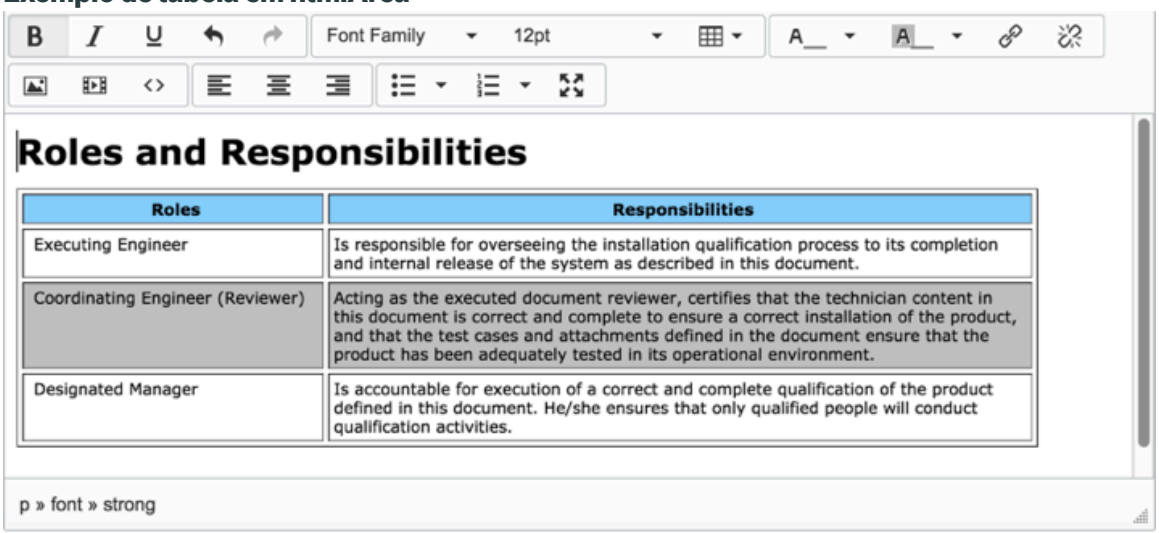
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você cria e formata uma tabela em htmlArea ou TinyMCE v6.8.3. As tabelas resultantes devem ser semelhantes a uma das imagens a seguir.

Exemplo de tabela em htmlArea



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 no TinyMCE v6.8.3



Roles	Responsibilities
Executing Engineer	Is responsible for overseeing the installation qualification process to its completion and internal release of the system as described in this document.
Coordinating Engineer (Reviewer)	Acting as the executed document reviewer, certifies that the technician content in this document is correct and complete to ensure a correct installation of the product, and that the test cases and attachments defined in the document ensure that the product has been adequately tested in its operational environment.
Designated Manager	Is accountable for execution of a correct and complete qualification of the product defined in this document. He/she ensures that only qualified people will conduct qualification activities.

Se você inserir valores alternativos para aspectos como largura, espaçamento de célula, preenchimento de célula, borda e alinhamento, a tabela resultante variará dos exemplos fornecidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Editar** e selecione o conhecimento artigo que você deseja editar.
2. No campo HTML, posicione o cursor no local onde você deseja adicionar a tabela.
3. Selecione o ícone de tabela, selecione **Inserir tabela**e selecione o número de linhas e colunas.
4. Edit as propriedades da tabela.
   a. Posicione o cursor na tabela, selecione o ícone da tabela e selecione **Propriedades da tabela**.
   b. Insira os seguintes valores na guia **Geral**.
      - Largura: 75%
      - Espaçamento da célula: 3
      - Preenchimento da célula: 3
      - Borda: 1
      - Alinhamento: à esquerda
   c. Na guia **Avançado**, selecione o campo de texto ao lado de **Cor da borda** e insira Cinza.
      A caixa do seletor de cores fica cinza para indicar a cor que você inseriu. Você também pode marcar a caixa e selecionar as cores na paleta.
   d. Selecione **Ok**.
5. Update a linha da tabela de cabeçalho.
   a. Selecione as células na primeira linha da tabela, selecione o ícone da tabela e selecione **Linha** > **Propriedades da linha**.
   b. Insira os seguintes valores na guia **Geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo de linha: cabeçalho
- Alinhamento: central

c. Na **guia Avançado**, insira `#87cefa` na caixa de texto ao lado de **Cor de fundo** para defini-la como azul claro.

d. Selecione **Ok**.

6. Set a tabela propriedades da célula.

a. Selecione todas as células da tabela na primeira coluna, exceto as células na linha de cabeçalho.

b. Seleger o ícone da tabela e selecionar **Célula** > **Propriedades da célula**.

c. Insira os seguintes valores na guia **Geral**:

- Alinhamento H: Esquerda
- Alinhamento V: superior

d. Selecione **Ok**.

e. Repita essas etapas para as células da tabela na segunda coluna.

7. Set a cor de fundo da linha do meio.

a. Posicione o cursor na linha do meio da tabela, selecione o ícone da tabela e selecione **Linha** > **Propriedades da linha**.

b. Na **guia Avançado**, insira `Prata` na caixa de texto ao lado **de Cor de fundo** para defini-la como a cor #c0c0c0.

c. Selecione **Ok**.

d. Repita este procedimento para todas as outras linhas da tabela.

8. Set a largura da coluna s.

a. Selecione a primeira coluna da tabela, selecione o ícone da tabela e selecione **Célula** > **Propriedades da célula**.

b. Na guia **Geral**, insira `30%` no campo de texto **Largura**.

c. Selecione **Ok**.

9. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.

10. Insira os dados nas células da tabela e salve o artigo.

Funções de edição no editor de campo HTML

Várias funções de edição estão integradas ao TinyMCE.

Você pode adicionar mais funções de edição ao TinyMCE v6.8.3 usando a propriedade *`glide.ui.html.editor.toolbar`* e as propriedades na página **Propriedades de IU**. Para obter mais informações sobre como configurar as funções de edição, consulte Configurar a barra de ferramentas HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de edição

Nome	Ícone	Ícone do TinyMCE v6.8.3	Descrição
Cortar*			Corta o texto selecionado. Não é compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado. Atalho do teclado: CTRL + X
Copiar*			Copia o texto selecionado. Não é compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado. Atalho do teclado: CTRL + C
Localizar/ Substituir			Permite que você substitua as próximas (Substituir) ou todas (Substituir todas) ocorrências de uma cadeia de caracteres de texto no campo HTML. Atalhos do teclado: CTRL + F, Cmd + F
Colar*			Cola o texto selecionado. Não é compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado. Atalho do teclado: CTRL + V
Colar como texto simples*			Permite que você cole como texto simples sem formatação de origem.
Colar do Word			Abre uma nova janela que permite copiar e colar conteúdo de Microsoft Word no campo HTML.
Desfazer*			Reverte a edição anterior.
Refazer*			Reaplica a última edição revertida.

Nota:
*Essas opções não estão disponíveis com htmlArea.

Colar conteúdo em um editor de HTML

Cole o conteúdo de um aplicativo da área de trabalho no editor de HTML. O conteúdo pode não ser o mesmo de todas as aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um campo HTML.
   Por exemplo, o campo **Texto** de um artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Cole o conteúdo de outra aplicação.
   Google Chrome e Mozilla Firefox não são compatíveis com a colagem usando o ícone Colar. Em vez disso, use o atalho do teclado comando/controle + V.
3. Na caixa de diálogo Opções de formatação de colagem, escolha **Manter** ou **Remover** a formatação de texto do conteúdo colado.

Resultado

O editor de HTML tem as seguintes limitações de colagem:

- Colagem de imagens: a colagem de imagens e texto do OneNote funciona em navegadores Microsoft. Colar do OneNote em Google Chrome ou Firefox funciona,, mas estilos e imagens não estão. Você ainda pode selecionar imagens individualmente e colá-las no campo HTML. Colar imagens e texto de Microsoft Word em qualquer navegador funciona conforme o esperado.
- Colar tabelas: colar tabelas em Safari não sempre funciona corretamente. Colar tabelas em Internet Explorer só funciona a partir de Microsoft Excel.

Funções estendidas no editor de campo HTML

As funções estendidas disponíveis para trabalhar com conteúdo HTML.

Funções estendidas

Nome	Ícone HTML	Ícone do TinyMCE v6.8.3	Descrição
Acordeão*			Executa o comando InserirAccordion, adicionando um elemento Acordeão no local atual.
Adicionar mapa de caracteres*	Ω	Ω	Insere um caractere especial no local atual do cursor. Selecione o botão para exibir uma lista de caracteres disponíveis. Aponte para um caractere para exibir o nome e o código HTML. Selecione um caractere para inseri-lo.
Âncora*			Insere uma âncora no editor.
Limpar código desarrumado			Corrige erros de HTML padrão para o texto selecionado, como marcadores inválidos. Selecionar este botão pode mudar o layout do conteúdo existente. Se você não gostar dos resultados, poderá selecionar **Desfazer** para reverter esta ação.
Editar origem/ código HTML	HTML	<>	Abre o código de origem HTML em uma janela separada. Consulte Editar no modo de origem HTML.
Emoticons*			Abre a caixa de diálogo Emojis.
Inserir data/ hora*			Insere a data atual e hora no editor.
Inserir/ editar mídia integrada			Incorpora um vídeo da biblioteca de vídeos ou um anexo. Você também pode adicionar vídeos à biblioteca de vídeos com este recurso. Para saber mais, consulte Incorporação de vídeo em campos HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções estendidas

Nome	Ícone HTML	Ícone do TinyMCE v6.8.3	Descrição
Inserir/editar imagem			Insere uma imagem da biblioteca de imagens ou um anexo. Você também pode adicionar imagens à biblioteca de imagens com este recurso. Para saber mais, consulte Incorporação de imagens em campos HTML.
Inserir/editar link			Configura um link para o texto selecionado. Você pode definir o URL do link, o título (informações adicionais que aparecem na dica da ferramenta) e o destino (mesma janela ou nova janela ou guia). Referência de código : <a>
Inserir linha horizontal	—		Insere uma linha horizontal no local atual.
Visualizar*			Abre uma visualização do campo HTML em uma janela separada sem salvar as mudanças.
Imprimir*			Imprime o documento atual.
Remover link*			Remove o hiperlink atual.
Verificador Ortográfico			Verifica a ortografia do texto no campo HTML. **Nota:** Soletrar Checker só está disponível no editor htmlArea.
Alternar modo de tela inteira*			Expande o campo HTML para usar a exibição de formulário completo. Selecione o botão novamente para retornar à exibição de formulário padrão. **Nota:** Este recurso está disponível somente para o editor htmlArea e não está disponível para Internet Explorer.
Blocos visuais*			Alterna a visibilidade do bloco ou desativada.
Caracteres visuais*			Mostra ou oculta elementos invisíveis no artigo, como bordas de tabela recolhidas.

Nota:
*Essas opções não estão disponíveis com htmlArea.

Incorporar imagens no editor de HTML

Você pode usar o seletor de imagem de campo HTML para incorporar imagens em campos HTML e para adicionar imagens à biblioteca de imagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar uma imagem nele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Administradores e usuários com a função image_admin gerenciam a biblioteca de imagens em **IU do Sistema** > **Imagens**. Consulte Como armazenar imagens no banco de dados .

Procedimento

1. Abra o formulário que contém o campo HTML.
2. Clique na posição em que a imagem deve aparecer ou, para modificar uma imagem existente, clique na imagem.
3. Clique no ícone de inserir/editar imagem ( ) na barra de ferramentas do Editor de HTML.
4. No formulário Inserir/Modificar imagem, insira as informações em cada campo.

Formulário Inserir/Modificar imagem

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de imagem. ○ **Biblioteca de imagens**: imagens armazenadas na tabela db_image. Você pode reutilizar imagens na biblioteca de imagens em vários locais. ○ **Anexo**: disponível somente no registro atual
Imagem	Comece a digitar um nome de arquivo e selecione uma imagem na lista ou clique no ícone de pesquisa de referência e selecione uma imagem. Para carregar uma nova imagem, clique em **Novo**, clique em **Escolher arquivo**, localize a imagem e clique em **Carregar**. Se você escolheu o tipo de **anexo**, clique em **Escolher arquivo**, localize a imagem e clique em **Anexar**.
Dica da ferramenta	Insira o texto alternativo que aparece quando um usuário aponta para a imagem.
Alt	Insira um texto alternativo que possa ser usado para melhorar a acessibilidade. Por exemplo, ele pode ser usado com um leitor de tela. Se este campo for deixado em branco, o padrão será o texto inserido no campo Dica **da ferramenta**.

Nota:
Para redimensionar uma imagem incorporada, clique na imagem. O quadro de dimensionamento é exibido. Arraste um ponto de dimensionamento até que a imagem tenha o tamanho desejado. Os pontos de canto ajustam o tamanho proporcionalmente. Dependendo do navegador, pode ser necessário realçar a imagem antes que o quadro de dimensionamento seja exibido.

5. **Opcional:** Para fornecer controle adicional sobre a aparência de uma imagem, clique em **Opções avançadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções avançadas

Campo	Descrição
Layout	Selecione o **Alinhamento** da imagem (o padrão é **Linha de base**) e insira a **Espessura da borda**.
Espaçamento	Insira o número de pixels **horizontais** e **verticais** ao redor da imagem.
Tamanho	Insira a **Largura** e **a Altura** da imagem (em pixels).

6. Clique em **OK**.
7. **Opcional:** Cole uma imagem no editor de HTML.
   Para editar a imagem, salve a entrada e selecione a imagem. Clique no ícone de inserir/editar imagem e preencha o formulário usando as mesmas tabelas para adicionar uma imagem.

   (Optional) As imagens coladas são salvas no sistema como anexos.

Vincular um site no Editor de HTML

Você pode inserir um link para um site em um campo HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e vincular a um site no texto do artigo.

Procedimento

1. Mova o cursor para a posição em que o link deve aparecer.
2. Clique no ícone de inserir/editar link ( ) na barra de ferramentas HTML.
3. Insira informações em cada campo.

Formulário Inserir/editar link

Campo	Descrição
URL	Insira a URL do link. Copiar e colar geralmente é o método mais fácil.
Texto	Insira o texto que você deseja exibir para o link.
Meta	Selecione a janela de destino para a URL. Para arquivos, a seleção **Nenhum (usar implícito)** geralmente é a melhor opção. No entanto, se você estiver vinculando a uma página da Web completa, escolha **Nova janela (_blank)** para que o navegador abra o link em uma nova guia ou janela.

4. Clique em **OK** para inserir o link no campo.

Incorporar vídeos no Editor de HTML

Você pode inserir vídeos em campos HTML. Você também pode adicionar vídeos à biblioteca de vídeos usando o formulário HTML Inserir/Modificar vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:
A tabela Vídeos [db_video] é uma tabela pública que não tem restrições de segurança. Usuários não autenticados têm acesso total aos vídeos carregados na tabela db_video.

Função necessária: a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar um vídeo nele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes formatos de arquivo são compatíveis com o sistema de base.

- Vídeo MPEG-4 .mp4
- Vídeo WebM .webm

Quanto maior o tamanho do arquivo, mais tempo levará para baixar antes de o vídeo começar. Para reduzir o tamanho do arquivo, você pode reduzir a taxa de bits, mas isso reduz a qualidade do vídeo. As seguintes taxas de bits otimizam a velocidade de download e a qualidade do vídeo:

Resolução de vídeo	Taxa de bits recomendada
Definição padrão (480p)	1,5–2,5 megabits por segundo (mbps)
Alta definição (720p)	3–5 mbps
Alta definição (1080p)	6–8 mbps

Nota:
Para obter a melhor experiência de exibição, as seguintes especificações são sugeridas:

Configurações de exibição ideais

Tipo	Definição
Tamanho	20MB
Taxa de bits	320KBPS
Resolução	480*320

O Internet Explorer e o Safari têm dificuldade em transmitir vídeos carregados no banco de dados. Anexe um arquivo em vez de incorporar se você pretender usar um desses navegadores ou um tipo de arquivo sem suporte. Para obter mais informações sobre como anexar arquivos, consulte Adicionar e gerenciar anexos .

Nota:
Administradores e usuários com a função image_admin podem gerenciar a biblioteca de vídeos em **IU do Sistema** > **Vídeos**.

Procedimento

1. Abra o formulário que contém o campo HTML.
2. Clique na posição em que o vídeo deve aparecer ou, para modificar um vídeo existente, clique no vídeo.
3. Clique no ícone de inserir/editar vídeo ( ) na barra de ferramentas do Editor de HTML.
4. Insira informações em cada campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inserir/Modificar Vídeo

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de vídeo. ○ **Biblioteca de vídeos**: lista de vídeos armazenados na tabela db_video. Você pode reutilizá-lo. ○ **URL**: de uma origem externa ○ **Anexo**: disponível somente no registro atual Para um arquivo de anexo ou de biblioteca de vídeos, selecione um vídeo na lista ou clique em **Novo**. Para uma URL externa, insira a URL.
Tamanho	Insira a **Largura** e **a Altura** do vídeo em pixels.

5. Clique em **OK**.

Definir tipos de arquivo de vídeo para campos HTML

Você pode definir os tipos de arquivos de vídeo que podem ser adicionados aos campos HTML.

Antes de Iniciar
Função necessária: image_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem adicionar vídeos a campos HTML. Por padrão, os usuários podem adicionar um dos seguintes tipos de vídeos aos campos HTML: tipos de arquivo de vídeo .mp4, .webme .swf. Você pode desativar os tipos de vídeo que não deseja permitir que os usuários adicionem ou adicionar novos tipos de vídeo. Arquivos .swf são minimamente compatíveis. Arquivos .mp4 podem ser limitados pelo tipo de navegador.

Nota:
Por padrão, o Limpador de HTML remove vídeos de campos HTML. Para permitir tipos de arquivo de vídeo, consulte Incorporar vídeos no Editor de HTML

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Incorporar Tipos de Objeto**.
2. Para desativar um tipo de vídeo, defina o campo **Ativo** como **falso**.
3. Para adicionar um tipo de vídeo, clique em **Novo** e preencha o formulário.

Nota:
Se você especificar valores para os campos **Codebase** ou **Pluginspage**, que instruem o navegador sobre onde obter o plug-in, aponte para páginas https para evitar avisos do Internet Explorer sobre conteúdo não seguro na página.

Desabilitar o acesso do usuário à biblioteca de imagens da área HTML

Por padrão, os usuários podem usar e carregar imagens para a biblioteca de imagens de um campo HTML. Você pode desabilitar o acesso à biblioteca de imagens de campos HTML. Isso só se aplica à área HTML e não ao TinyMCE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
2. Selecione **html_insert_image_dialog**.
3. Localize as seguintes linhas de código no campo **HTML** e comente-as.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

e

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
   <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
 = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para remover a opção **Carregar da URL** no Editor de HTML, adicione uma nova propriedade chamada *`glide.ui.html.image.allow_url`* e defina o **Valor** como **falso**.

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade do sistema

Configurar acordeão no editor de HTML TinyMCE

Você pode habilitar o acordeão no editor de HTML TinyMCE na CoreUI e nos espaços. Quando habilitado, o botão de acordeão aparece no editor de HTML e pode ser usado para expandir/recolher o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione um acordeão ao editor de HTML TinyMCE.
   a. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
   b. Localize a propriedade do sistema, **glide.ui.html.editor.toolbar**.
   c. Adicione um acordeão como uma opção no campo **de valor**.
   d. Selecione **salvar**.
2. Use o acordeão no editor de HTML TinyMCE.
   a. Verifique se você tem a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML.

      Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar uma imagem nele.

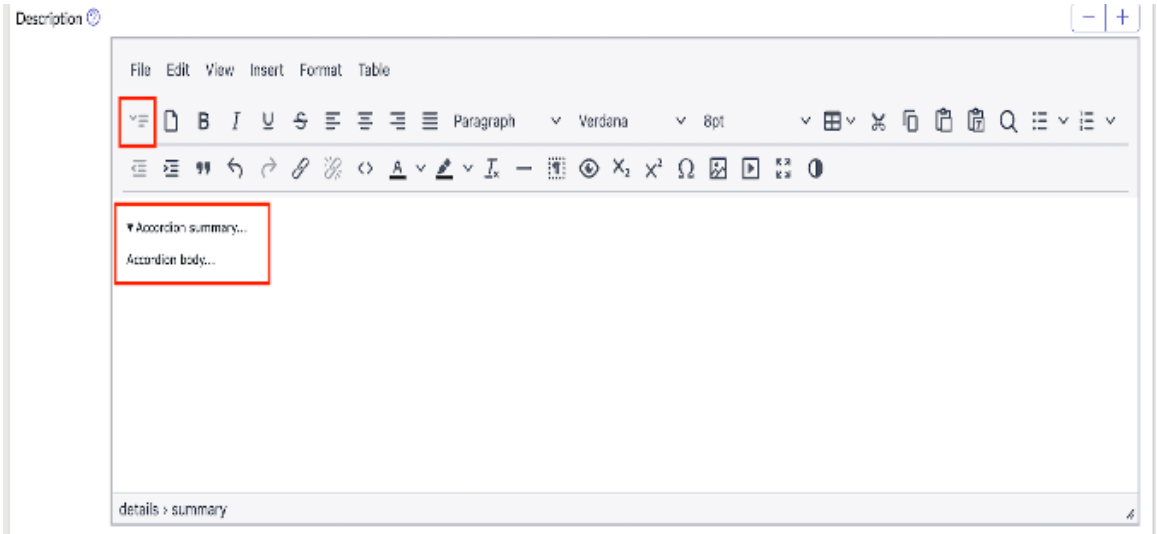
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Abra o formulário que contém o campo HTML.

c. Selecione o botão do acordeão na barra de ferramentas.

d. Adicione o resumo e o corpo do acordeão.



e. Selecione o acordeão para expandir e recolher o conteúdo.

Configuração deing da barra de ferramentas TinyMCE por meio de atributos de dicionário

Você pode configurar o editor de HTML TinyMCE para uma tabela específica configurando os atributos do dicionário.

Para obter informações sobre como configurar a barra de ferramentas, consulte Alterar a barra de ferramentas padrão do TinyMCE. Para obter informações sobre como configurar plug-ins específicos, consulte Mudar plug-ins do TinyMCE para uma tabela específica. Para obter informações sobre como configurar a altura padrão de um campo HTML, consulte Como alterar a altura padrão de um campo HTML. Para obter informações sobre como configurar o tamanho de fonte padrão em um campo HTML, consulte Como alterar o tamanho da fonte padrão de um campo HTML. Para obter informações sobre como configurar a barra de menus no editor de HTML TinyMCE, consulte Configurar a barra de menus no editor de HTML TinyMCE.

Alterar a barra de ferramentas padrão do TinyMCE

Defina os itens da barra de ferramentas nas propriedades do sistema para habilitar ou desabilitar em Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Atualize a propriedade **Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML (TinyMCE v6.8.2)** (glide.ui.html.editor.toolbar) para adicionar ou remover botões da 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.

Nota:
Use uma barra vertical ("|") para adicionar um separador de seção.

Tipo	Botões
Botões padrão	`bold italic underline undo redo | fontfamily fontsize table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen`
Botões válidos	`newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, blocks, fontfamily, fontsize, tablecontrols, cut, copy, paste, pastetext, pasteword, search, replace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, image, cleanup, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualaid, sub, sup, charmap, media, preview, fullscreen, accordion`

3. Selecione **Save** (Salvar).

Alterar a barra de ferramentas do TinyMCE para uma tabela específica

Defina os atributos no dicionário TinyMCE para determinar quais atributos TinyMCE são mostrados em uma tabela específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, insira `editor.toolbar=` seguido pelos botões desejados da barra de ferramentas.
   Por exemplo, `editor.toolbar=blocks|negrito itálico sublinhado tachado blockquote subscript superscript removeformat| lista numérica de touros outdent indent|desfazer refazer|tabela hr| vincular desvincular|código de mídia de imagem|visualbloqueios visualizar tela cheia`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Inclua todos os itens da barra de ferramentas que você deseja exibir, não apenas os itens da barra de ferramentas que deseja adicionar.
- As configurações feitas no campo Atributo de um campo no registro de dicionário associado substituem o valor da propriedade do sistema glide.ui.html.editor.toolbar.
- Vários atributos, como altura, botões da barra de ferramentas e plug-ins da barra de ferramentas, podem ser combinados no campo Atributos. Por exemplo, editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textlink de cores código de mídiaespelho listas advlist tela cheiacharmap direcionalidade emoticons hr inserirdatahora sem quebrasquebra de páginapesquisa de impressãosubstituir contagem de palavras códigos de âncoraamostra visualbloqueios visuaiscaracteres compat3x link automático alinhar_listitems,editor.toolbar= fontfamily fontsize | negrito itálico sublinhado tachado forecolor backcolor colartext removeformatar | pesquisa de blocossubstituir desfazer refazer | lista de números de listagem externa recuo alinhamentoalinhamento esquerdoalinhamento centralalinhamento direito | link da tabela do sumário desvincular imagem codesample | código tela cheia.

5. Selecione **Atualizar**.

Mudar plug-ins do TinyMCE para uma tabela específica

Defina os atributos no dicionário TinyMCE para habilitar ou desabilitar plug-ins em um campo HTML específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, insira editor.plugins= seguido pelos plug-ins desejados, separados por um espaço.

   Por exemplo, editor.plugins=tabela texto do seletor de coreslink de cores código de mídiaespelho listas advlista tela cheiacharpem direcionalidade emoticons hr inserirdatahora sem quebra de páginaquebra de páginapesquisa de impressãosubstituir contagem de palavras âncora tabelade conteúdoscódigos de amostrablocos visuaiscaracteres compatíveis3x autolink alinhar_listaitens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Inclua todos os itens da barra de ferramentas que você deseja exibir, não apenas os itens da barra de ferramentas que deseja adicionar.
- As configurações feitas no campo Atributo de um campo no registro de dicionário associado substituem o valor da propriedade do sistema glide.ui.html.editor.toolbar.
- Os plug-ins permitidos incluem: advlist alinhar_listitens âncora link automático redimensionar código bbcódigo de mapacódigos de espelhoamostra de cor seletor de direcionalidade emoticons tela cheia imagem de hr inserir datahora listas de links mídia sem quebras páginaquebra visualizar impressão somente leiturasem bordassubstituir texto da tabelatabela colorida de conteúdovisualbloqueia visualcaracteres contagem de palavras
- Vários atributos, como altura, botões da barra de ferramentas e plug-ins da barra de ferramentas, podem ser combinados no campo Atributos. Por exemplo, `editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textlink de cores código de mídiaespelho listas advlist tela cheiacharmap direcionalidade emoticons hr inserirdatahora sem quebrasquebra de páginapesquisa de impressãosubstituir contagem de palavras códigos de âncoraamostra visualbloqueios visuaiscaracteres compat3x link automático alinhar_listitems,editor.toolbar= fontfamily fontsize | negrito itálico sublinhado tachado forecolor backcolor colartext removeformatar | pesquisa de blocossubstituir desfazer refazer | lista de números de listagem externa recuo alinhamentoalinhamento esquerdoalinhamento centralalinhamento direito | link da tabela do sumário desvincular imagem codesample | código tela cheia.`

5. Selecione **Atualizar**.

Como alterar a altura padrão de um campo HTML

Altere a altura padrão de um campo HTML específico para expandir o tamanho de um campo de diário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A altura do campo HTML é configurada por campo HTML.

Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, insira `editor.height=X`, em que X é a altura desejada.
   Por exemplo, `editor.height=250`

Nota:

Os campos HTML podem variar de 72 a 2000. Os campos HTML são, por padrão, 64.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Atualizar**.
6. Para configurar a altura dos campos de formulário dinamicamente conforme a linha de texto aumenta em vez de fornecer uma altura específica, conclua as seguintes etapas:
   a. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**
   b. Na barra de pesquisa, insira `glide.ui.html.editor.enabled_plugins` e selecione a propriedade.
   c. No campo de valor, adicione `redimensionamento automático`.
   d. Selecione **Atualizar**.
      O plug-in de dimensionamento automático está ativo.

Como alterar o tamanho da fonte padrão de um campo HTML

Altere o tamanho da fonte padrão de um campo HTML específico para usar um tamanho de fonte padrão em todos os formulários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho da fonte HTML é configurado por campo HTML.

Procedimento
1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.
3. Selecione a guia Valor padrão.
4. No campo **Valor padrão**, insira `<p style="font-size:X;"></p>`, em que X é o valor padrão.
   Por exemplo:
   - Para definir a fonte como grande, insira `<p style="font-size:large;"></p>`
   - Para definir o tamanho como 10, insira `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar TinyMCE para permitir marcadores descontinuados

Você pode definir um atributo de dicionário em um campo TinyMCE para permitir o uso de marcadores HTML obsoletos, como <b> e <i>. Por padrão, o TinyMCE usa os marcadores e para formatação em negrito e itálico.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

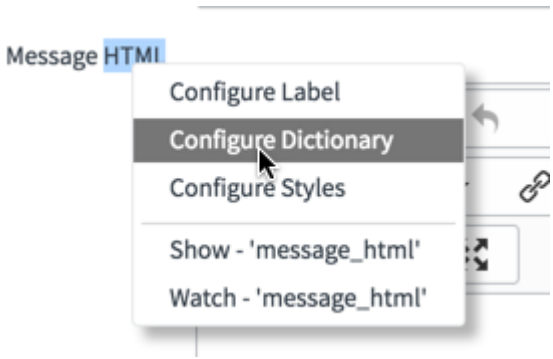
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de definir o atributo do dicionário, use a exibição de código para inserir manualmente os marcadores descontinuados. O editor não valida nenhum marcador inserido manualmente, por exemplo, se você digitar um caractere incorreto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

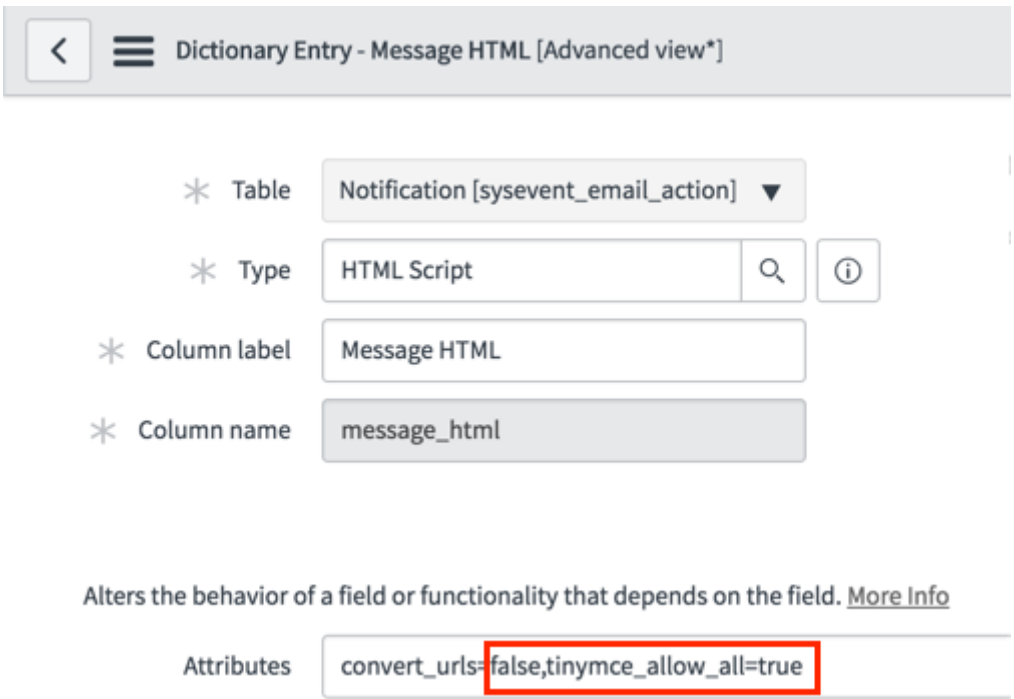
Procedimento

1. Navegue até o formulário com um campo HTML que usa TinyMCE.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo HTML e selecione **Configurar dicionário**.



3. No campo **Atributos**, insira `tinymce_allow_all=true`, separado por uma vírgula, se necessário.

   Os atributos de entrada de dicionário só podem ser adicionados a quando o formulário de entrada de dicionário está na exibição avançada, pois eles não são mostrados na exibição padrão.



   Se outros atributos já estiverem listados, use uma vírgula como separador.

4. Selecione **Atualizar**.

Configurar TinyMCE para permitir JavaScript em URLs

Você pode definir um atributo de dicionário em um campo TinyMCE para permitir o uso de JavaScript em um URL.

Antes de Iniciar

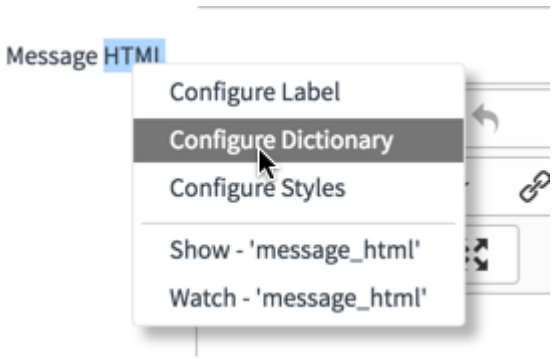
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

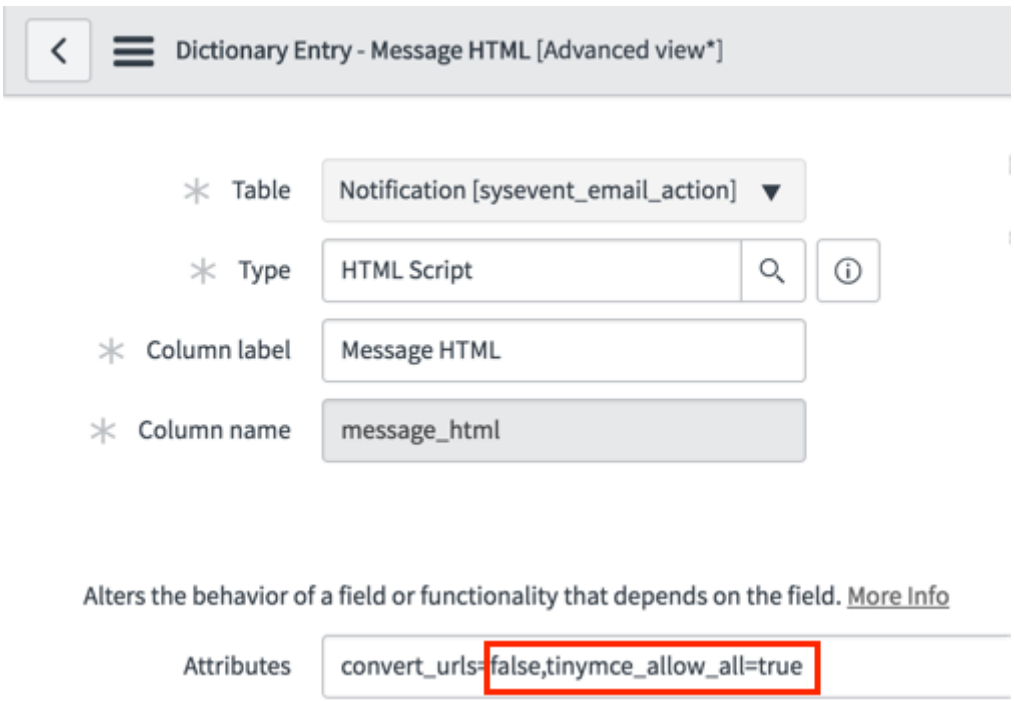
Procedimento

1. Navegue até o formulário com um campo HTML que usa TinyMCE.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo HTML e selecione **Configurar dicionário**.



3. No campo **Atributos**, insira `tinymce_allow_script_urls=true`, separado por uma vírgula, se necessário.

   Os atributos de entrada de dicionário só podem ser adicionados a quando o formulário de entrada de dicionário está na exibição avançada, pois eles não são mostrados na exibição padrão.



   Se outros atributos já estiverem listados, use uma vírgula como separador.

4. Selecione **Atualizar**.

Configurar a barra de menus no editor de HTML TinyMCE

Você pode habilitar a barra de menus no editor de HTML TinyMCE na IU principal e nos espaços. Quando habilitada, a barra de menus aparece na parte superior do editor de HTML, que pode ser usada para criar, editar e formatar conteúdo. Por padrão, a barra de menus está inativa. Você pode habilitá-lo para uma tabela específica por meio da configuração de atributo de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

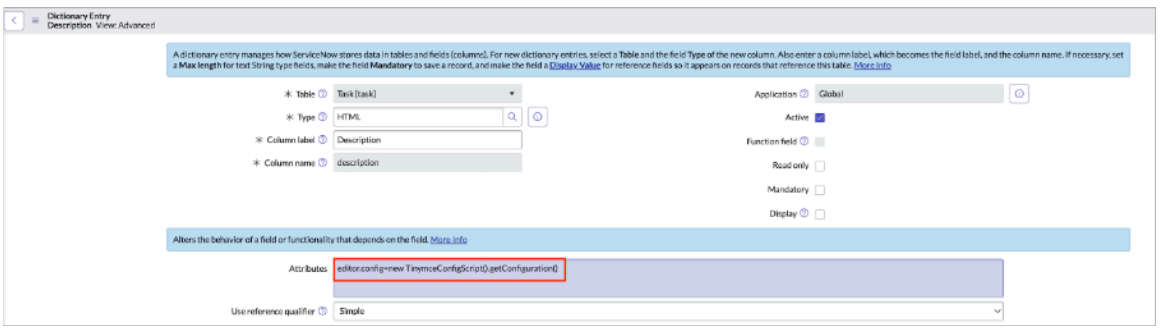
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.



3. Na seção Links relacionados, selecione Exibição avançada.
4. No campo Atributos, insira `editor.config=new TinymceConfigScript().getConfiguration()`.



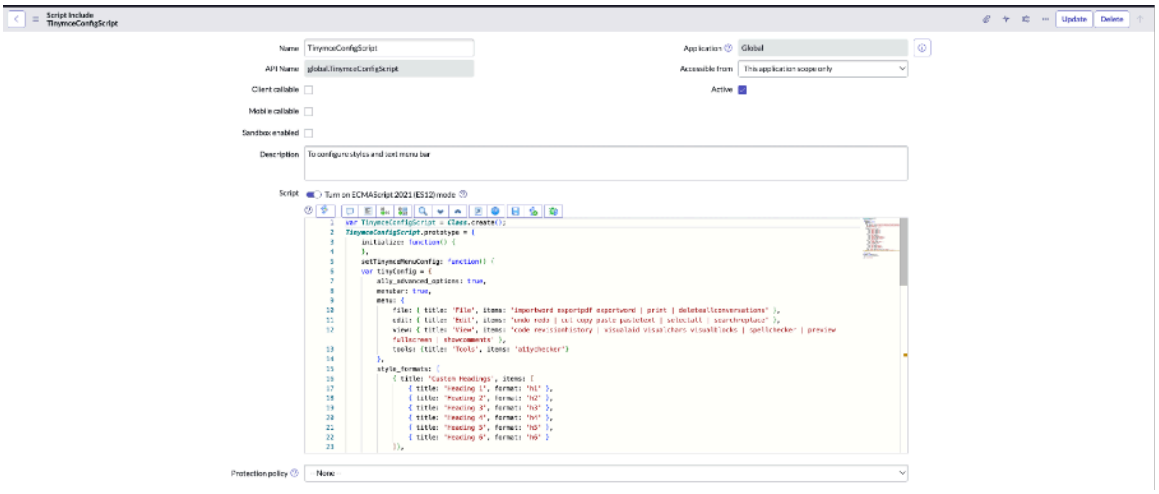
Este atributo **editor.config** aponta para um script: **TinymceConfigScript()**.

5. Acesse o **TinymceConfigScript**.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   b. Insira `TinymceConfigScript` na barra de pesquisa próxima à parte superior do formulário e selecione **Enter** ou **Retornar**.
   c. Selecione **TinymceConfigScript**.

      Você poderá ver o script a seguir 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.



```
var TinymceConfigScript = Class.create();
TinymceConfigScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },
    setTinymceConfig: function() {
    var tinyConfig = {
        menubar: 'edit format',
        menu: {
            file: { title: 'File', items: 'importword exportpdf exportword | print |
 deleteallconversations' },
            edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
            view: { title: 'View', items: 'code revisionhistory | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' }
        },
        style_formats: [
            { title: 'Headings', items: [
                { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
                { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
                { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
                { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
                { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
                { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
            ]},
            { title: 'Inline', items: [
                { title: 'Bold', format: 'bold' },
                { title: 'Italic', format: 'italic' },
                { title: 'Underline', format: 'underline' },
                { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
                { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
                { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
                { title: 'Code', format: 'code' }
            ]},
            { title: 'Blocks', items: [
                { title: 'Paragraph', format: 'p' },
                { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
                { title: 'Div', format: 'div' },
                { title: 'Pre', format: 'pre' }
            ]},
            { title: 'Align', items: [
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            { title: 'Left', format: 'alignleft' },
            { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
            { title: 'Right', format: 'alignright' },
            { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
        ]}
    ]
  };
  return tinyConfig;
},
getConfiguration: function() {
  var config = this.setTinymceConfig();
  answer = JSON.parse(JSON.stringify(config));
},

  type: 'TinymceConfigScript'
};
```

d. Defina o atributo da barra de menus como **verdadeiro** no script para habilitar a barra de menus. Isso habilitará todas as opções “Arquivo” “Editar” “Exibir” “Inserir” “Formatar” “Tabela” na barra de menus.

e. Se você quiser desabilitar a barra de menus, defina o atributo da barra de menus como **falso**.

f. Se você quiser habilitar apenas opções específicas na barra de menus, poderá mudar o script listando essas opções específicas na barra de menus.

Por exemplo, barra de menus: 'formato de edição de arquivo' para que somente essas 3 opções apareçam na barra de menus.

g. Você também pode configurar os botões exibidos em um menu alterando o script.

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea', // change this value according to your HTML
  menu:{
    file: { title: 'File', items: 'newdocument restordraft | preview | importword exportpdf
exportword | print | deleteallconversations' },
    edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
searchreplace' },
    view: { title: 'View', items: 'code revision history | visualaid visualchars visualblocks |
spellchecker | preview fullscreen | showcomments' },
    insert: { title: 'Insert', items: 'image link media addcomment pageembed
codesample inserttable | math | charmap emoticons hr | pagebreak nonbreaking anchor
tableofcontents | insertdatetime' },
    format: { title: 'Format', items: 'bold italic underline strikethrough superscript subscript
codeformat | styles blocks fontfamily fontsize align lineheight | forecolor backcolor |
language | removeformat' },
    tools: { title: 'Tools', items: 'spellchecker spellcheckerlanguage | a11ycheck code
wordcount' },
    table: { title: 'Table', items: 'inserttable | cell row column | advtablesort | tableprops
deletetable' },
    help: { title: 'Help', items: 'help' }
  }
});
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Configure opções de formato de estilo personalizado no TinyMCEConfigScript anexando o CSS na seçãostyle_formats.

   Exemplo da seção "style_formats" do TinyMCEConfigScript:

```
style_formats: [
  { title: 'Headings', items: [
    { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
    { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
    { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
    { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
    { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
    { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
  ]},
  { title: 'Inline', items: [
    { title: 'Bold', format: 'bold' },
    { title: 'Italic', format: 'italic' },
    { title: 'Underline', format: 'underline' },
    { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
    { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
    { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
    { title: 'Code', format: 'code' }
  ]},
  { title: 'Blocks', items: [
    { title: 'Paragraph', format: 'p' },
    { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
    { title: 'Div', format: 'div' },
    { title: 'Pre', format: 'pre' }
  ]},
  { title: 'Align', items: [
    { title: 'Left', format: 'alignleft' },
    { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
    { title: 'Right', format: 'alignright' },
    { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
  ]}
]
```

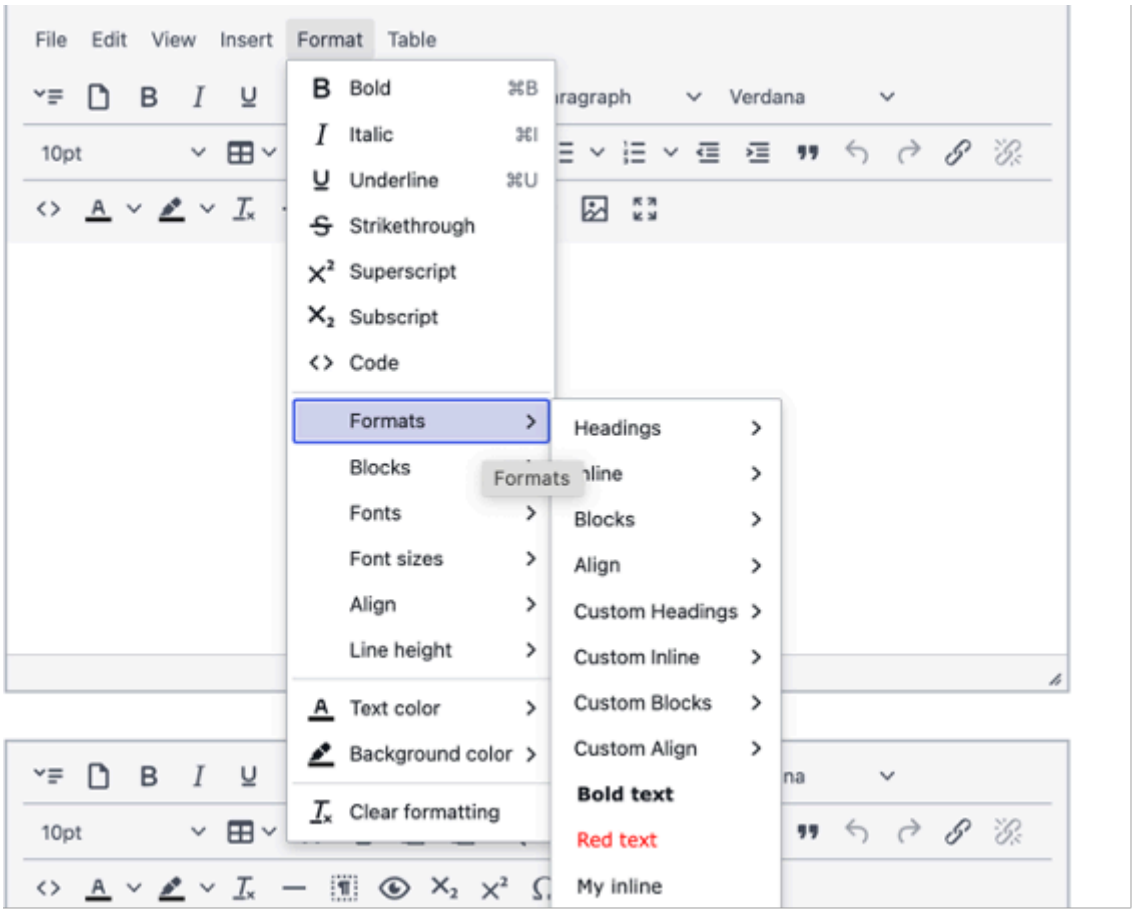
   Exemplo com três novos formatos de estilo adicionados (texto em negrito, texto em vermelho, My-inline):

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea',  // change this value according to your HTML
  style_formats: [
    { title: 'Bold text', inline: 'b' },
    { title: 'Red text', inline: 'span', styles: { color: '#ff0000' } },
    { name: 'my-inline', title: 'My inline', inline: 'span', classes: [ 'my-inline' ] }
  ],
  // The following option is used to append style formats rather than overwrite the default
 style formats.
  style_formats_merge: 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.

Acesse o editor de HTML e você verá que os novos formatos de estilo personalizado (texto em negrito, texto em vermelho, meu em linha) aparecem na seção de formatos da barra de menus.



Tipo de campo de imagem

Os campos de imagem permitem adicionar imagens a formulários.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode adicionar perfis aos registros de usuário em seu sistema. O tipo de imagem deve ser .gif, .jpg/.jpegou .png.

O redimensionamento de imagem é definido pelo CSS. Imagens maiores são redimensionadas para 250 pixels. Para a maioria dos navegadores, a maior das medidas de altura e largura é reduzida para 250 pixels e a proporção da imagem é mantida. Por exemplo, uma imagem com um tamanho de 1508 x 663 pixels é redimensionada para 250 x 110 pixels. Alguns navegadores redimensionam as medidas de altura e largura para 250 pixels, resultando em uma imagem quadrada.

Você pode adicionar um novo campo de imagem.

Procedimento

1. Abra o formulário desejado.
2. Crie um novo campo com o **Tipo** definido como **Imagem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela.

3. Adicione o novo campo ao formulário e salve sua personalização.
   O formulário exibe o novo campo de imagem em branco.
4. Clique em **Clique para adicionar** no campo de imagem, selecione uma imagem para carregar e clique em **OK**.
   A imagem selecionada é anexada ao formulário e exibida no campo de imagem.

Resultado



Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Tipo de campo de endereço IP

O tipo de campo **Endereço IP (IPV4, IPV6 validado)** [ip_addr] armazena endereços IPv4 e IPv6 válidos.

Suporte para IPv4 e IPv6

A notação dot-decimal padrão é compatível com IPv4 e a notação hexadecimal padrão é compatível com IPv6. Para IPv6, você pode usar notação canônica para compactar zeros. Familiarize-se com IETF RFC5952 para obter exemplos e diretrizes sobre representação de texto para endereços IPv6.

A seguir estão exemplos de endereços IP válidos:

- **Um endereço IPv4 padrão em notação dot-decimal**:

  `10.34.51.20`

- **Um endereço IPv4 expandido seria preenchido com zeros**:

  `10.1.10.210` seria representado como `010.001.010.210`

- **Um endereço IPv6 em notação totalmente expandida**:

  `1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004`

- **O mesmo endereço IPv6 acima usando a notação canônica**:

  `1507:f0d0:1002:51::4`

Como os endereços IP são armazenados no banco de dados

O campo de endereço IP `ip_addr` é um campo de caractere variável (VARCHAR) com um comprimento de 40 caracteres. Os valores são normalmente armazenados em notação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

padrão (dot-decimal ou canônico) para endereços IPv4 e IPv6, independentemente da notação usada ao inserir valores no campo.

Por exemplo, se você inserir um endereço IPv6 em um formato não canônico (expandido ou qualquer outro formato válido de acordo com IETF RFC5952), por padrão, o sistema o armazenará em formato canônico, a menos que um valor de atributo de controle de dados IP esteja definido nessa coluna com um formato de endereço diferente. Consulte a seção de atributo glide [ip_data_control] em Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário para obter mais detalhes.

Suporte para migração de dados

Forneça suporte na migração de endereços IP armazenados como campos de cadeia de caracteres para o novo tipo **de endereço IP (IPV4, IPV6 validado)**. O novo tipo de endereço IP aceita somente um endereço IP válido. Os dados existentes são formatados de acordo com o atributo ip_data_control. O atributo ip_data_control pode ser definido como exatamente um dos quatro valores a seguir:

- `canonical`: os endereços IP de entrada são validados e canonizados antes de serem inseridos no banco de dados. Endereços IP inválidos são rejeitados.
- `canonicalize_when_possible`: endereços IP válidos são canonizados antes de serem inseridos no banco de dados. Endereços IP inválidos também são inseridos no banco de dados sem serem alterados.

  Nota:
  `canonicalize_when_possible` é o valor padrão do atributo ip_data_control, a menos que seja especificado de outra forma.

- *expanded*: os endereços IP são validados e armazenados de forma expandida para oferecer suporte a consultas de intervalo de banco de dados eficientes. Endereços IP inválidos são rejeitados.
- *none*: nenhuma validação ou normalização foi realizada neste tipo de valor. Ele é usado somente como um mecanismo de emergência, já que essencialmente reverte esse tipo para um campo de cadeia de caracteres simples.

Tipo de campo de diário

Existem três tipos de campo de diário: registro, diário_lista e diário_input.

Tipos de campo de diário

Tipos de campo de diário	Descrição
registro	Permitir e armazenar entrada e exibir as entradas combinadas abaixo da caixa de entrada. Os campos de diário são exibidos no fluxo de atividades no formulário e na exibição de lista.
journal_input	Permita e armazene a entrada, mas não exiba as entradas combinadas. Os campos de entrada de diário são exibidos somente com o registro ao qual estão associados, portanto, não são exibidos no fluxo de atividades na exibição de lista.
journal_list	Não permitir ou armazenar entrada; eles apenas exibem o conteúdo de outros campos de diário dos quais o campo record_list depende. Se um campo de journal_list depender de mais de um campo de diário, ele intercalará cronologicamente as entradas desses campos. O campo journal_list não exibe conteúdo no fluxo de atividades, mas sim em um bloco separado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de diário em um formulário



A imagem de exemplo contém os três tipos de campo de diário disponíveis. O primeiro é um campo de diário, com suas entradas exibidas abaixo do campo. O segundo é um campo de entrada de registro, que não mostra suas entradas anteriores. O terceiro é o campo Lista de diários, que está configurado para mostrar a entrada do campo de entrada de diário acima dele.

Restrição de entradas de registro enviadas em uma notificação

Os administradores podem controlar o número de notificações de entradas de registro incluídas com a seguinte propriedade do sistema.

Propriedade	Rótulo	Descrição
glide.email.journal.lines	Número de entradas de período (comentários adicionais, anotações de trabalho etc.) incluídas em notificações por e-mail (-1 significa tudo).	Especifica o número de entradas de um campo de diário (como **Comentários adicionais** e **Anotações de trabalho**) incluídas nas notificações por e-mail. Um valor de -1 inclui todas as entradas de registro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: Propriedades do sistema > E-mail

Código para obter o conteúdo de um campo de diário em uma matriz

Para colocar o conteúdo de um campo de diário em uma matriz para que você possa iterar em cada entrada, use o código nesta página.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
//stores each entry into an array of strings
 for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```

Valores de script do campo de diário

O método *setValue()* não é compatível com campos de diário. Em vez disso, atribua valores no script como no exemplo a seguir.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

Limites de exibição do campo de diário

Os campos de diário podem aumentar muito o tamanho dos registros de tarefa porque permitem que os usuários insiram valores de cadeia de caracteres muito grandes.

Os limites de exibição impedem que a instância carregue o campo de diário inteiro na memória. Os administradores têm a opção de:

- Defina o comprimento em que os campos de diário param de exibir o conteúdo do campo inteiro e, em vez disso, exibem somente uma parte (chamada de visualização) do conteúdo do campo. Os usuários ainda podem acessar todo o conteúdo do campo clicando no botão **Mostrar tudo**.
- Defina o tamanho do texto de visualização que o campo de diário exibe.
- Defina o número máximo de entradas de registro que os campos de registro podem exibir.

Em IU principal, os campos de diário e o formatador de atividades devem estar na mesma seção de formulário. Você não pode colocar outro campo entre um campo de diário e o formatador de atividades. O fluxo de atividades foi criado para manter os campos de diário empilhados sobre o formatador de atividades.

Nota:
Os limites de exibição do campo de diário não são compatíveis com os campos de **comentários e anotações de trabalho** legados.

Definir o tamanho máximo de exibição dos campos de diário

Você pode definir o tamanho máximo de exibição dos campos de diário adicionando uma propriedade do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um campo de diário excede o comprimento definido nesta propriedade, a instância mostra uma visualização do campo de diário em vez de todo o conteúdo do campo. A visualização inclui um botão **Mostrar tudo** para exibir o restante do conteúdo do campo. Uma propriedade separada determina o número de caracteres que a visualização exibe.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.

Propriedade	Valor
Nome	glide.max_journal_list_size
Descrição	Tamanho em megabytes quando um campo de diário deve exibir uma visualização em vez de todo o conteúdo do campo.
Tipo	Inteiro
Valor	10

2. Clique em **Enviar**.

Definir o tamanho da visualização do registro

Defina o tamanho da propriedade do sistema *glide.max_journal_list_size*. Quando um campo de diário excede esse tamanho, a instância exibe uma visualização em vez de todo o conteúdo do campo. Os usuários podem clicar no botão **Mostrar tudo** para ver o restante do conteúdo do campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Selecione **Novo**.
3. Defina os valores da propriedade conforme listado na tabela.

Propriedade	Valor
Nome	glide.shortened_journal_length
Descrição	Número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de diário.
Tipo	Inteiro
Valor	512000

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir o número máximo de entradas de registro

Para definir o número máximo de entradas que o sistema mostra no formatador de atividades, edite a seguinte propriedade do sistema. O formatador de atividades exibe as entradas começando com a entrada mais recente até o número máximo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `glide.history.max_entries`.
3. Edite o **Valor** da propriedade.

Propriedade	Valor
Nome	glide.history.max_entries
Descrição	Número máximo de entradas que o sistema mostra no formatador de atividades. O padrão é 250.
Tipo	Inteiro
Valor	250

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Formatador de atividades

Habilitar o contador de caracteres do campo de texto

Por padrão, os campos de texto de várias linhas têm um limite de 4000 caracteres. Para ajudar os usuários a ver quantos caracteres restam antes de atingirem o limite, você pode habilitar a propriedade `glide.ui.textarea.character_counter`.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta propriedade adiciona um contador em campos de texto, como os campos **Comentários adicionais** e **Anotações de trabalho**. O contador é atualizado dinamicamente conforme os usuários inserem texto.

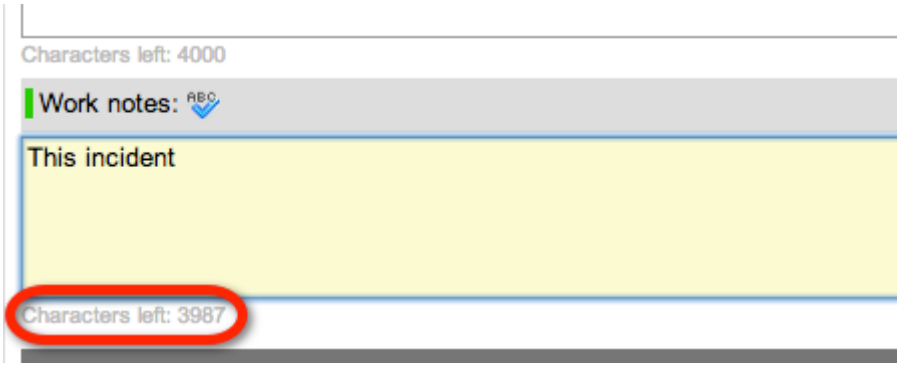
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de **Contador de caracteres para área de texto (campos de texto de diário e de várias linhas)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Save** (Salvar).



Tipo de campo de pares nome-valor

Você pode acessar os valores armazenados em um campo de pares de nome-valor em scripts usando o nome.

Script de exemplo

O exemplo a seguir demonstra como adicionar mapeamentos a um campo de pares de nome-valor e como consultar valores existentes usando o nome.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
   gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

Tipo de campo de porcentagem concluída

Os administradores podem criar campos de porcentagem concluída, que aceitam entrada decimal e aparecem como barras de andamento quando exibidos em listas.

Por exemplo, use um campo de porcentagem concluída para definir a porcentagem de conclusão de uma tarefa ou projeto em um formulário e ver essa porcentagem exibida como uma barra de andamento em uma lista.

Os administradores também podem configurar exibições que comparam o andamento real com um valor de destino para determinar se os objetivos estão sendo atendidos e, em seguida, aplicar cores para fornecer alertas visuais quando o andamento não atender às expectativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de formulário de um campo de porcentagem concluída



Exibição de lista de um campo de porcentagem concluída



Atributo de cores de limite de destino

Se o atributo *target_field* estiver configurado, um segundo atributo chamado *target_threshold_colors* permitirá que um administrador defina parâmetros adicionais.

Os parâmetros são:

- Diferentes limites nos quais a barra colorida deve mudar de cor
- Uma cor específica para cada limite

O formato do valor deste atributo é **number1:color1;number2:color2** e assim por diante. Use este atributo para aplicar cores de aviso a porcentagens de conclusão inferiores às porcentagens desejadas. Esses valores são definidos como a porcentagem da meta realizada. Por exemplo, um valor de **0:vermelho;50:amarelo;90:verde** exibirá uma barra vermelha se o andamento para a porcentagem de destino estiver entre 0 e 49. Se a porcentagem da meta estiver entre 50 e 89, a cor será amarela. A porcentagem da meta 90 e acima é exibida em verde. As porcentagens de conclusão que excedem as porcentagens desejadas também são exibidas em verde. Ordene os atributos de cor da menor porcentagem para a maior.

Se você não especificar um target_field, uma meta de 100 será usada, permitindo que você use os limites de cor com um único valor de campo.

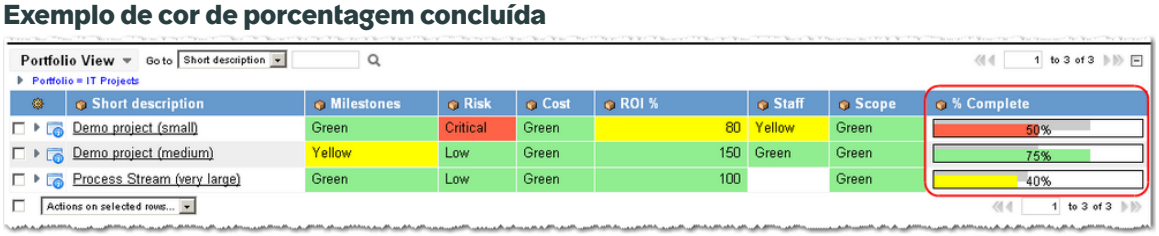
```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

A tabela a seguir lista exemplos de cálculo de percentual de destino usando as cores definidas acima.

Atributo de cores de limite de destino

Percentual de destino	Valor do campo percentual	Cálculo da porcentagem de destino	Cor
100	40	40%	Tomate
65	59	90.7%	verde claro
15	10	66.7%	cáqui

Exemplo de cor de porcentagem concluída



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um atributo de campo de destino

Adicione um atributo opcional (*target_field*) a um campo de percentual concluído para comparar o percentual de conclusão real de uma tarefa ou projeto com um percentual de destino em um campo decimal diferente que especifica onde a tarefa deve estar neste ponto.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um campo de destino não for especificado, o destino de 100 será considerado.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no campo **% concluída** em um formulário.
2. Selecione **Configurar dicionário** no menu pop-up.
3. No formulário Entrada de Dicionário, adicione o seguinte atributo:
   target_field=percent_complete_target
4. Atualize o registro do dicionário.

Na lista, uma barra cinza aparece atrás da barra colorida para indicar o valor de destino. A barra de destino cinza aparecerá somente se você tiver definido um campo de destino.



Tipo de campo de número de telefone

O padrão de número de telefone E.164 garante que todas as informações necessárias para um número de telefone sejam incluídas e formatadas corretamente para rotear com sucesso uma chamada internacional pela rede telefônica pública de um território.

Quando um usuário insere um número de telefone, ele é recebido e armazenado como uma cadeia de caracteres de números. Um campo de número de telefone E.164 formata e valida automaticamente os números para que sejam compatíveis com E.164 quando exibidos como números locais e internacionais. O tipo de campo de número de telefone E.164 não substitui o tipo de campo de telefone.

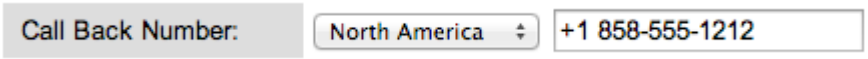
Um campo de número de telefone E.164 exibe:

- [Opcional] Uma lista de seleção para o território do número de telefone.
- [Sempre] Uma caixa de entrada para inserir números de telefone.
- [Por padrão] Um sublinhado vermelho quando um número de telefone não corresponde ao formato do território de telefone selecionado e não pode ser salvo.
- [Opcional] Um sublinhado verde quando um número de telefone não corresponde ao formato do território de telefone selecionado, mas pode ser salvo com **Outro/ Desconhecido** como o território.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Telefone e164



Territórios atribuídos

Os territórios são atribuídos a locais e não são atribuídos diretamente a usuários.

O território de um usuário e, portanto, a funcionalidade do telefone compatível com E.164 do usuário, são baseados na localização do usuário. Por exemplo, se um usuário tiver um local de **SHS quadra 5, Bloco E., Brasilia** definido na tabela Usuário [sys_user], o registro primário do Brasil na tabela de local definirá o território do telefone. O território do telefone pode ser atribuído em qualquer nível da hierarquia de páginas do mapa, que é pesquisado até o próximo primário até que o território seja encontrado ou nenhum primário permaneça.

Campos dependentes

No dicionário, você pode especificar um campo dependente no campo **Usuário** ou **Local**, que exibe o território apropriado na lista de seleção do seletor quando um usuário insere um número de telefone.

Por exemplo, se você inserir `caller_id` no campo dependente na tabela Incidente, o território apropriado será adicionado à lista de seleção do seletor de território quando um usuário inserir as informações do solicitante.

Tópicos relacionados

Tornar um campo dependente

Configuração do campo de número de telefone E.164

Os administradores podem usar as propriedades do sistema de números de telefone e os atributos do dicionário para fazer determinadas coisas.

As propriedades do sistema aplicam a opção de configuração a todos os campos de número de telefone que não têm um atributo de dicionário semelhante. Os atributos do dicionário aplicam a configuração somente ao campo de número de telefone ao qual ele foi adicionado. Como os atributos do dicionário têm precedência sobre as propriedades do sistema, os administradores podem definir uma configuração global com uma propriedade e aplicar exceções campo a campo.

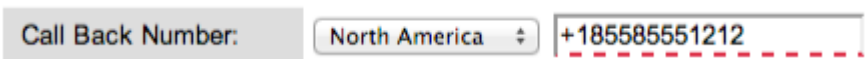
Nota:
Caracteres alfanuméricos não são permitidos e não são considerados um número de telefone válido.

Requer validação de formato de território

Por padrão, os campos de número de telefone exigem que um número de telefone corresponda ao formato de exibição do território selecionado.

Por padrão, os campos de número de telefone exigem que um número de telefone corresponda ao formato de exibição do território selecionado. Se um número de telefone não corresponder a esse formato, a caixa de entrada exibirá uma linha vermelha abaixo do número de telefone ou a caixa inteira ficará vermelha e os usuários serão impedidos de salvá-la.

Telefone e164 estrito



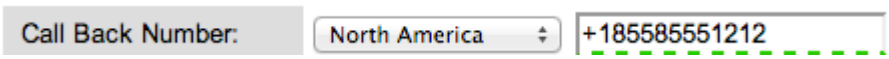
Definir a propriedade do sistema `glide.phone_number_e164.strict` como **falsa** ou adicionar o atributo de dicionário `pn_strict` permite que a caixa de entrada do número de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

telefone exiba uma linha verde abaixo dos números que não correspondem ao formato de território listado para o território selecionado ou que a caixa inteira fique verde. Você pode usar o território **Outro/Desconhecido** para armazenar números de telefone inválidos.

Telefone e164 não estrito



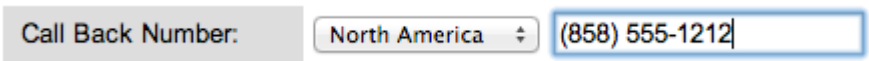
Aviso:
Alternar da validação de formato de território opcional para a validação de formato de território obrigatória pode resultar em falha na validação de alguns números de telefone. Nesses casos, o campo de número de telefone E.164 exibe uma mensagem de erro.

Requer entrada de formato internacional

Por padrão, os usuários podem inserir números de telefone no formato local do território e não precisam formatar o número para discagem internacional.

O campo de número de telefone formata automaticamente os números de telefone locais em números de telefone internacionais compatíveis com E.164 quando o usuário termina de editar o campo. Contanto que o número de telefone inserido corresponda ao formato do território para um número local, os usuários podem salvar o número de telefone.

Entrada de telefone e164 local



Telefone e164 com exibição internacional

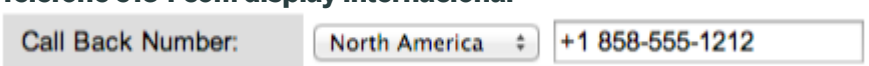


Alterar a propriedade do sistema *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* ou adicionar o atributo de dicionário *pn_allow_national_entry* exige que os usuários insiram um número de telefone no formato internacional do território, que começa com o caractere de adição (+). Os usuários não podem salvar um número de telefone formatado localmente e a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone sem a formatação internacional apropriada.

Configurar a exibição do formato local

Por padrão, um campo de número de telefone E.164 sempre exibe números de telefone em um formato internacional.

Telefone e164 com display internacional



Altere o número de telefone E.164 para usar o formato local em determinadas circunstâncias , adicionando a seguinte propriedade do sistema:

Propriedade	Descrição
glide.phone_number_e164.display_national	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor-padrão**: falso • **Outros valores possíveis**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ **verdadeiro ou formulário**: exibe números de telefone em um formato local em formulários, mas exibe um formato internacional em listas. ○ **all**: sempre exibe números de telefone em um formato local. ○ **user**: exibe números de telefone somente em um formato local quando o número de telefone corresponde à configuração local do usuário atual. ○ **false**: não exibe números de telefone no formato local.

Selecione um dos valores possíveis para determinar como o sistema lida com o número de telefone E.164.

Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

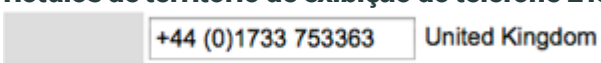
Atributo de dicionário	Descrição
`pn_display_national`	Substitui a configuração da propriedade `glide.phone_number_e164.display_national` de como um campo de número de telefone E.164 exibe números de telefone. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.display_national`. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: falso • Exemplo:pn_display_nacional=all

Configurar a exibição de rótulos de território

Uma propriedade controla como os rótulos de território são exibidos.

Você pode exibir rótulos de território ao lado do número em um campo de número de telefone E.164 definindo a propriedade do sistema ou adicionando o atributo de dicionário. Essa exibição será útil se a lista de seleção do seletor de território estiver desativada e você quiser que o usuário veja o território do número de telefone inserido.

Rótulos de território de exibição do telefone E164



Habilitar rótulos de território também exibe o território do telefone em listas.

Adicione a propriedade do sistema a seguir para exibir o rótulo do território ao lado do número em um número de telefone E.164.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.phone_number_e164.display_territory_text	Determina quando um campo de número de telefone E.164 exibe um rótulo de território. • **Tipo** : cadeia de caracteres • **Valor padrão**: somente leitura • **Outros valores possíveis**: ◦ **all**: exibe o rótulo do território. ◦ **nacional**: exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local. ◦ **somente leitura**: exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou internacional. ◦ **somente leitura nacional**: exibe o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local. ◦ **list**: exibe o rótulo do território em uma lista. ◦ **list-tional**: exibe o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional. ◦ **nenhum**: não exibe o rótulo do território.

Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

Atributo de dicionário	Descrição
pn_display_territory_text	Substitui a propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_text* que define quando um campo de número de telefone exibe um rótulo de território. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos anteriormente para a propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_text*. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: somente leitura • Exemplo:pn_display_territory_text=all

Configurar os prefixos de discagem direta internacional

Uma propriedade está disponível para controlar a exibição de prefixos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilitar a exibição do prefixo de discagem direta internacional, que aparece entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada para um campo de número de telefone E.164 em formulários, definindo a propriedade do sistema ou adicionando o atributo do dicionário.

ID de exibição do telefone E164



Adicione a seguinte propriedade do sistema para exibir o prefixo de discagem direta internacional.

Propriedade	Descrição
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada em formulários. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

Atributo de dicionário	Descrição
pn_display_users_idd	Substitui a propriedade *glide.phone_number_e164.display_users_idd* que determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada em formulários. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos acima para a propriedade *glide.phone_number_e164.display_users_idd*. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Exemplo:pn_display_users_idd=false

Configurar a lista de seleção do seletor de território de telefone

Por padrão, um campo de número de telefone E.164 sempre exibe o território do telefone associado ao número de telefone.

Alterar a propriedade do sistema ou adicionar o atributo do dicionário oculta a lista de seleção do seletor de território. Se a lista de seleção do seletor de território estiver oculta, os usuários só poderão inserir um número local ou nacional.

Ocultar seletor de telefone e164



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione a seguinte propriedade do sistema para mostrar ou ocultar a lista de seleção do seletor de território.

Propriedade	Descrição
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Determina se a lista de seleção do seletor de territórios deve ser exibida. Ocultar a lista de seleção do seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro

Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

Atributo de dicionário	Descrição
pn_display_territory_selector	Substitui a configuração da propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* que determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos acima para a propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Exemplo: pn_display_territory_selector=false

Propriedades do sistema do campo de número de telefone E.164

Várias propriedades estão disponíveis para configurar campos de número de telefone E.164.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

propriedades do sistema do campo de número de telefone e.164

Propriedade	Descrição
glide.phone_number_e164.strict	Determina se todos os campos de número de telefone devem corresponder ao formato de exibição do território selecionado. Quando o valor é **verdadeiro**, o campo de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato do território selecionado. Os usuários não podem salvar o número de telefone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do campo de número de telefone e.164

Propriedade	Descrição
	Quando o valor é **falso**, o campo de entrada do número de telefone exibe uma linha verde abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato do território selecionado. Os usuários podem salvar o número de telefone. A lista de seleção do seletor de território oferece a opção de selecionar um formato de território **Outro/ Desconhecido**. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.allow_nacional_entry	Determina se os usuários podem inserir números de telefone no formato local ou se devem inserir números de telefone no formato internacional. Quando **verdadeiro**, os usuários podem inserir números de telefone no formato local para o território selecionado. Quando **falso**, os usuários devem inserir números de telefone no formato internacional para o território selecionado. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_nacional	Determina se os números de telefone E.164 devem ser exibidos no formato local.
	
	• Tipo: cadeia de caracteres
	• Valor padrão: falso
	• Outros valores possíveis:
	  ○ **verdadeiro ou formulário**: exibe números de telefone em um formato local em formulários, mas exibe um formato internacional em listas.
	  ○ **all**: sempre exibe números de telefone em um formato local.
	  ○ **user**: exibe números de telefone somente em um formato local quando o número de telefone corresponde à configuração local do usuário atual. A configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades do sistema do campo de número de telefone e.164

Propriedade	Descrição
	local do usuário atual é determinada pelo local associado ao registro do usuário. ◦ **false**: não exibe números de telefone no formato local. • Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Determina se a lista de seleção do seletor de territórios deve ser exibida. Ocultar a lista de seleção do seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_text	Determina quando um campo de número de telefone E.164 exibe um rótulo de território. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: somente leitura • Outros valores possíveis: ◦ **all**: sempre exibe o rótulo do território. ◦ **nacional**: exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local. ◦ **somente leitura**: exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou internacional. ◦ **somente leitura nacional**: exibe o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local. ◦ **list**: exibe o rótulo do território em uma lista. ◦ **list-tional**: exibe o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional. ◦ **nenhum**: não exibe o rótulo do território. • Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do campo de número de telefone e.164

Propriedade	Descrição
	do seletor de território e o campo de entrada em formulários. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Atributos do dicionário de campo de número de telefone E.164

Você pode substituir a propriedade do sistema global por determinados atributos de dicionário.

atributos do dicionário de campo de número de telefone e.164

Atributo de dicionário	Descrição
pn_strict	Substitui a configuração da propriedade `glide.phone_number_e164.strict`, que requer que todas as entradas de número de telefone correspondam ao formato do território selecionado. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.strict`. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Exemplo:pn_strict=false
pn_allow_national_entry	Substitui a configuração da propriedade `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` que determina se os usuários podem inserir números de telefone no formato local ou se devem inserir números de telefone no formato internacional. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.allow_national_entry`. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Exemplo:pn_allow_nacional_entry=false
pn_display_nacional	Substitui a configuração da propriedade `glide.phone_number_e164.display_national` de como um campo de número de telefone E.164 exibe números de telefone. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.display_national`. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: falso • Exemplo:pn_display_nacional=all

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atributos do dicionário de campo de número de telefone e.164

Atributo de dicionário	Descrição
pn_display_territory_selector	Substitui a configuração da propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* que determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_selector*. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Exemplo: pn_display_territory_selector=false
pn_display_territory_text	Substitui a propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_text* que define quando um campo de número de telefone exibe um rótulo de território. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade *glide.phone_number_e164.display_territory_text*. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: somente leitura • Exemplo:pn_display_territory_text=all
pn_display_users_idd	Substitui a propriedade *glide.phone_number_e164.display_users_idd* que determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada em formulários. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade *glide.phone_number_e164.display_users_idd*. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Exemplo:pn_display_users_idd=false

Tradução automática

Configurar uma regra de exibição de telefone do território

A cadeia de caracteres de números que compõem um número de telefone é validada e formatada automaticamente para um território específico com a aplicação de uma série de expressões regulares.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O número é validado primeiro em relação às validações de telefone que foram definidas para o território e na ordem especificada pelo campo **Pedido**. Para ser válido, o número deve corresponder à expressão regular definida no campo **Condição** para pelo menos uma validação de telefone.

Depois que um número é validado, a expressão **de condição** para cada formato definido para o território é aplicada ao número na ordem determinada pelos campos **Ordem**. As

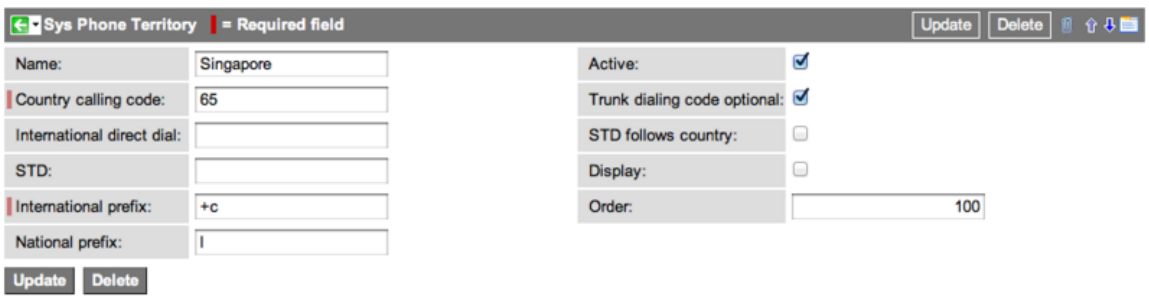
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

expressões regulares **Padrão** e **Formato** são aplicadas para produzir um número de telefone formatado corretamente para o território.

A tela Território de telefone do sistema permite que os administradores editem as regras de exibição de um determinado território. Os administradores podem modificar os campos **Ativo**, **Exibir**ou **Ordem**. Para editar as regras de exibição de um território:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Exibição de Telefone**.
2. Clique em um território **Nome**.
3. Edite os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).
4. Clique em **Atualizar**.



Regras de exibição de telefone do território

Campo	Descrição
Nome	O nome exclusivo do território.
Código de chamada do país	O código do país para discar números de fora do território.
Discagem direta internacional	O prefixo para fazer chamadas internacionais do território, como 00 ou 001.
STD	O código de discagem de tronco do assinante, também conhecido como código de discagem à distância direta, que é uma sequência de números antes do número de telefone que indica se a chamada deve ser roteada para fora da área de chamada local.
Prefixo internacional	O prefixo necessário para discar uma chamada internacional, como um sinal de mais (+).
Prefixo nacional	O prefixo necessário para fazer uma chamada local.
Ativo	Um indicador que indica se a definição de telefone do território está ativa. Se desativado, este território ficará indisponível para os usuários.
Código de discagem de tronco opcional	Um indicador que indica se o código STD é opcional.
STD de acordo com o país	Um indicador que indica se o código STD deve ser exibido à direita do código de chamada do país.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibição	Um indicador que indica se o território deve ser exibido na lista de seleção. Desmarcar esta caixa de seleção remove o território da lista de seleção. Se um número internacional for inserido para um território que não é exibido na lista de seleção do seletor de território, esse território será adicionado temporariamente à lista de seleção do seletor somente para esse campo. Por exemplo, se o campo **Exibição** do Reino Unido não estiver selecionado, o Reino Unido não aparecerá na lista de seleção do seletor de território. No entanto, se o usuário inserir um número internacional que começa com +44, o Reino Unido será adicionado à lista e o número será formatado e validado de acordo.
Ordem	A ordem em que um território aparece em uma lista de seleção. Os territórios são classificados numéricamente pelo número atribuído aqui. Se mais de um território for atribuído ao mesmo número, eles serão subclassificados em ordem alfabética. Todos os territórios são atribuídos a um valor padrão de 100. Para exibir um território na parte superior da lista, atribua um valor menor que 100. Para exibir um território no final da lista, atribua um valor maior que 100. Por exemplo, se um território for atribuído a uma ordem de 500, ele será exibido no final da lista e, se mais de um território for atribuído a uma ordem de 500, eles serão listados em ordem alfabética no final da lista.

Validações de telefone

As validações de telefone já estão configuradas para todos os territórios e são aplicadas automaticamente ao número de telefone para garantir que o número seja válido para o território.

Validações de telefone E164

Phone validations | New | Go to | Order | 1 to 7 of 7

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Order
SG fixedLine	[36]\d{7}|[17-9]\d{7,10}	100
SG fixedLine	6[1-9]\d{6}	110
SG mobile	(?:8[1-7]|9[0-8])\d{6}	120
SG tollFree	1?800\d{7}	130
SG premiumRate	1900\d{7}	140
SG voip	3[12]\d{6}	150
SG uan	7000\d{7}	160

Actions on selected rows... | 1 to 7 of 7

Formatos de telefone

Os formatos de telefone já estão configurados para todos os territórios e são aplicados automaticamente ao número de telefone para garantir que o número seja válido para o território.

Formatos de telefone E164

Phone formats | New | Go to | Order | 1 to 4 of 4

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Format	Order	Pattern
SG availableFormats	[369]|8[1-9]	$1 $2	100	([3689]\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	1[89]	$1 $2 $3	110	(1[89]00)(\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	70	$1 $2 $3	120	(7000)(\d{4})(\d{3})
SG availableFormats	80	$1 $2 $3	130	(800)(\d{3})(\d{4})

Actions on selected rows... | 1 to 4 of 4

Tipo de campo de referência

Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Por exemplo, o campo **Solicitante** na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você define um campo de referência, o sistema cria um relacionamento entre as duas tabelas. Adicionar um campo de referência a um formulário disponibiliza os outros campos na tabela referenciada para o formulário.

Nota:
Um campo de referência pode se referir somente a registros de uma outra tabela. Para adicionar um campo que pode se referir a registros em qualquer tabela, use o tipo de elemento ID do documento.

Os administradores podem criar novos campos de referência e configurar várias opções para campos de referência.

Opções do campo de referência

Opção	Descrição
Valores de exibição	Cada campo de referência armazena um sys_id para cada registro referenciado no banco de dados, mas o sys_id não é mostrado. O campo de referência mostra o valor de exibição especificado.
Decorações	Uma decoração de referência é um ícone que aparece ao lado de um campo de referência.
Estilos de referência	Estilos de referência são estilos de campo especializados que controlam a aparência dos campos de referência.
Qualificadores de referência	Os qualificadores de referência restringem os registros que estão disponíveis para campos de referência.
Regras de exclusão em cascata	As regras de exclusão em cascata especificam o que deve acontecer com os registros que fazem referência a um registro que foi excluído.
Preenchimento automático	Por padrão, um campo de referência é preenchido automaticamente conforme o usuário digita no campo. Os administradores podem definir configurações de preenchimento automático.
Chave de referência	Uma chave de referência salva um campo diferente de sys_id como o identificador exclusivo de um campo de referência.
Habilitar criação dinâmica	Quando a criação dinâmica está habilitada, inserir um valor inexistente em um campo de referência cria um novo registro na tabela referenciada em vez de retornar um erro.

Dica:
Para obter informações sobre solução de problemas, consulte o artigo O campo Referência não mostra o valor de exibição esperado quando selecionado ou aparece em branco [KB0693859] na Base de conhecimento Now Support.

Adicionar um campo de referência

Adicione campos de referência a uma tabela usando o mesmo método usado para qualquer outro campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela relacionada também aparece na lista Tabelas disponíveis para personalizações de formulário 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.

Procedimento

1. Abra o formulário desejado.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Use a referência com pontos para localizar e selecionar o campo na tabela referenciada que você deseja adicionar.

   Example
   Ele aparece como *`Table name.Field`*. Por exemplo, o endereço de e-mail do solicitante aparece como *`Caller.Email`*.
4. Clique em **Salvar**.

Habilitar criação dinâmica para campos de referência

Quando a criação dinâmica está habilitada, inserir um valor inexistente em um campo de referência cria um novo registro na tabela referenciada em vez de retornar um erro.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um usuário deve inserir um valor em um campo de referência que corresponda a um registro existente na tabela à qual o campo de referência se refere. Por exemplo, o campo **Solicitante** em um incidente deve ter um valor que seja um usuário existente. Você pode habilitar a criação dinâmica para criar um novo registro na tabela referenciada quando um usuário insere um valor inexistente em um campo de referência em vez de retornar um erro.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
2. Preencha os seguintes campos (pode ser necessário configurar o formulário Dicionário):
   - **dynamic_creation**: marque a caixa de seleção.
   - **dynamic_creation_script**: insira um script que crie o registro dinamicamente.
3. Clique em **Atualizar**.
   Exemplos:

   Você pode usar o seguinte `dynamic_creation_script` para criar um registro na tabela referenciada.

```
current.name = value;
current.insert();
```

Nota:
O objeto primário pode ser usado para acessar qualquer coisa do registro primário.

Você pode criar uma inclusão de script chamada *`MyUserReferenceCreator`* com o seguinte conteúdo:

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
   initialize: function() {
   },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    create: function(current, value) {
        current.name=value;
        return current.insert();
    },

    type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

Quando a inclusão de script é criada, o seguinte `dynamic_creation_script` gera um novo local para um valor de campo de referência inválido:

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Configurar regras de exclusão em cascata

Quando um registro é excluído, há diferentes opções de como a exclusão afetará os registros que fazem referência ao registro excluído. Você pode configurar o que acontece com os registros que fazem referência a um registro quando esse registro é excluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, se você excluir um registro de usuário referenciado no campo **ID do chamador** em vários registros de incidentes, poderá configurar o que acontece com esses registros de incidentes. Por padrão, as referências são limpas, portanto, os registros de incidentes são mantidos com um campo de **ID do chamador** vazio.

Procedimento

1. Navegue até um campo de referência em um formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. Localize a seção Especificação de referência.
5. No campo **Regra em cascata de referência**, selecione uma das opções a seguir.

   Nota:
   A opção deste campo não tem efeito para tabelas com relacionamentos m2m, o que significa que, neste exemplo, se as tabelas tiverem um relacionamento m2m, o registro do usuário será excluído.

6. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Modificar entradas do dicionário

Definir a chave de referência

Por padrão, os campos de referência armazenam o sys_id do registro no banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao definir uma chave de referência, você pode identificar um campo diferente de sys_id para usar como o identificador exclusivo do campo de referência. O valor do campo de chave de referência, em vez do sys_id, é armazenado no banco de dados para esse campo de referência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de campo (por exemplo, **resolved_by** na tabela Incidente).
3. No campo **Chave de referência**, insira um nome de campo na tabela referenciada (por exemplo, e-mail na tabela sys_user).

   Nota:
   Sempre escolha um campo da tabela referenciada que seja obrigatório e exclusivo.

4. Selecione **Atualizar**.

Exibir um campo de referência como uma lista de seleção

Você pode exibir um campo de referência como uma lista de seleção em vez de abrir uma janela de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Um campo de referência de opção com uma chave de referência definida não funcionará.

Procedimento

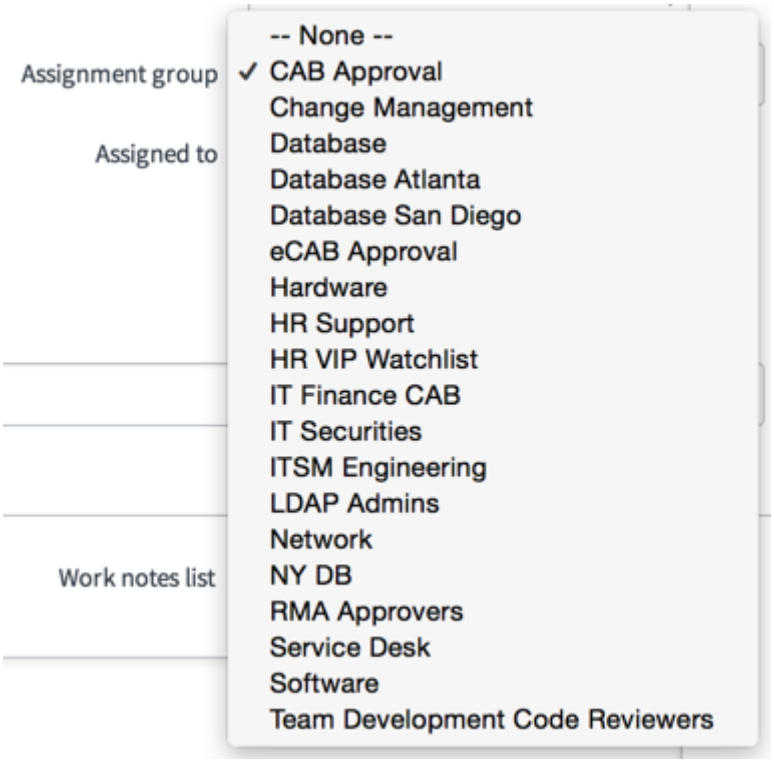
1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
2. Na seção Especificação da lista de seleção, selecione uma das seguintes opções no campo **Opção**.
   - **Menu suspenso com --Nenhum(a)--**
   - **Menu suspenso sem --Nenhum(a)--**
3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
5. No campo **Atributos**, adicione o seguinte atributo, separado de outros atributos por uma vírgula.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
   ```

6. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto, com o campo de referência como uma lista de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:

A propriedade do sistema *glide.ui.max_ref_dropdown* determina se um campo de referência é exibido como uma lista de seleção ou um ícone de referência. Quando o número de opções disponíveis excede o valor desta propriedade, um ícone de referência é exibido em vez de uma lista de seleção. O valor padrão desta propriedade é 25. Esta propriedade afeta a instância inteira, no entanto, você pode substituir esta propriedade em um campo individual usando o atributo de dicionário *max_ref_dropdown*. Modificar atributos de dicionário requer a função personalize_dictionary.

A propriedade do sistema *glide.xmlhttp.max_choices* determina quantas opções são exibidas em uma lista de seleção. Esta propriedade tem um valor de 15 por padrão, no entanto, quando a propriedade não está presente na instância, a instância usa um valor codificado de 10.

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

Valores de exibição

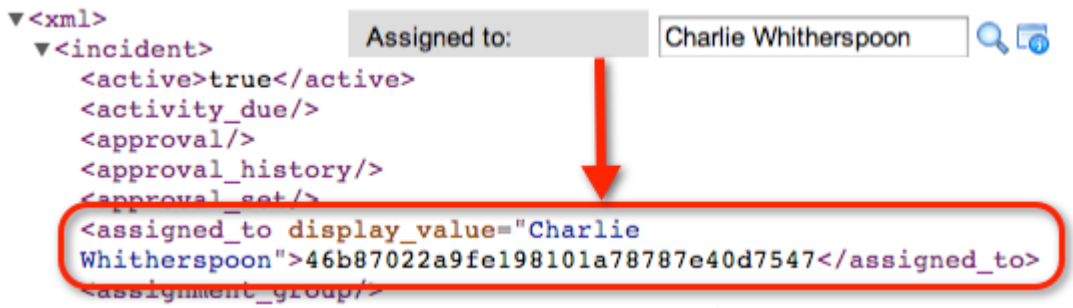
Os campos de referência armazenam um sys_id para cada registro referenciado no banco de dados, mas o sys_id não é mostrado.

O campo de referência mostra o valor de exibição. Por exemplo, o campo **Atribuído a** de um incidente armazena o sys_id de um usuário específico, mas na verdade exibe o nome do usuário. O exemplo a seguir mostra como **"Charlie witherspoon"**, que é o valor de exibição de um registro de usuário, é mostrado no campo " **Atribuído a** ".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 XML do valor



Campo de referência

Campo de referência	Valor armazenado no banco de dados	Campo de valor de exibição da tabela de origem	Valor exibido na IU
Atribuído a [task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	Nome [sys_user.name]	Charlie Whitespoon

Os campos de referência mostram valores de exibição em:

- Listas
- Formulários
- Relatórios
- Sugestões de preenchimento automático
- Slushbuckets

Tópicos relacionados

Identificador de registro exclusivo (sys_id)

Selecione um campo como o valor de exibição da tabela

Somente um campo pode ser definido como o valor de exibição de uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você define o valor **de exibição** como **verdadeiro**, uma regra de negócio define o valor **de exibição** como **falso** para todos os outros campos na tabela. Nas versões anteriores, você deve garantir manualmente que nenhum outro campo na tabela tenha um valor **verdadeiro** na coluna **Exibir**.

Nota:
As tabelas estendidas herdam o valor de exibição da tabela primária. Definir um valor de exibição separado para a tabela estendida substitui o valor de exibição da tabela primária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Filtro em **[Table] [is] [**<name of the referenced table>] .
3. Localize o campo desejado e defina **Exibir** como **verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter melhores resultados, escolha um campo obrigatório e exclusivo em cada registro como o campo de valor de exibição.

Nota:
Se você fizer com que um campo seja o campo de exibição de uma tabela, certifique-se de traduzir todos os valores do campo na tabela Texto traduzido [sys_translated_text] para todos os idiomas fornecidos. As opções de campo de exibição que não foram traduzidas não são apresentadas pelo recurso de preenchimento automático (digitação antecipada).

Os campos de referência procuram o valor de exibição na seguinte ordem:

a. Um campo com display=true no dicionário do sistema na subtabela mais baixa para tabelas estendidas.

b. Um campo com display=true no dicionário do sistema na tabela primária.

c. Um campo chamado **name** ou **u_name** ou **x_name**.

d. Um campo chamado **número** ou **u_number** ou **x_number**.

e. O campo nomeado na propriedade do Glide *`glide.record.display_value_default`*

f. O campo **Criado em** do registro referenciado.

Decorações

As decorações de referência são ícones que aparecem ao lado do campo de referência.

A pesquisa de referência está sempre visível e é usada para selecionar um registro para referência. Outras decorações de referência aparecem quando um registro é selecionado.

Pesquisa de referência

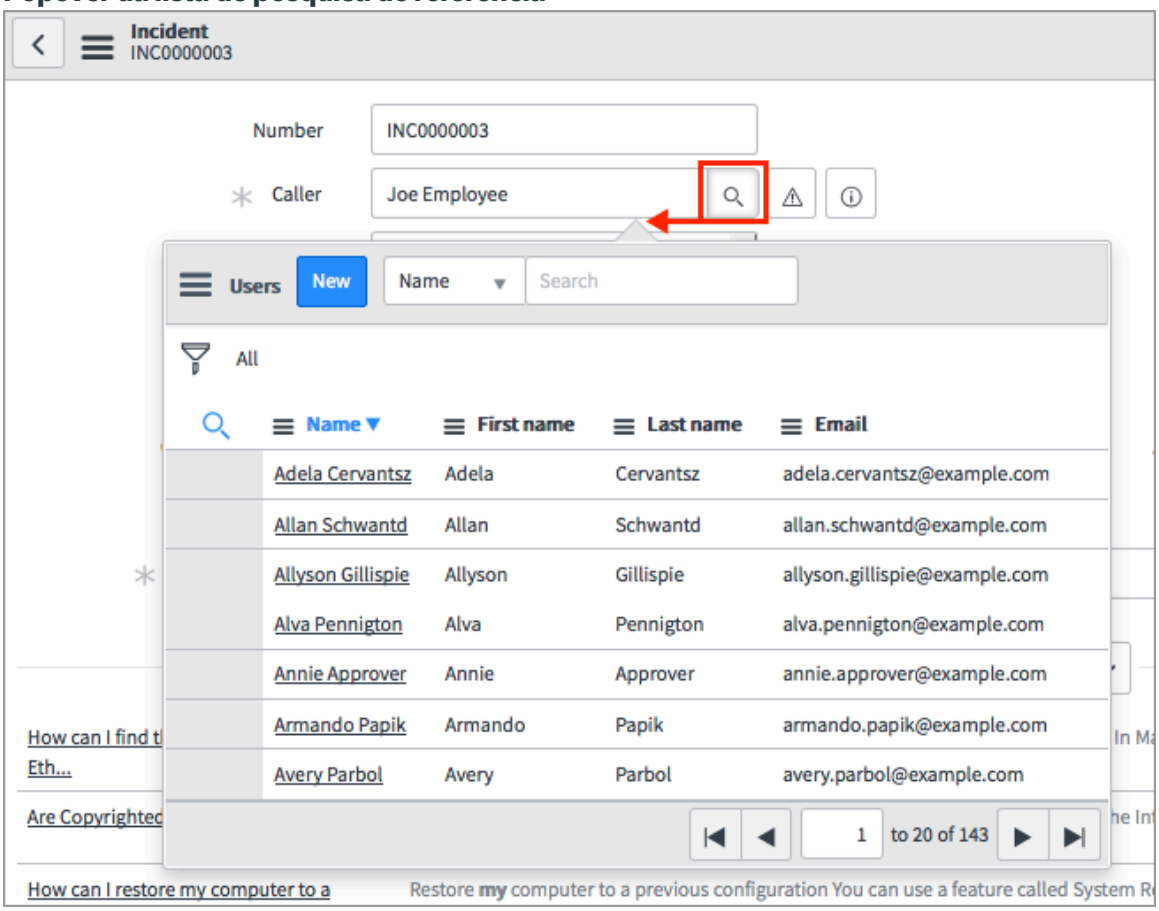
Em formulários, o ícone de pesquisa de referência ( ) aparece ao lado dos campos de referência editáveis. Clicar no ícone de pesquisa de referência exibe uma lista de registros na tabela referenciada.

Quando a Lista v3 está habilitada, a lista aparece em um popover. Caso contrário, a lista aparecerá em uma janela pop-up.

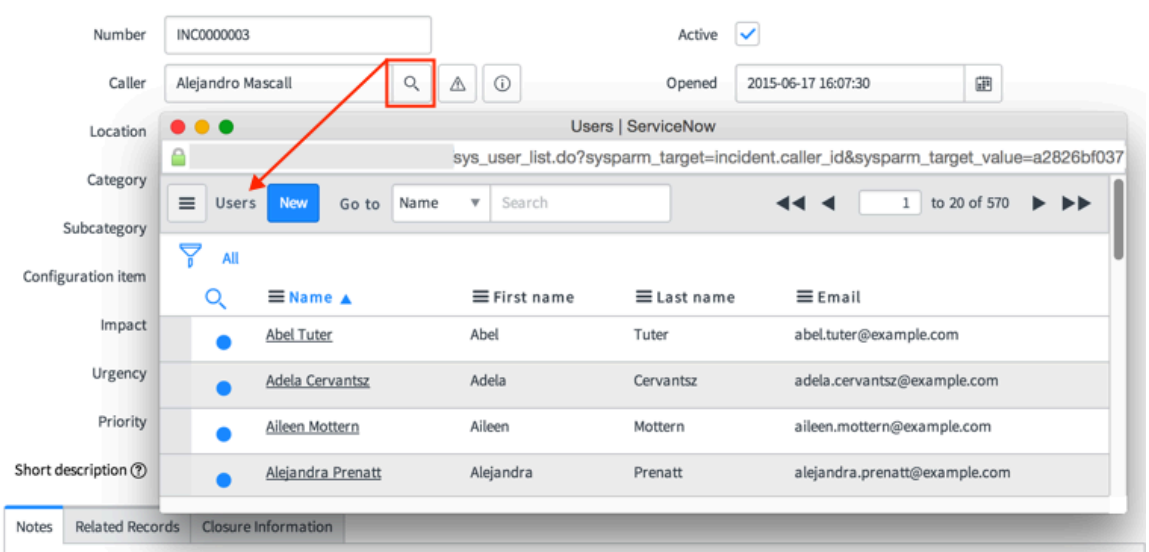
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Popover da lista de pesquisa de referência



Pop-up da lista de pesquisa de referência



Pesquisa do selecionador de árvore

A pesquisa de referência pode ser renderizada no formato do seletor de árvore modificando o dicionário e adicionando o atributo `tree_picker`.

Você não pode personalizar os nomes de rótulo usados no seletor de árvore. Os nomes dos rótulos são obtidos dos valores na tabela.

Nota:
A hierarquia de exibição em árvore não aparece em campos de referência ao usar aplicativos para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

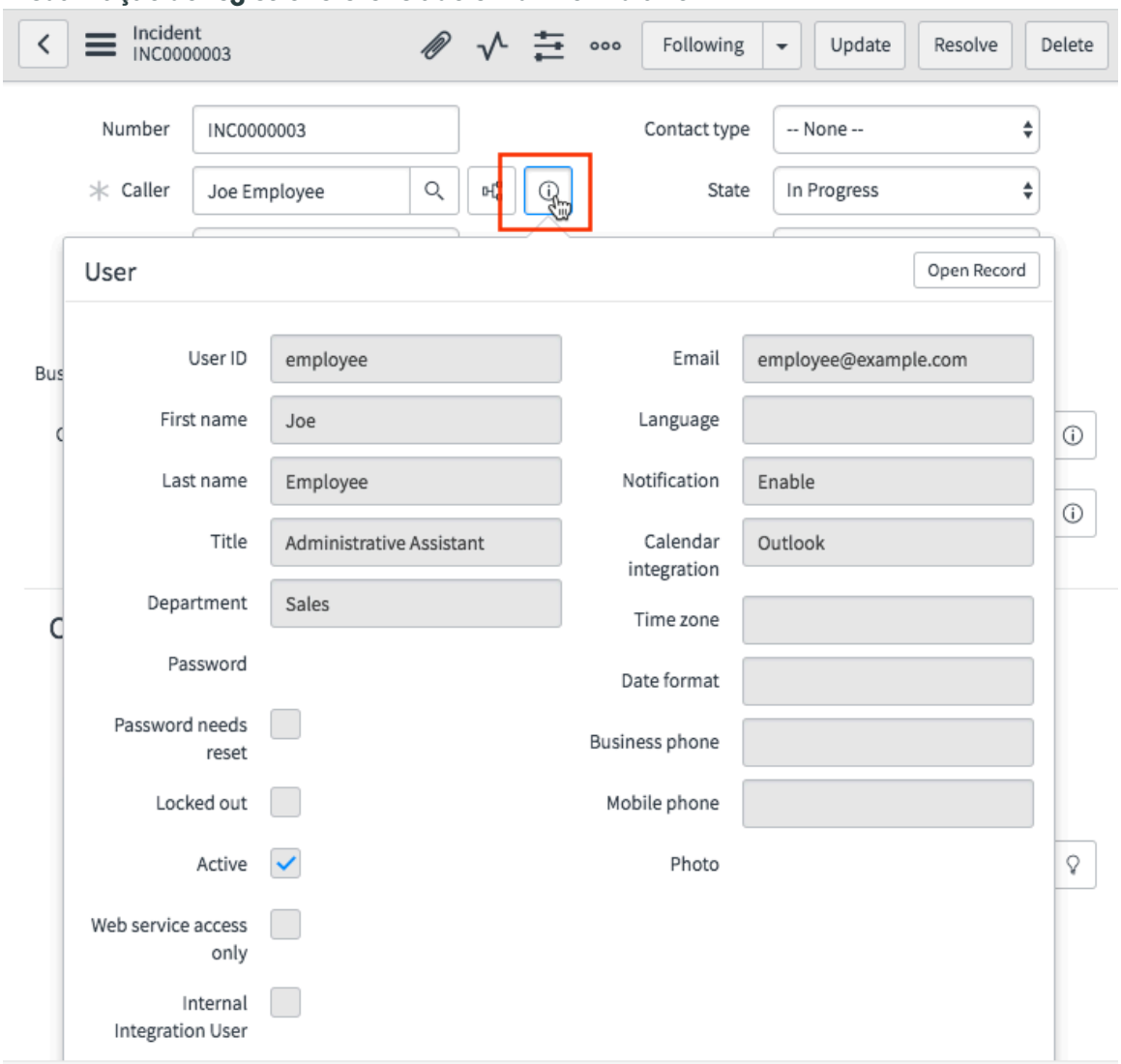
Tópicos relacionados

Selecionador de árvore

Ícone do campo de referência

Em formulários, o ícone de referência (ⓘ) aparece ao lado dos campos de referência preenchidos. Clicar no ícone abre uma visualização somente leitura do registro referenciado.

Visualização do registro referenciado em um formulário



A visualização permanece aberta até que você clique em outro lugar no formulário.

Clique em **Abrir registro** para navegar até o registro referenciado.

Nota:
Ao usar um ícone de referência no Portal de serviços, um formulário é aberto usando a exibição padrão do formulário em vez de uma exibição pop-up. As permissões de gravação para este formulário são as mesmas que as de abrir o formulário na exibição padrão na IU padrão.

Configurar a exibição do ícone de referência dos campos

Use a exibição de formulário sys_popup de uma tabela para configurar os campos no formulário pop-up que aparecem ao apontar para um ícone de referência. Se a tabela não tiver uma exibição sys_popup, o pop-up usará a exibição padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O formulário pop-up é exibido somente na seção de formulário superior.

Procedimento
1. Para configurar um formulário pop-up de campo de referência para uma tabela usando a exibição sys_popup padrão, navegue até o seguinte formato de URL, substituindo o nome da instância e o nome da tabela:

```
<your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
```

Nota:
Este formato de URL mostra somente uma tabela e a exibição sys_popup padrão. Não funciona para registros que usam uma exibição diferente.

Example
Um exemplo de uma instância da Acme, a tabela sys_user e a exibição padrão sys_popup:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
```

2. **Opcional:** Para configurar um formulário pop-up de campo de referência para uma tabela usando uma exibição sys_popup não padrão, navegue até o seguinte formato de URL, substituindo o nome da instância, o nome da tabela e o nome da exibição:

```
<your instance name>.service-now.com/<table
 name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
```

Example
Um exemplo de uma instância da Acme, a tabela sys_user e a exibição ESS sys_popup:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
```

3. Configure o formulário para adicionar ou remover campos conforme apropriado.

Configurar pop-ups em campos somente leitura

Pop-ups de referência e cliques de referência são ocultos por padrão quando um client script, política de IU, variável ou ACL torna o campo somente leitura. A capacidade de ver ou clicar no registro de destino não depende de o campo de referência ser gravável. Você pode alterar a configuração somente leitura.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

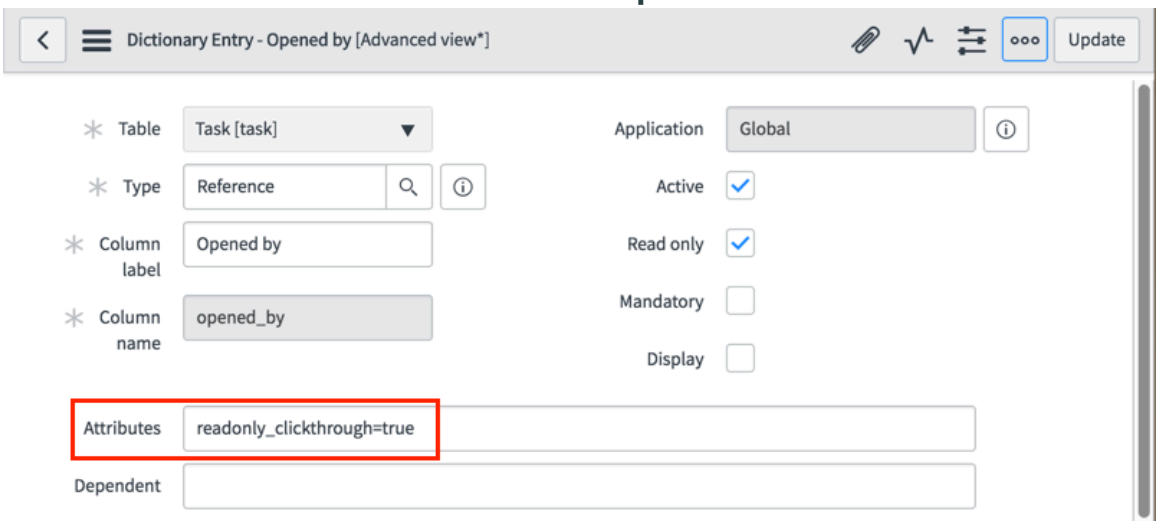
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Altere o valor de **Habilitar clique de referência de um campo de referência quando o campo de referência for somente leitura.** (`glide.ui.reference.readonly.clickthrough`).
Se definido como verdadeiro, o pop-up aparecerá para campos somente leitura e para variáveis.

O que Fazer Depois
Se este valor do sistema estiver definido como **falso**, você poderá substituir a configuração de um campo de referência somente leitura específico. Configure a entrada do dicionário e adicione o atributo `readonly_clickthrough=true`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada de dicionário mostrando o atributo de clique de referência



Configurar o ícone de incidentes relacionados

Você pode configurar um ícone para aparecer ao lado de um campo de referência em um formulário, como o campo **Solicitante**, para exibir incidentes relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone mostrar incidentes relacionados ( ) exibe outros incidentes relacionados ao registro referenciado.

Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
2. Adicione o atributo de dicionário `ref_contributions=user_show_incidents` no campo **Atributos**.
3. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto e o ícone de incidentes relacionados aparece ao lado do campo à direita.

Tópicos relacionados

Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Configurar o ícone mostrar fluxo de trabalho

Você pode configurar um ícone para aparecer ao lado de um campo de fluxo de trabalho para exibir o fluxo de trabalho relacionado no Editor de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone mostrar fluxo de trabalho ( ) abre o fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de fluxo de trabalho e selecione **Configurar** > **Configurar dicionário**.
2. Adicione o atributo de dicionário `ref_contributions=show_workflow` no campo **Atributos**.
3. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto e o ícone mostrar fluxo de trabalho aparece ao lado do campo à direita.

Tópicos relacionados

Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Qualificadores de referência

Use qualificadores de referência para filtrar os dados que são retornados para um campo de referência.

Um campo de referência armazena um link (referência) para um campo em outra tabela, disponibilizando os registros/campos na tabela referenciada para o formulário que contém o campo de referência.

Por exemplo, o campo **Atribuído a** na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user]. Por padrão, todos os valores do campo que está sendo referenciado aparecem na pesquisa de referência e podem ser acessados diretamente por meio do campo de referência (digitação antecipada). Expandindo o exemplo anterior, se um qualificador de referência não estiver definido, todos os usuários na tabela Usuário serão exibidos na pesquisa de referência. Incluindo os usuários que estão inativos. Às vezes, essa pode ser a funcionalidade desejada. Em outros casos, no entanto, somente um subconjunto dos valores disponíveis pode ser desejado. Nesse caso, crie um qualificador de referência para filtrar os dados disponíveis para que somente os valores desejados sejam retornados e disponibilizados para o formulário. Por exemplo, somente os usuários ativos ou usuários que têm uma função específica. Os qualificadores de referência são robustos e podem consistir em condições E/OU simples, JavaScript em linha ou inclusão de script complexo .

Você pode modificar o qualificador de referência de uma tabela e qualquer tabela baseada nessa tabela (primária ou estendida) definindo um qualificador de referência por meio do formulário Entrada de Dicionário. Você também pode modificar o qualificador de referência somente em uma tabela estendida e suas secundárias (não na tabela primária), por meio de uma substituição de dicionário. Você só pode definir um único qualificador de referência por campo, por formulário/tabela. Os qualificadores de referência não são aplicáveis a construtores de condições. Para obter informações sobre como usar a filtragem em construtores de condição, consulte Criação de uma opção de filtro dinâmico .

Nota:

- A criação de qualificadores de referência requer conhecimento do modelo de dados subjacente da ServiceNow (tabelas e campos) e conhecimento dos serviços Web e scripts .
- Para restringir quais dados usuários específicos podem acessar, use ACLs e não qualificadores de referência.

Você pode definir um qualificador de referência usando um dos métodos a seguir.

Qualificador de referência simples

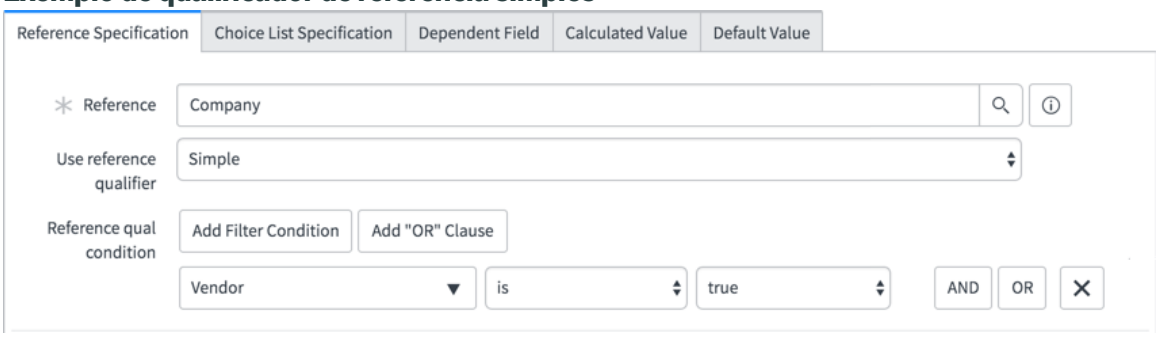
Os qualificadores de referência simples usam instruções E/OU (condições) para criar filtros simples. Use qualificadores de referência simples ao filtrar condições como se uma

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.

empresa está ativa, um usuário tem uma função específica e/ou um solicitante está em um fuso horário específico. Os qualificadores de referência simples podem ter no máximo 13 condições de qualificador de referência. Para obter informações adicionais sobre como usar construtores de condição, consulte Condition builder .

Exemplo de qualificador de referência simples



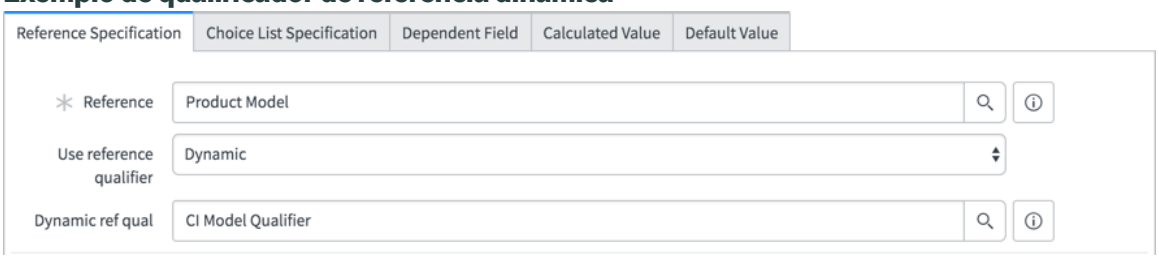
Qualificadores de referência dinâmica

Os qualificadores de referência dinâmica permitem que você use uma opção Criar um filtro dinâmico para executar uma consulta em um campo de referência para filtrar o conjunto de dados retornado. As opções de filtro dinâmico são filtros armazenados que podem conter cadeias de caracteres de consulta codificadas , JavaScript ou inclusões de script e podem ser usadas em vários qualificadores de referência dinâmica. As mudanças feitas em uma opção de filtro dinâmico se aplicam automaticamente a todos os qualificadores de referência que usam a mesma opção de filtro dinâmico. Use este tipo de qualificador de referência quando quiser usar o mesmo filtro em vários formulários ou para fornecer funcionalidade de filtro a implementadores "sem conhecimento de código".

A instância base fornece várias opções de filtro dinâmico OOB. Se não existir uma opção de filtro dinâmico que atenda às suas necessidades, você poderá criar uma nova opção de filtro dinâmico que seja específica para seus requisitos. Um exemplo de uma opção de filtro dinâmico OOB é o qualificador de referência no campo **ID do modelo** em um formulário de item de configuração, como o formulário Computador. O qualificador de referência chama a opção de filtro dinâmico **do Qualificador de modelo de IC**, que por sua vez chama a inclusão de script `ModelAndCategoryFilters`. Esta inclusão de script filtra o conjunto de dados com base na classe do IC. As únicas opções para o ID do modelo são opções que pertencem à mesma classe do IC atual. Por exemplo, somente os ICs que pertencem à classe Computador estão disponíveis no campo **ID do modelo** no formulário Computador.

Para localizar as opções de filtro dinâmico disponíveis, navegue até **Definição do sistema** → **Opções de filtro dinâmico**. No canto direito da lista Opções de filtro dinâmico, clique no ícone de filtro e crie a condição de filtro `Disponível para ref qual é verdadeiro`. Todas as opções de filtro dinâmico que podem ser usadas em qualificadores de referência dinâmica são exibidas.

Exemplo de qualificador de referência dinâmica



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

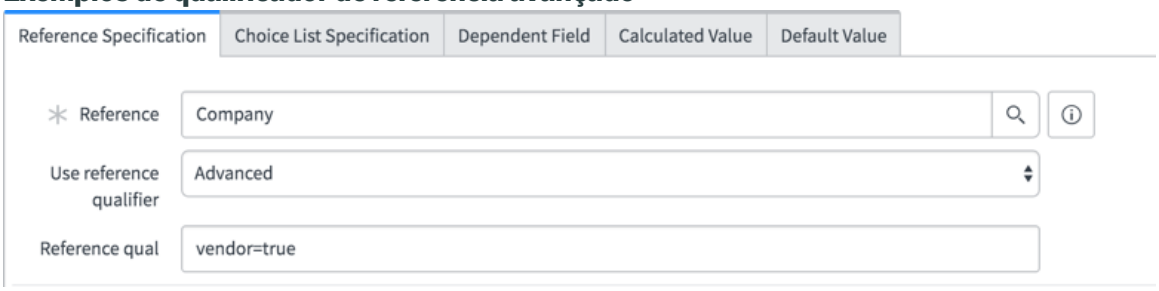
Qualificador de referência avançado

Os qualificadores de referência avançados permitem que você defina uma cadeia de caracteres de consulta codificada em linha ou um filtro JavaScript (código real ou o nome de uma inclusão de script ou regra de negócio existente) diretamente no campo Qualificador **de referência** do qualificador de referência. Semelhante aos outros tipos de qualificador de referência, quando o formulário é carregado, o filtro é executado e somente os registros que correspondem ao filtro aparecem no campo de referência. Use este tipo de qualificador de referência para implementações que exigem apenas um filtro simples e exclusivo, que não pode ser tratado por um qualificador de referência simples e não é usado em vários campos de referência.

Nota:
Como prática recomendada, faça chamadas JavaScript para funções em uma inclusão de script em vez de uma regra de negócio global.

Um exemplo de uma cadeia de caracteres de consulta codificada é `vendor=true`, que retorna todas as empresas designadas como fornecedores. Inserir esta cadeia de caracteres é o mesmo que usar o construtor de condições, conforme mostrado no exemplo do qualificador de referência simples. Para obter informações adicionais sobre exemplos e sintaxe de cadeia de caracteres de consulta codificada válida, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas .

Exemplos de qualificador de referência avançado



Um exemplo de uma chamada JavaScript é `javascript:new myScriptInclude().my_refqual()`. Este código chama a função `my_refqual()` na inclusão de script `myScriptInclude()`. A função deve retornar uma cadeia de caracteres de consulta que pode filtrar as opções disponíveis em um campo de referência.

Nota:
Você também pode usar filtros JavaScript codificados, como `javascript:'u_active=true^' + "u_hr_service="+current.hr_service` em qualificadores de referência.

Em outro exemplo, se você estiver tentando filtrar com base na empresa atual, não precisará usar um script de pesquisa, mas poderá simplesmente adicionar esta linha ao qualificador dinâmico:

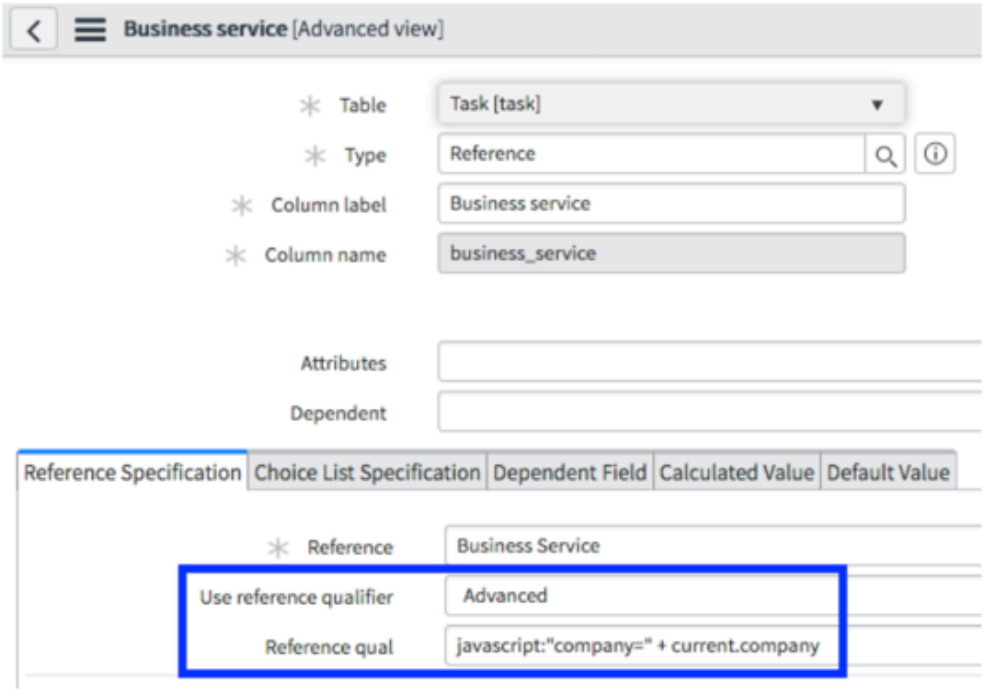
```
return "company=" + current.company;
```

Você também pode simplificar isso e usar um qualificador de referência avançado em vez de um dinâmico:

```
javascript:"company=" + current.company
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter um exemplo adicional, configurando o campo de referência para mostrar somente usuários de um grupo específico, consulte o artigo Como selecionar somente usuários de um grupo específico em um campo de referência [KB0831564] na Base de conhecimento Now Support .

Listas relacionadas e qualificadores de referência

Quando um campo aparece em várias listas relacionadas em uma única exibição de formulário, pode ser necessário validar qual lista relacionada está sendo referenciada para criar corretamente o qualificador de referência para o campo. Nessa situação, configure o controle de lista para a lista relacionada e insira um marcador exclusivo no campo **Marcador de edição de lista**. Este valor de marcador está disponível para filtrar scripts como uma variável chamada `listEditRefQualTag`. O código de inclusão de script a seguir é um exemplo de uma função que usa esse tipo de marcador.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

 cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

 if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

 if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

 }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a sintaxe atual do Javascript em qualificadores de referência

`current` é um objeto JavaScript que contém os campos e valores de campos do registro ativo (atual). Para formulários, este é o registro exibido (carregado) no formulário. Nos qualificadores de referência avançados e dinâmicos, você pode usar o objeto JavaScript `atual` para definir filtros como `javascript:"company=" + current.company`.

Este JavaScript, em um qualificador de referência, retorna somente os registros da tabela referenciada que são iguais ao valor do campo da empresa do registro atual. Portanto, se o valor que aparece no campo **Empresa** for Acme, o JavaScript retornará todos os registros de campo de referência cujo valor de empresa seja igual a Acme (company="Acme"). Se você abrir um registro cujo valor de empresa seja "ViewRite", o JavaScript será resolvido para company="ViewRite."

Todos os campos no formulário carregado no momento (tabelas) estão disponíveis para uso com o objeto `atual`. Use a referência com pontos para acessar valores em uma tabela, incluindo a tabela referenciada. Por exemplo, no formulário Incidente, o campo **Atribuído a** faz referência à tabela Usuário. Para acessar o endereço de e-mail do usuário, use a seguinte sintaxe: `javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email`.

Tópicos relacionados

- Criar uma opção de filtro dinâmico
- Criar filtros com script
- Classificações do CMDB

Configurar qualificadores de referência

Os administradores do sistema podem configurar qualificadores de referência que habilitam a filtragem do campo de referência associado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa orienta você na criação de um qualificador de referência no dicionário do sistema. Ao criar um qualificador de referência no dicionário do sistema, ele não se aplica apenas a essa tabela, mas também a todos os secundários da tabela.

> **Nota:**
> Você também pode criar qualificadores de referência em tabelas estendidas por meio de substituições de dicionário. As substituições de dicionário afetam somente a tabela estendida e qualquer uma de suas secundárias, não a tabela primária.

Procedimento

1. Navegue até o campo de referência no formulário ou na tabela na qual você deseja definir um qualificador de referência.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Exibição avançada**.
   O qualificador de referência simples está disponível na exibição padrão e na exibição avançada. Os qualificadores de referência dinâmicos e avançados estão disponíveis somente na exibição avançada.
4. Na seção Especificação de referência, verifique se a tabela no campo **Referência** contém a tabela que você deseja associar ao campo de referência ou selecione outra tabela, se necessário.
5. Na lista de seleção **Usar qualificador de referência**, selecione o qualificador de referência a ser implementado.
6. Configure o qualificador com base no tipo de qualificador de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**: crie a condição usando as listas de seleção.
- **Dinâmico**: selecione uma opção de filtro dinâmico existente ou crie uma opção de filtro dinâmico .
- **Avançado**: no campo **Qual de referência**, insira cadeias de caracteres de consulta codificadas , JavaScript que retorna uma cadeia de caracteres de consulta ou o nome de uma inclusão de script ou regra de negócio a ser executada.

7. Preencha a seção **Especificação de referência - Personalização adicional**, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Chave de referência	Identifica um campo diferente de sys_ID a ser usado como identificador exclusivo para o campo de referência.
Regra de cascata de referência	Define o que acontece com um registro se o registro ao qual ele faz referência for excluído. As opções possíveis incluem: ○ Nenhum(a) ○ Cascata ○ Limpar ○ Excluir ○ Não excluir fluxo de trabalho ○ Restrito
Pontos flutuantes de referência	Sinalizador que determina se a opção de edição deve ser configurada para relacionamentos one-to-many.
Criação dinâmica	Sinalizador que determina se o sistema deve criar um novo registro quando um valor do campo de referência não corresponde a um registro existente. Se você selecionar esta opção, insira um script que especifique como criar o registro no campo **Script de criação dinâmica**.

8. Clique em **Atualizar**.

Restringir o campo atribuído a por função

Este exemplo mostra como usar JavaScript e uma regra de negócio para restringir as opções de campo **Atribuído a** incidentes somente aos usuários com a função itil_admin.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode alterar itil_admin para qualquer outra função em um campo de referência que se refira à tabela Usuário [sys_user].

Procedimento

1. Abra um incidente.
2. No canto superior esquerdo da tela, clique no menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. No campo **Qual de referência**, insira `javascript:"sys_idIN"+getRoledUsers("itil_admin").join(),")`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Salve o registro.
5. Para ver a regra de negócio do sistema de base que este código JavaScript chama, navegue até **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
6. Abra **getRoledUsers**.
   A regra de negócio usa o seguinte código JavaScript.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

Restringir o campo do grupo de atribuição

Este exemplo mostra como usar um qualificador de referência avançado com JavaScript e uma inclusão de script para restringir as opções **de grupo de atribuição de** incidentes somente aos grupos que contêm o usuário especificado no campo **Atribuído a**.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo **do grupo de atribuição** e selecione **Configurar dicionário**.
3. Se o formulário for exibido na **exibição Padrão**, em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. No campo **Usar qualificador de referência**, certifique-se de que a opção **Avançado** esteja selecionada.
5. No campo **Qualificador de referência**, insira `javascript:new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup();`.
6. Salve o registro.
7. Navegar até **Definições do sistema** > **Inclusões de script**.
8. Clique em **Nova**.
9. Nomeie suas inclusões de script como `ReferenceQualifierHelper` para corresponder ao Javascript na etapa seguinte.
   Este nome garante que o Nome da API seja gerado corretamente, com base no campo Nome.
10. Inclusões de script com o seguinte código JavaScript.
    Certifique-se de que o campo **de formulário Acessível** esteja definido corretamente para o ambiente.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
    assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
   }
   else {
    // build a comma separated string of groups if there is more than one
    assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
   }
  }
  // return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

  gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

  return assigneeGroupsQualifier;
 },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

O que Fazer Depois

Para testar, crie um incidente e selecione um usuário no campo **Atribuído a**. Clique no ícone de pesquisa **de grupo de atribuição**. Somente os grupos que contêm o usuário selecionado são exibidos. Por exemplo, você atribui um incidente a Rob Smith, que pertence ao grupo **Banco de dados** e ao grupo **Rede**. As únicas opções que aparecem no grupo de atribuição são **Banco de dados** e **Rede**.

O operador INSTANCEOF em qualificadores de referência

Você pode usar o operador INSTANCEOF em um qualificador de referência para encurtar ou simplificar um qualificador de classe complexo.

Por exemplo, use o operador INSTANCEOF para um campo de referência para a tabela cmdb_ci para especificar que todas as subclasses de uma classe sejam incluídas nos resultados. O qualificador de referência a seguir retorna todos os servidores, incluindo Linux, UNIX, Windowse assim por diante, porque cada uma dessas subclasses estende a classe cmdb_ci_server.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

Em outro exemplo, você pode simplificar o qualificador de referência a seguir de maneira semelhante.

```
 u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Usando o operador INSTANCEOF, o qualificador de referência é reescrito da seguinte forma porque as subclasses do servidor estendem a classe cmdb_ci_computer.

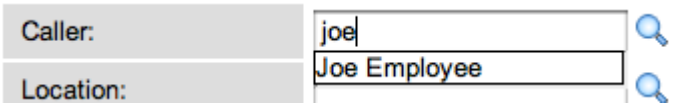
```
 u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Preenchimento automático para campos de referência

Por padrão, um campo de referência é preenchido automaticamente conforme o usuário digita no campo.

Os administradores podem configurar opções adicionais de preenchimento automático. Um usuário deve ter permissão de leitura no nível de tabela na tabela referenciada para o preenchimento automático exibir as opções.

Preenchimento automático



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos de dicionário para preenchimento automático de campos de referência

Existem atributos de dicionário específicos para campos de referência e que determinam o comportamento do preenchimento automático.

Atributos do dicionário de preenchimento automático do campo de referência

Atributo	Descrição
ref_auto_completer	Especifica o nome de uma classe JavaScript do lado do cliente que cria a lista suspensa de opções de preenchimento automático. Os valores de classe válidos são: • *AJAXReferenceCompleter*: exibe opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista de seleção suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. Os campos de referência usam automaticamente essa classe se não houver outra classe de preenchimento automático especificada. • *AJAXTableCompleter*: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como linhas em uma tabela. A tabela exibe a coluna de valor de exibição da tabela de referência e todas as colunas listadas no atributo *ref_ac_columns*. • *AJAXReferenceChoice*: exibe opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista de seleção suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. Além disso, a lista exibe somente até 25 opções correspondentes. Se houver mais de 25 opções de preenchimento automático, o campo de referência exibirá as opções com a classe AJAXTableCompleter.
ref_ac_columns	Especifica a lista de colunas da tabela de referência a serem exibidas. Separe os nomes das colunas com ponto e vírgula. Por exemplo, *ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on* permite que o preenchimento automático corresponda ao texto das colunas user_name, e-mail e sys_created_on.
ref_ac_order_by	Especifica a coluna da tabela de referência que classifica as opções de preenchimento automático. Por exemplo, *ref_ac_order_by=name* classifica as opções de preenchimento automático em ordem alfabética por nome.

Recursos de IU de preenchimento automático

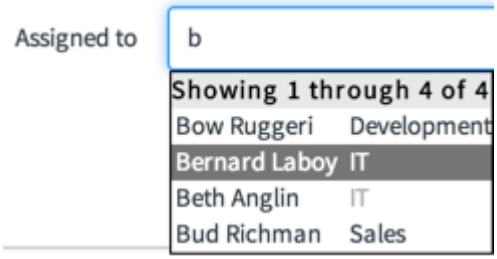
A classe do completador de tabela AJAX tem várias melhorias na IU.

- O completador de tabela sempre exibe o número de registros que a consulta de preenchimento automático encontra.
- O completador de tabela realça toda a linha selecionada, mudando a cor do plano de fundo e do texto.
- O completador de tabela lista um valor para cada coluna.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 primeira vez em que um valor aparece em uma coluna, o completador de tabela o exibe em texto preto.
- O completador de tabela exibe os valores duplicados subsequentes em texto cinza. Anteriormente, o completador de tabela exibia uma célula vazia em uma coluna que continha um valor duplicado.

Destaque da linha selecionada



Defina o atributo de dicionário *ref_auto_completer=AJAXTableCompleter* para usar essas melhorias.

Definir atributos de preenchimento automático para todas as referências a uma tabela

Um campo herda e usa os atributos de preenchimento automático da tabela de referência, a menos que o campo tenha seu próprio valor para os mesmos atributos. Você pode definir os atributos para referências a uma tabela e isso afeta todos os formulários que fazem referência a essa tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um atributo de nível de campo substitui um atributo de nível de tabela com o mesmo nome. Se um campo usar atributos de referência diferentes daqueles definidos para a tabela de referência, o campo usará ambos os conjuntos de atributos.

Use essas etapas para definir atributos de preenchimento automático para todos os campos em uma tabela que ainda não tenham seus próprios atributos de preenchimento automático. Este exemplo descreve como definir atributos de preenchimento automático para todas as referências à tabela Usuário [sys_user].

Nota:
O valor do atributo de preenchimento automático de um campo substitui o valor do atributo de preenchimento automático de uma tabela. Isso significa que qualquer valor de nível de campo existente para um atributo de preenchimento automático substitui qualquer valor que o administrador aplique ao atributo de preenchimento automático da tabela de referência.

Procedimento

1. Navegue até uma lista da tabela de destino, como **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Execute a ação apropriada para a versão da lista.
3. Selecione a linha que não lista um nome de coluna.
   Esta linha é normalmente a primeira linha na lista. Por exemplo, selecione o primeiro link **sys_user**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Atributos**, insira uma lista separada por vírgulas de atributos de preenchimento automático que você deseja aplicar a todos os campos da tabela.

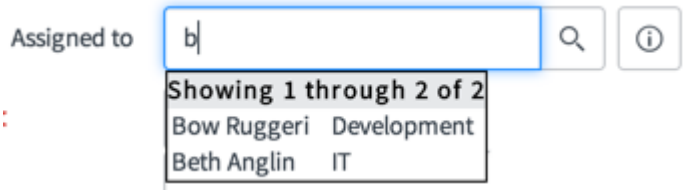
   Example
   Por exemplo, para exibir o departamento do usuário com todas as referências à tabela sys_user, insira:

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
   ```

6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para testar os novos atributos de preenchimento automático, abra um formulário que faz referência à tabela Usuário [sys_user], como um incidente aberto. Insira um único caractere no campo **Atribuído a**. As opções de preenchimento automático agora incluem o nome de usuário e o departamento.



Remover a coluna de valor de exibição

Você pode remover a coluna de valor de exibição de um campo de referência definindo o atributo *ref_ac_display_value* como falso.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso faz com que o campo de referência remova a coluna de valor de exibição e exiba somente as colunas listadas no atributo *ref_ac_columns*. Este recurso requer o uso da classe *AJAXTableCompleter* e os atributos *ref_ac_columns*, *ref_ac_columns_search*e *ref_ac_display_value*.

Nota:
O preenchimento automático não pode corresponder ao texto de colunas adicionais quando o campo de referência é um produto da macro de IU *ui_reference*. Isso significa que qualquer ação de preenchimento automático em um seletor, como a lista Representar usuário, só pode corresponder ao texto em relação ao valor de exibição.

Este exemplo descreve como remover a coluna de valor de exibição das referências à tabela Usuário [sys_user] e substituí-la por referências às colunas first_name e last_name.

Procedimento

1. Navegue até uma lista da tabela de destino, como **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Execute a ação apropriada para a versão da lista.
3. Selecione a linha que não lista um nome de coluna.
   Esta linha é normalmente a primeira linha na lista. Por exemplo, selecione o primeiro link **sys_user**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Atributos**, adicione os atributos *ref_auto_completer*, *ref_ac_columns*,*ref_ac_columns_search* e *ref_ac_display_value*.

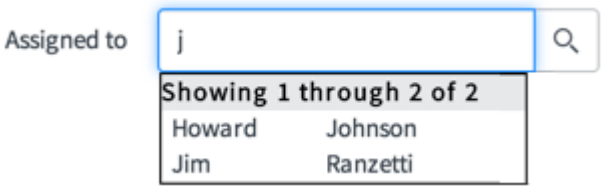
   Example
   Por exemplo, para ocultar a coluna de valor de exibição e exibir somente o nome e o sobrenome do usuário, insira o seguinte.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_colu
   mns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para testar os novos atributos de preenchimento automático, abra um formulário que faz referência à tabela Usuário [sys_user], como um incidente aberto. Insira um único caractere no campo **Atribuído a**. As opções de preenchimento automático agora ocultam a coluna de valor de exibição (user_name) e exibem somente as colunas first_name e last_name.



Melhorar as consultas de preenchimento automático

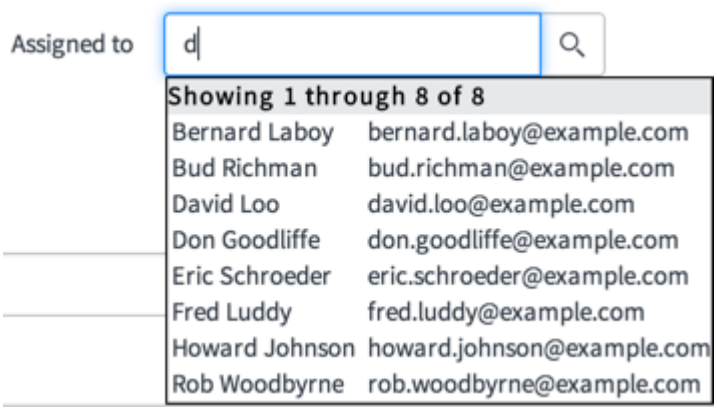
Por padrão, todos os campos de referência usam uma consulta **começa com** para pesquisar o texto correspondente na tabela de referência. Isso evita que o preenchimento automático execute consultas " **contém** " ineficientes sempre que um usuário pesquisar um campo de referência. Você pode exigir que todos os campos de referência usem uma consulta **que começa com**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O exemplo a seguir ilustra uma consulta " **contém"**. Observe que a letra "d" aparece em qualquer lugar no nome ou sobrenome do usuário.



Este procedimento descreve como mudar a propriedade do sistema *glide.ui.ref_ac.startswith* para sempre usar uma consulta *starts with*.

Tradução automática

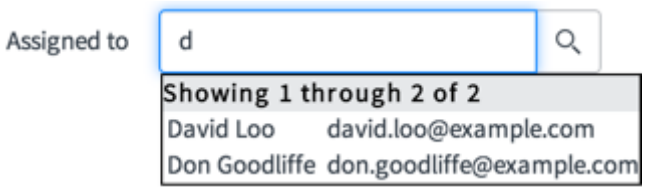
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` e pressione a tecla Enter.
2. Selecione a propriedade *`glide.ui.ref_ac.startswith`*.
   Para pesquisar a propriedade, insira `*startswith` no filtro **Ir para** pesquisa da coluna **Nome**.
3. No campo **Valor**, substitua **falso** por **verdadeiro**.

> **Nota:**
> Definir a propriedade do sistema *`glide.ui.ref_ac.startswith`* como **verdadeira** substitui todas as configurações *`autocomplete.contains`* existentes nas preferências de nível do usuário e do sistema. Esta propriedade muda o método de consulta de preenchimento automático para todos os usuários, independentemente das preferências.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Teste a mudança abrindo um registro com um campo de referência e inserindo um caractere nele, conforme ilustrado no exemplo abaixo.



Configure o preenchimento automático para corresponder ao texto de qualquer campo de referência

Por padrão, o preenchimento automático corresponde somente ao texto na coluna de valor de exibição. Você pode configurar um campo de referência para corresponder ao texto de qualquer coluna adicional que o campo de referência exibe.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar o atributo *`ref_ac_columns_search`* para habilitar o preenchimento automático para corresponder ao texto em qualquer coluna listada no atributo *`ref_ac_columns`*. Defina o atributo *`ref_ac_columns_search`* como **verdadeiro** para corresponder ao texto de todas as colunas do campo de referência. Por padrão (ou quando este atributo é **falso**), o preenchimento automático corresponde somente ao texto na coluna de valor de exibição.

Procedimento

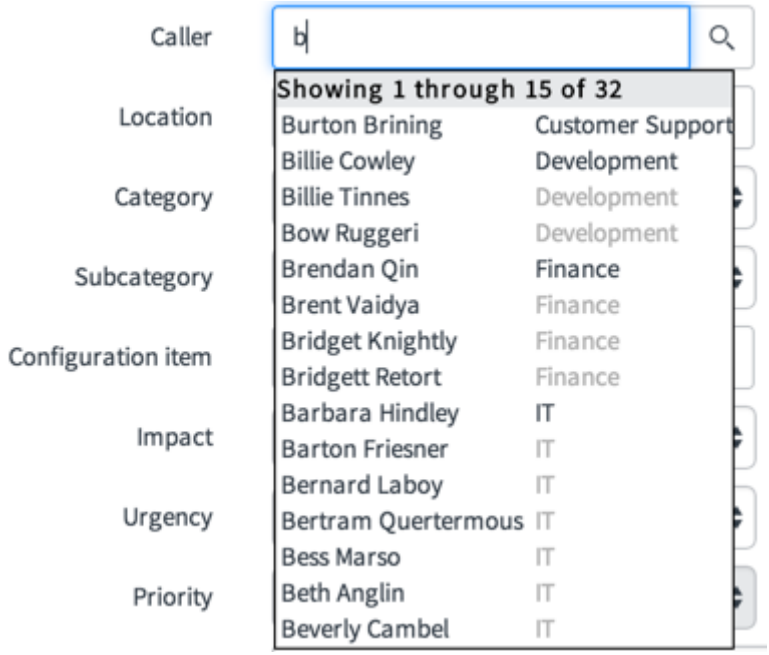
1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo de um campo de referência.
2. Selecione **Configurar dicionário** na lista de seleção.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, adicione os atributos de preenchimento automático desejados.
   Por exemplo, esses atributos adicionam o campo de departamento à lista de solicitantes e classificam os solicitantes por departamento:

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department,ref_ac_columns_search=true
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo de preenchimento automático



5. Clique em **Atualizar**.

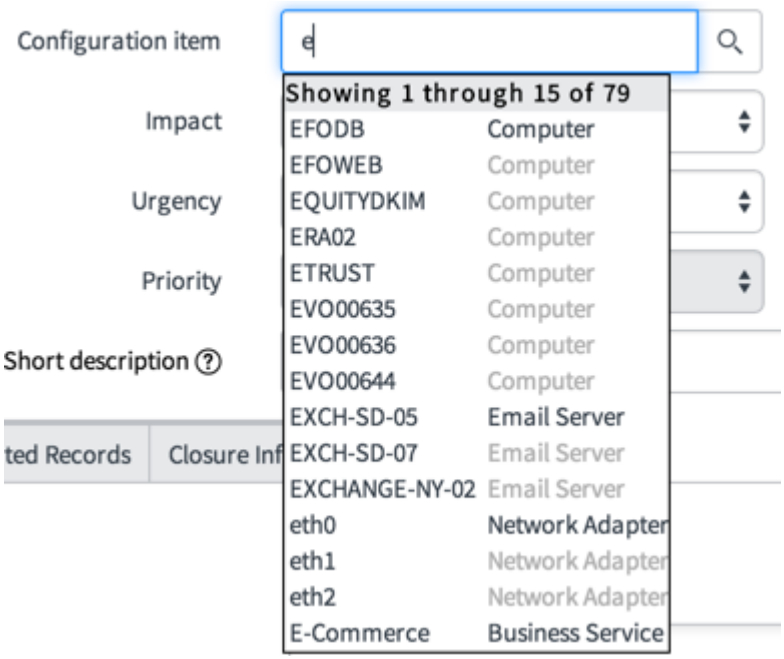
Example:

O exemplo a seguir descreve como definir o campo **Item de configuração** para exibir os nomes de classe de IC a partir das opções de preenchimento automático da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by
 =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

Nota:

O atributo *`ref_contributions`* controla os ícones que aparecem ao lado do campo de referência.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar contém pesquisas de preenchimento automático

Por padrão, o preenchimento automático de referência usa uma pesquisa **que começa com**. Uma preferência do usuário pode ser criada para implementar uma pesquisa **"contém"**.

Antes de Iniciar

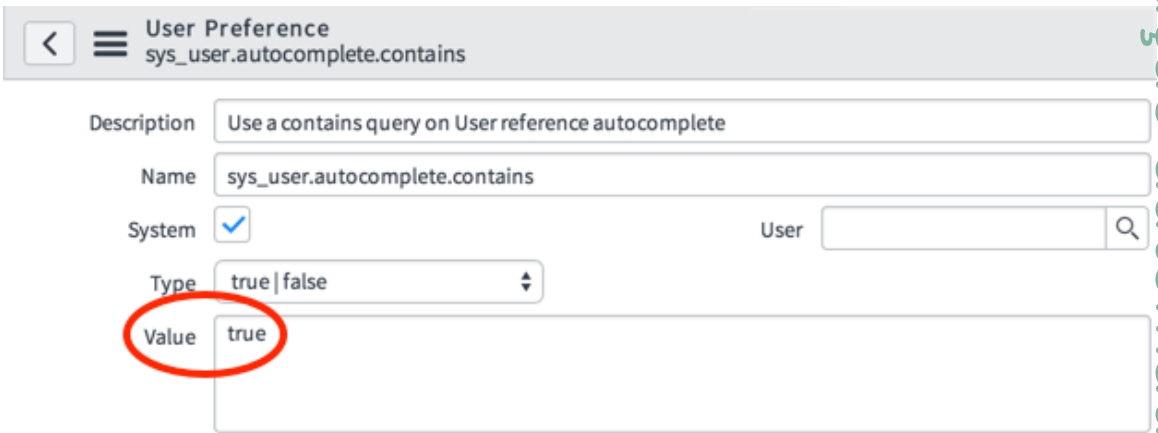
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Desabilite a propriedade do sistema `glide.ui.ref_ac.startswith`.
   Para obter mais informações, consulte Melhorar as consultas de preenchimento automático.

   Nota:
   Definir a propriedade do sistema `glide.ui.ref_ac.startswith` como **verdadeira** substitui todas as configurações "autocomplete.contains" existentes nas preferências de nível do usuário e do sistema. Esta propriedade muda o método de consulta de preenchimento automático para todos os usuários, independentemente das preferências.

2. Navegar até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
3. Selecione a preferência **""**<referenced table> .preenchimento automático.contém"' .
4. Defina o campo **de valor** como **verdadeiro**.



5. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

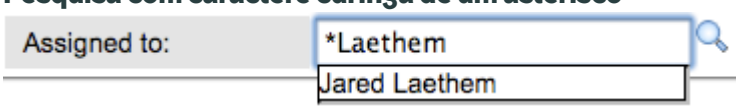
Saia e faça login novamente para exibir a pesquisa atualizada.

Caracteres curinga em preenchimentos automáticos de referência

As pesquisas com caracteres curinga usam a funcionalidade de preenchimento automático.

Use um asterisco no campo de referência para pesquisas com caracteres curinga.

Pesquisa com caractere curinga de um asterisco

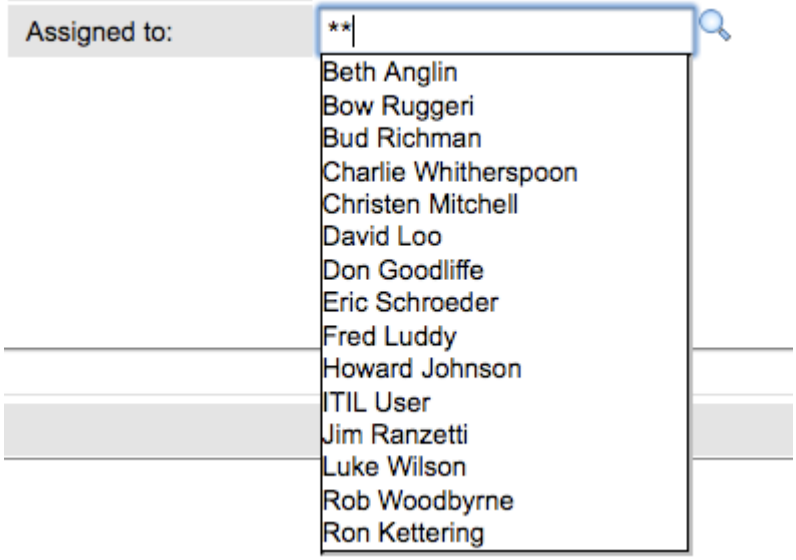


Se dois asteriscos forem inseridos, uma lista de registros disponíveis será exibida nas sugestões de preenchimento automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com dois asteriscos curinga



Tópicos relacionados

Os caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações

Seleções recentes

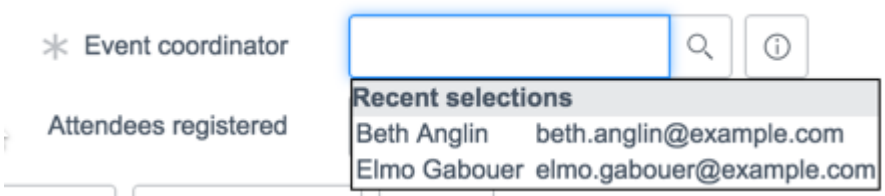
Os campos de referência armazenam uma lista das seleções recentes de cada usuário para permitir que você selecione rapidamente valores anteriores ao preencher um campo de referência.

Por padrão, o sistema armazena até 15 seleções de um campo de referência para cada usuário na tabela Seleção recente [sys_ui_recent_selection]. Você pode ver a lista de seleções recentes selecionando um campo de referência vazio.

Nota:

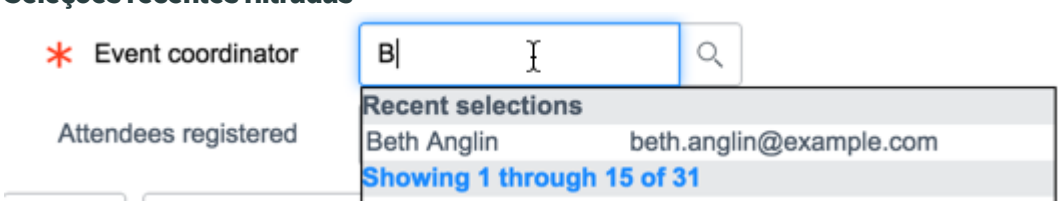
- O sistema não armazena seleções recentes para variáveis de referência Catálogo de serviços.
- As seleções recentes não estão disponíveis nas interfaces do usuário Portal de serviços ou móveis.

Seleções recentes



O sistema usa o preenchimento automático para filtrar a lista de seleções recentes para corresponder aos valores inseridos.

Seleções recentes filtradas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema adiciona um registro de Seleção recente sempre que você insere ou atualiza um valor de campo de referência. Os administradores podem controlar o número de seleções recentes que o sistema exibe com a propriedade do sistema *glide.xmlhttp.max_choices*. Definir a propriedade como zero desabilita as seleções recentes.

Nota:

- A propriedade *glide.xmlhttp.max_choices* também controla o número de entradas que o sistema exibe em listas.
- Para obter informações sobre como limpar seleções recentes, consulte Como limpar as "Seleções Recentes" que aparecem nos campos de referência. [KB0747334] artigo na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema disponíveis

Tipo de campo de sugestão

Para ajudar os usuários a encontrar o que estão procurando, você pode adicionar um campo de sugestão a qualquer formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

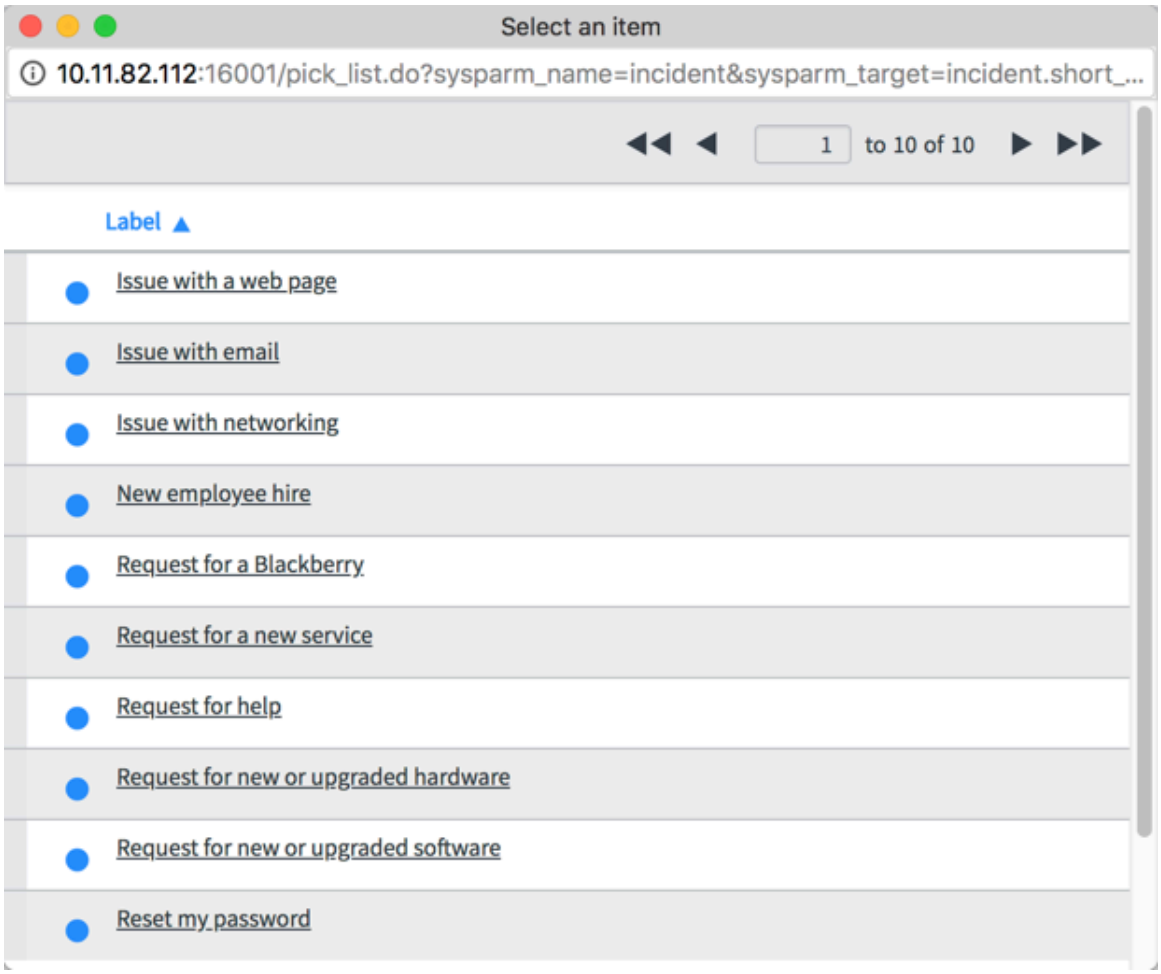
Procedimento

1. Abra o formulário ao qual você está adicionando um campo de sugestão.
2. Adicione um novo campo ou localize um campo existente.
3. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
4. No campo **Opção**, selecione **Sugestão**.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As sugestões são apresentadas ao usuário.



Configurar texto sugerido para campos de cadeia de caracteres

Você pode configurar as opções de texto sugeridas para campos de cadeia de caracteres.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_choices

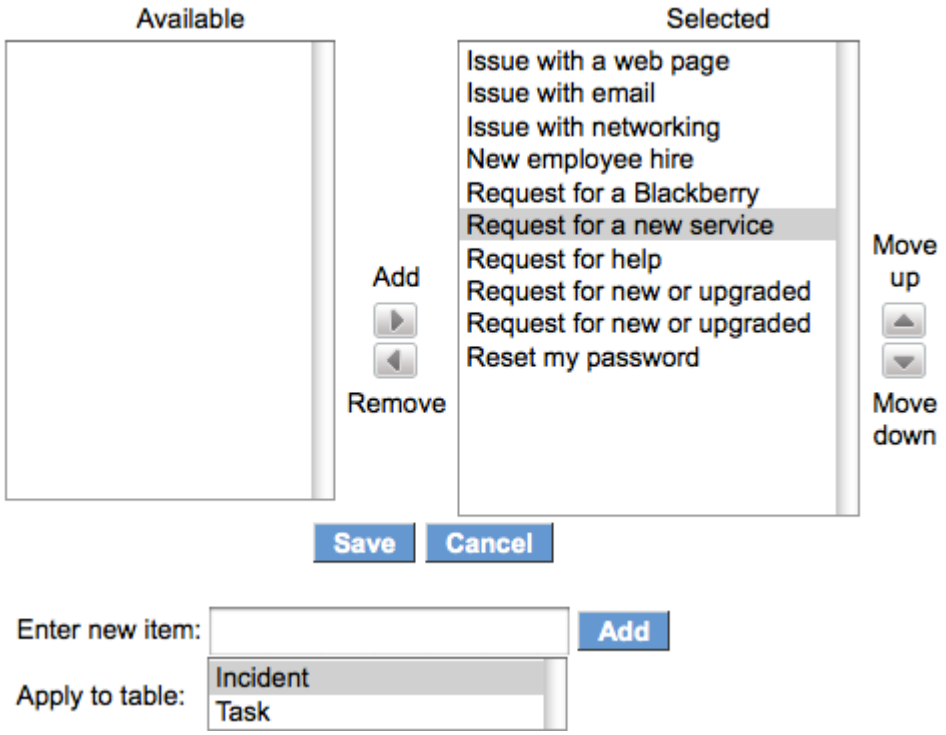
Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar opções**.
2. Usando o slushbucket, selecione as opções e a ordem em que você deseja que elas apareçam.
   - Para criar uma nova opção, insira o texto sugerido no **campo Inserir novo item** e clique em **Adicionar**.
   - O campo **Aplicar à tabela** está disponível quando a tabela atual estende outra tabela (por exemplo, Incidente estende a Tarefa). Este campo permite que as opções de texto sugeridas sejam configuradas para todas as tabelas que estendem a tabela primária ou somente para a tabela atual (secundária).
3. Clique em **Salvar**.
4. Para editar as opções existentes, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista de seleção.**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:



Configurar texto sugerido para campos de diário

Você pode configurar as opções de texto sugeridas para campos de diário, como anotações de trabalho ou o fluxo de atividades. As opções de texto sugeridas para campos de diário não estão disponíveis em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_responses

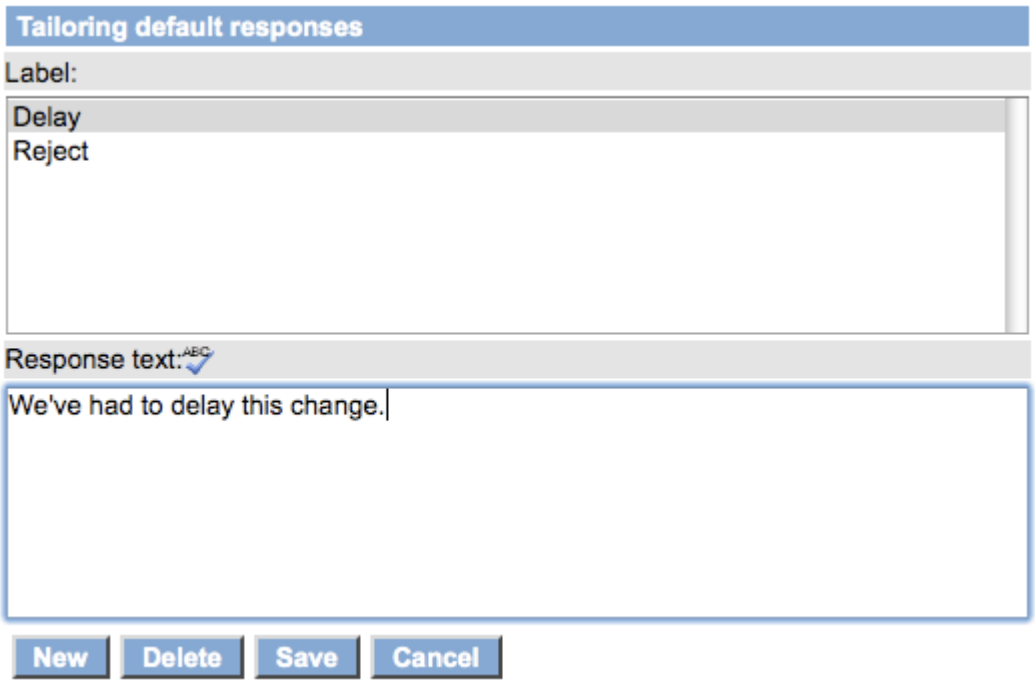
Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar respostas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um rótulo ou uma breve descrição para a opção.
4. Insira o texto completo em **Texto de resposta**.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:



Tipo de campo Wiki

Os campos de Wikitext usam a linguagem de marcação wiki básica e oferecem suporte a links para URLs externos e para origens dentro do sistema.

Alguns campos no sistema de base são compatíveis com Wikitexto e os administradores podem adicionar campos de Wikitexto em qualquer formulário do sistema.

Marcadores wiki compatíveis

Marcadores básicos são compatíveis com campos de Wikitext no sistema.

Marcadores wiki compatíveis

Formato	Marcador wiki
Cabeçalhos	= Cabeçalho 1 =, == Cabeçalho 2 ==, etc.
Etapa numerada	#Etapa 1
Marcadores (vários níveis)	*Problema 1, **Problema 2
Recuo	:Nível 1, ::Nível 2
Quebra de linha	
Tabelas	Suporte completo a tabelas, incluindo espaçamento de célula, preenchimento, bordas, sombreamento de plano de fundo e medições de largura. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Marcadores wiki compatíveis

Formato	Marcador wiki
	{| class="wikitable" |- ! Header 1 ! Header 2 |- | row 1, cell 1 | row 1, cell 2 |- | row 2, cell 1 | row 2, cell 2 |} **Nota:** Tabelas classificáveis não são compatíveis (class="classable").
Blocos de código	<pre> Bloco genérico </pre> <javascript>Sintaxe Javascript</javascript> <xml>Sintaxe XML</xml>
Negrito	'''texto'''
Itálico	''texto''
Ignorar formatação Wiki e HTML	<nowiki>wikitexto</nowiki>
Link da web	[http://community.service-now.com/ <link text>]
Imagens colocadas	[[Imagem:<image name>]] Para obter mais informações sobre como carregar imagens ou arquivos para o banco de dados, consulte Como armazenar imagens no banco de dados .
HTML	Os marcadores HTML mais comuns são compatíveis negrito, forte, itálico, header1 , header2 , header3 , parágrafo , _{sub}, ^{sup}, centralizar

Criar um campo de Wikitexto

Você pode criar um campo Wikitext em qualquer formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Crie um novo campo com o **Tipo** definido como **Wiki**.
2. Clique em **Wikitexto** para começar a editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O campo Wikitext aparece no formulário.

Tópicos relacionados

Adicionar e personalizar um campo em uma tabela

Estender a funcionalidade de um campo de Wikitexto

Configure o campo Wikitext para vincular a outras origens no sistema.

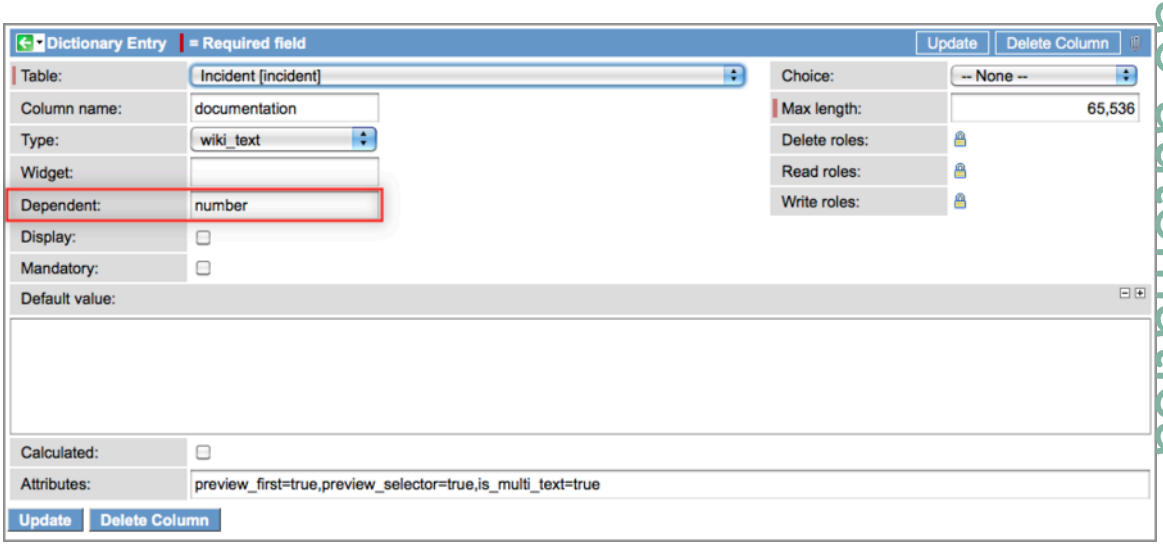
Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do novo campo Wikitext.
2. Selecione **Configurar dicionário**
3. No campo **Dependente** do formulário de dicionário, insira o campo que você deseja usar para vincular a outras páginas.

   Por exemplo, na tabela Incidente, você pode escolher o campo **de número**.



   Esta configuração permite vincular a qualquer incidente usando o número desse incidente. Por exemplo, para abrir INC0000002, insira [[INC0000002]].

   Os seguintes atributos de dicionário estão disponíveis para campos wiki_text.

   - `preview_first=true` - define o modo de visualização para exibir no carregamento da página, caso contrário, o editor será exibido
   - `preview_selector=true` - permite que o botão de alternância alterne entre o editor e a visualização
   - `dual_mode=true` - permite a exibição do editor e da visualização simultaneamente durante o modo de edição.

Tradução automática

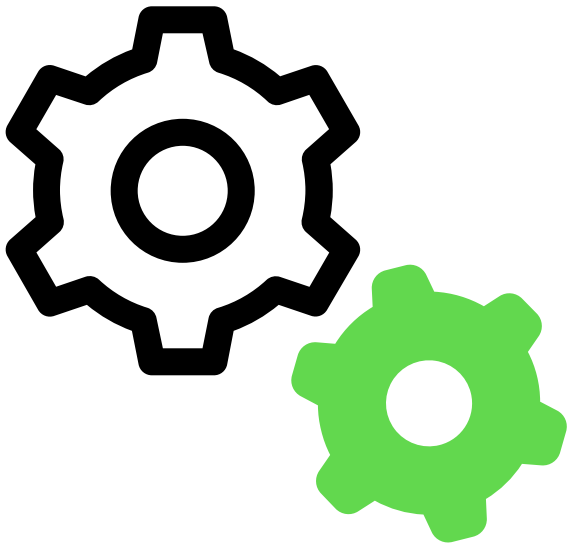
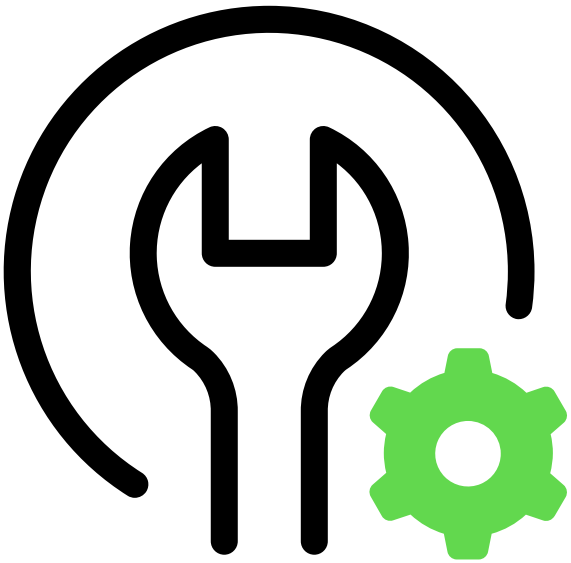
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Platform® administração de lista

Os administradores controlam os dados apresentados aos usuários finais em uma lista, os controles que aparecem e o comportamento dos controles.

Iniciar

Nota:
Para obter informações sobre como usar listas, consulte Listas .

Configurar	Administrar
	
Configure listas para todos os usuários.	Administre o comportamento da lista e permita a personalização para usuários individuais.

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

ServiceNow University

ServiceNow University

Suporte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Configuração de listas no Now Platform®

Usuários com as funções apropriadas podem configurar vários aspectos das listas. As mudanças de configuração se aplicam a todos os usuários.

Com a configuração de lista, você pode adicionar, remover e reordenar colunas de lista. Você pode configurar cálculos para aparecerem em colunas. Você também pode ocultar controles e definir condições de acesso por função para controles de lista existentes. A configuração de listas é chamada de personalização de listas em versões anteriores à versão Fuji.

Nota:
Configurar uma lista dessa forma modifica a lista para todos os usuários. Para fazer mudanças em uma lista visível somente para você, consulte Listas pessoais .

Configurar o layout da lista

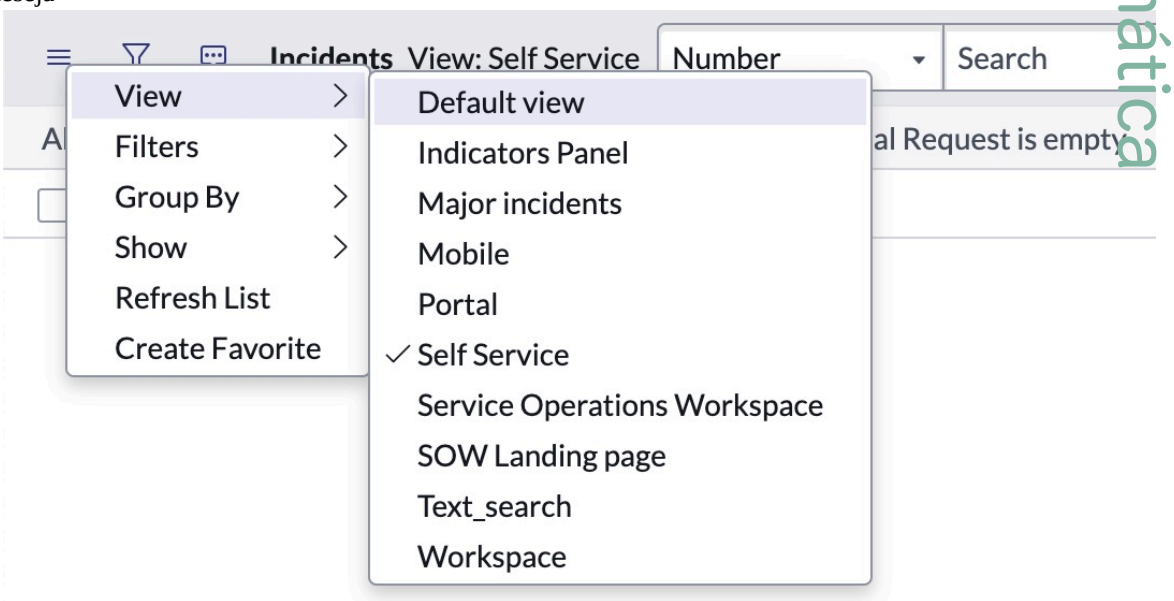
Você pode configurar uma lista para escolher quais colunas aparecem em uma lista, criar exibições de lista e criar campos na tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configurar o layout da lista

Procedimento

1. Navegue até a lista que você deseja configurar.
2. Abra o menu **Controles de lista** e selecione **Exibição** > **(nome de exibição)**para selecionar a exibição que você deseja



configurar.

3. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.
4. Adicione, remova ou reordene campos para configurar as colunas exibidas e sua ordem de exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O primeiro campo de não referência é vinculado automaticamente à exibição de formulário do registro. Por esse motivo, considere usar o número do registro como a primeira coluna no layout de lista.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Nota:

- Se você usar listas pessoais e configurar a exibição de lista de forma diferente, as mudanças não serão exibidas até que você redefina sua lista pessoal para os padrões de coluna.
- Os campos inativos são exibidos em listas configuradas por administrador até que um administrador atualize o layout da lista para removê-los.

Trouble?

Se um campo de referência em uma lista for exibido como (vazio) em vez do valor esperado, isso se deve a outro campo na lista que contém uma referência incorreta a um registro órfão ou a um sys_id que não existe na tabela referenciada. A solução é remover os dados de referência incorretos de todos os campos de referência nessa tabela.

Adicionar um campo estendido a uma lista de tabela base

Os administradores podem configurar uma propriedade que determina se os campos em tabelas estendidas podem ser adicionados a uma lista de tabelas primárias. Por exemplo, quando este recurso está habilitado, você pode exibir e filtrar o campo **Solicitante**, na tabela Incidente, em uma lista da tabela de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:

Habilitar esta propriedade não mostra os campos da tabela estendida na lista de personalização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade **Permitir listas da tabela base (task, cmdb_ci etc.) para incluir campos de tabela estendidos (incident_state, os_version etc.) e permitir filtragem em campos de tabela estendidos** (`glide.ui.list.allow_extended_fields`).
3. Marque a caixa de seleção para habilitar campos estendidos em listas de tabelas primárias ou desmarque a caixa de seleção para desabilitar o recurso.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar cálculos de lista

Você pode configurar cálculos de lista para colunas, que calculam totais, mínimos, máximos e médias de coluna.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar cálculos de lista para várias colunas na mesma lista. Os cálculos de lista se aplicam somente à exibição da lista em que estão configurados. Todos os usuários podem ver os cálculos de lista configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os cálculos de lista também estão disponíveis em relatórios de lista.
- Os cálculos de lista para um campo calculado só podem operar nos *valores atuais armazenados no banco de dados de cada registro e não nos valores calculados quando a lista é renderizada.

Procedimento

1. Em uma lista de registros, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho de uma coluna numérica que você deseja avaliar com cálculos de lista.
2. Selecionar **Configurar** > **Cálculos de lista**.
3. Selecione uma ou mais das seguintes opções de cálculo de lista:
   - Valor total (não disponível para campos de cadeia de caracteres, data ou data/hora)
   - Valor mínimo
   - Valor máximo
   - Valor médio (não disponível para campos de cadeia de caracteres, data ou data/hora)
4. Selecione **OK**.
   Os cálculos aparecem abaixo do último registro na coluna. Se a lista for agrupada, além dos cálculos gerais na parte inferior da lista, os cálculos de grupo serão exibidos abaixo do último registro em cada grupo.

Omitir contagem de registros em uma lista

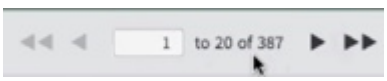
Acelere o carregamento rápido das listas removendo o cálculo do número total de registros em uma lista.

Antes de Iniciar

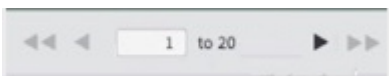
Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Calcular o número total de registros incluídos em uma lista filtrada de tabelas grandes pode levar muito tempo. A plataforma exibe o número total de registros na lista.



Para carregar listas mais rapidamente, você pode remover o cálculo de página de todas ou somente das listas filtradas especificadas. Quando você remove o cálculo, a contagem total de registros não é exibida e o ícone de seta dupla (▶▶) fica esmaecido.



Procedimento

1. Abrir uma lista, por exemplo, navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho na lista e navegue até **Configurar** > **Controle de lista**.
3. Selecione **Remover contagem de paginação**.
4. **Opcional:** Para omitir a contagem de registros somente na exibição específica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Remover contagem de paginação para exibições específicas**.

b. Ao lado de Lista específica de exibições impedidas de obter a contagem de registros completa, clique no ícone de cadeado ( ).

c. Selecione o ícone de pesquisa ( ) e selecione a exibição em que a plataforma omite a contagem de páginas.

d. Repita a etapa anterior para quantas exibições forem necessárias.

5. Selecione **Atualizar**.

Configurar controles de lista

Você pode configurar controles de lista, como botões e filtros.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control.

Procedimento

1. Abra uma lista.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
3. Preencha o formulário.

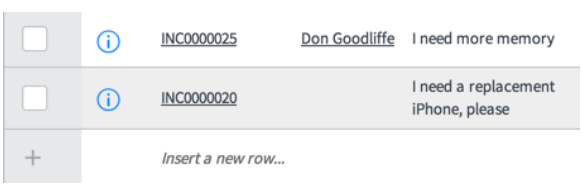
Nota:
Os campos de controle de lista que estão disponíveis para listas integradas são mais limitados. Salvo indicação em contrário, os campos de controle de lista na tabela a seguir estão disponíveis para listas padrão e integradas.

Formulário Controle de lista

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela para a lista ou lista relacionada. Por exemplo, **Solicitação de mudança [change_request]**. O sistema define automaticamente este valor.
Lista relacionada	Nome da tabela e do campo que definem a lista relacionada. Por exemplo,**sysapproval_approver.sysapproval**. O sistema define automaticamente este valor.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para esta lista. Permite que um administrador personalize o rótulo de uma lista relacionada ou lista. Se não for fornecido, o rótulo plural padrão para o arquivo será usado. Por exemplo, o rótulo da tabela Incidente seria **Incidents**.
Omitir novo botão	Opção para impedir que o botão **Novo** seja exibido nesta lista. Desmarque a caixa de seleção para exibir o botão **Novo** ou para controlar o botão **Novo** com funções (campo**Novas funções**). Este campo está disponível somente para listas padrão.
Omitir botão de edição	Opção para impedir que o botão **Editar** seja exibido nesta lista. Desmarque esta caixa de seleção para exibir o botão **Editar** ou para controlar o botão **Editar** com funções (campo**Novas funções**). O botão **Editar** não se aplica a todas as listas. Este campo está disponível somente para listas padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Omitir se vazio	Opção para omitir totalmente a **Lista relacionada** do formulário (sem cabeçalho) se não houver entradas para a **Lista relacionada**.
Omitir colunas se vazias	Opção para uma lista de nível superior omitir os cabeçalhos de coluna E filtros/trilhas para uma coluna vazia.
Omitir filtros	Opção para ocultar filtros ou trilhas para esta lista. Desmarque esta caixa de seleção se você sempre quiser filtros ou trilhas ou para controlar filtros/trilhas com funções (campo**Funções de filtro**). Este campo está disponível somente para listas padrão.
Omitir links	Opção para ocultar links para campos que fazem referência a outros arquivos nesta lista. Deixe este botão desmarcado para gerar links ou para controlar o uso de links com funções (campo**Funções de link**).
Omitir link de detalhamento	Opção para desabilitar o link para o registro da primeira coluna na exibição de lista. Os usuários ainda podem selecionar o ícone de referência para acessar o registro. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Listas hierárquicas	Consulte Habilitar uma lista hierárquica. Lista hierárquica inserida em uma lista de registros. As listas hierárquicas permitem que um usuário exiba o conteúdo das listas relacionadas a um registro sem sair do formulário da lista de registros. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Tipo de edição de lista	Capacidade do usuário de editar valores diretamente em células individuais de uma lista. As opções são: ○ **Salvar imediatamente (modo de edição de célula):** habilita a edição de célula. A linha inteira é salva quando o usuário insere um novo valor. ○ **Salvar dados por linhas:** habilita a edição de células. A linha é salva somente quando o usuário sai da linha ou seleciona o ícone **Salvar** ( ). Este modo permite que o usuário modifique vários valores antes de salvar um registro. ○ **Desabilitar edição de lista:** evita que os usuários editem células na lista. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Marcador de edição de lista	Marcador exclusivo que é enviado para um qualificador de referência como a variável de script `listEditRefQualTag`. Insira uma cadeia de caracteres arbitrária de letras ou números.
Linha de inserção de edição de lista	Capacidade de um usuário criar registros na exibição de lista. Quando ela está habilitada, uma linha vazia aparece na parte inferior da lista.  Este campo está disponível somente para listas 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.

Campo	Descrição
Remover contagem de paginação	Opção para remover a contagem de paginação da lista.
Desabilitar consulta de idioma natural (NLQ)	Opção para desabilitar o filtro NLQ em listas específicas quando o NLQ nas listas estiver habilitado na instância. O filtro NLQ permite que você use linguagem natural para filtrar listas em vez de usar o construtor de condições. Para obter mais informações sobre filtros NLQ, consulte Natural Language Query . **Nota:** Quando a propriedade do sistema (`com.snc.listv2.nlq.lists.enabled`(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) é definida como **falsa**, a consulta é destruída. O texto inserido na pesquisa substitui as condições existentes.
Aplicação	Escopo da aplicabilidade desta configuração. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Novas funções	Funções de usuário que podem acessar o botão **Novo** nesta lista. Deixe o campo em branco para permitir que todos os usuários acessem o botão **Novo**. Esta opção não se aplica a listas incorporadas, que não contêm botões **Novos**.
Funções de filtro	Funções de usuário necessárias para que o filtro apareça na lista. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Funções de link	Funções de usuário necessárias para que os links sejam gerados para campos que fazem referência a outros arquivos.

Exemplo de configuração de controles de lista

O exemplo a seguir mostra como configurar uma lista de incidentes relacionados em um registro de problema para atender às necessidades de negócio específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, um rótulo de lista relacionada é configurado para dizer Incidentes secundários, não apenas Incidentes. A lista relacionada também é configurada para remover o botão **Novo** para impedir que os usuários criem incidentes a partir do formulário de Problema.

Procedimento

1. Navegue até um registro de problema.
2. Abra o menu de contexto da lista na lista relacionada **Incidentes** e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
3. No formulário Controle de lista, altere o campo **Rótulo** para Incidentes secundários.
4. Marque a caixa de seleção **Omitir botão novo**.
5. Selecione **Enviar** para salvar suas mudanças e retornar ao registro anterior, neste caso, o registro do problema.
   No registro do problema, o rótulo da lista de incidentes incorporados foi alterado e o botão **Novo** não está mais 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.

Controle de lista avançado com scripts

Você pode escrever scripts para especificar quais elementos de lista, como links, filtros e botões, estão presentes.

Esses scripts podem reagir ao registro que está sendo exibido. Para controles de lista relacionados, a variável global **primária** identifica o registro primário. Para listas primárias, não há registro primário.

Configure o formulário Controle de lista e adicione o campo de script necessário:

- **Omitir condição de colunas:** se não houver condições, omita os títulos das colunas.
- **Omitir condição de edição:** omita o botão **Editar**.
- **Omitir condição vazia:** se não houver condições, omita o cabeçalho da lista.
- **Omitir condição do filtro:** omita o filtro da lista.
- **Condição para omitir links:** omita links relacionados.
- **Omitir nova condição:** omita o botão **Novo**.

Nesses campos de script, se o script for avaliado como **verdadeiro**, o item será omitido. O script a seguir é um exemplo que você pode usar na lista relacionada **de ICs afetados** para mostrar somente o botão **Editar** se a tarefa primária estiver ativa. Este script é colocado no campo **Omitir script de condição de edição**.

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

Configurar uma ação de IU de lista

Você pode criar uma ação de IU que abre a interface slushbucket para personalizar listas na exibição de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Lista [sys_ui_list]**.
4. Marque a caixa de seleção **Menu de contexto da lista**.
5. Certifique-se de que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.
6. Cole o seguinte script no campo **Script** :

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. Clique em **Enviar**.

Mostrar/ocultar controles de filtro

O filtro Mostrar/ocultar usado na configuração de lista lista os campos a serem configurados nas condições de filtro.

Os campos mencionados no filtro Mostrar/ocultar são classificados em ordem alfabética.

Nota:
Se o nome dos campos começar com um caractere acento, esses campos serão colocados no final da lista.

Você pode habilitar a propriedade do sistema *guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale* para classificar os campos do filtro Mostrar/ocultar de acordo com o idioma baseado na localidade. A propriedade sys é definida como **Falso**, por padrão. Se você tiver um script personalizado baseado na classificação alfabética dos campos, a configuração de idioma baseada em localidade poderá interromper seu script. Portanto, você pode habilitar a propriedade do sistema somente quando precisar que o filtro seja o idioma baseado na localidade.

Nota:
Se a propriedade do sistema não estiver habilitada, os campos serão classificados em ordem alfabética. Os campos que começam com um caractere com acento são colocados no final da lista.

Administração de listas no Now Platform®

Os administradores podem controlar a sequência de classificação, permitir listas pessoais, restringir filtros e trilhas, permitir a classificação de contexto e muito mais.

Visão geral da administração

- Como controlar a sequência de classificação usada para exibir listas

  Todas as listas têm uma sequência de classificação padrão com base no tipo de campos presentes na lista.

- Administração do editor de listas

  O editor de lista permite que os usuários editem valores de campo diretamente de uma lista sem navegar para um formulário.

- Administração de lista pessoal

  Os usuários podem personalizar o layout de qualquer exibição de lista personalizando uma lista. Os administradores podem configurar opções relacionadas à personalização de lista.

- Administrar linhas de detalhes

  As linhas de detalhes fornecem informações adicionais sobre registros em uma lista.

- Restringir filtros e trilhas com consultas fixas

  A exibição de lista de registros permite que os usuários naveguem até diferentes subconjuntos de uma tabela usando trilhas e filtros. Você pode limitar o acesso a partes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da tabela restringindo links ativos em trilhas ou suprimindo trilhas e filtros para funções específicas.

- Habilitar uma lista hierárquica

  Você pode habilitar listas hierárquicas para tornar os dados de listas relacionadas acessíveis diretamente de dentro de uma lista v2.

- Classificação de contexto

  A classificação de contexto permite que um usuário classifique preferencialmente uma coleção de registros; ou seja, independentemente dos atributos desses registros.

- Personalizar menus de contexto da lista

  Você pode personalizar o conteúdo e o comportamento dos menus de contexto da lista.

Como controlar a sequência de classificação usada para exibir listas

Todas as listas têm uma sequência de classificação padrão com base no tipo de campos presentes na lista.

Quando um usuário exibe uma lista pela primeira vez, ela é classificada por um dos itens a seguir.

- Os argumentos **ORDERBY** encontraram o URL. (Consulte a seção a seguir sobre controle de ordem de classificação.)
- As preferências do usuário **<table>.db.order** e **<table>.db.order.direction**.
- O atributo de dicionário **isOrder**.
- O campo **Pedido**, se houver na tabela.
- O campo **Número**, se houver na tabela.
- O campo **Nome**, se houver um presente na tabela.
- O campo especificado como o campo de exibição da tabela.

Nota:
A tabela de tarefas é uma exceção à sequência anterior. Tarefa e tabelas estendidas da tarefa usam o campo **Número** quando nenhum argumento de URL ou preferência do usuário é encontrado.

Como definir a ordem padrão com as preferências do usuário

As preferências do usuário **<table>.db.order** e **<table>.db.order.direction** determinam o campo e a direção de classificação vistos pelo usuário. Uma classificação padrão pode ser criada criando registros de preferência do usuário sem valor no campo **Usuário** e marcando a caixa de seleção **Sistema**. Esta preferência é aplicada a todos os usuários que não têm sua própria preferência.

Definição da ordem de classificação padrão no dicionário do sistema

Um administrador pode definir a ordem de classificação dos registros exibidos para uma tabela no dicionário do sistema quando não há outra classificação especificada. Isso é feito adicionando um atributo chamado **isOrder** com um valor **verdadeiro** à entrada de dicionário do campo desejado. Esta classificação é a ordem de classificação apresentada a todos os usuários inicialmente. Depois que um usuário classifica uma lista, essa preferência do usuário é salva e a lista é sempre classificada para esse usuário com base na preferência de classificação anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
isOrder pode definir qual campo é usado para classificação de lista, mas não pode controlar a direção da classificação.

Classificando uma coluna em uma lista de acordo com o idioma da sessão

Por padrão, ao classificar colunas em listas, os valores de campos são ordenados de acordo com o alfabeto inglês. Para oferecer suporte à classificação de uma coluna de acordo com o idioma da sessão do usuário, você pode configurar o comportamento da instância e o comportamento de colunas individuais. Consulte Classificação de acordo com o idioma da sessão.

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

User preferences

Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Controle de ordem de classificação

Para qualquer lista, se o usuário tiver clicado em um cabeçalho de coluna para classificar por essa coluna, essa ação será lembrada. Na próxima vez que essa lista for exibida, o mesmo campo será usado para ordenar a lista.

Este campo de classificação lembrado pode ser substituído adicionando uma especificação *sysparm_order* à definição do módulo. Por exemplo, se cada vez que **Notícias** for exibida, você quiser que os novos itens sejam listados em ordem de importância, o módulo **Notícias** poderá ser atualizado de acordo.

Definir ordem de classificação do módulo para o valor do campo Importância

Arguments:

```
&sysparm_order=importance
```

A ordem real (crescente ou decrescente) pode ser especificada adicionando uma especificação *sysparm_order_direction*. Aqui estão dois exemplos de classificação de uma lista pelo campo **sys_created_on**, um crescente e um decrescente:

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

Classificar por vários campos

Para classificar uma lista por vários campos, remova tudo do campo de filtro e coloque-o no campo de argumentos. Por exemplo, se o filtro especificar **[Active] [is] [true]** e você quiser classificar por categoria e subcategoria, remova a condição e coloque o seguinte nos argumentos do módulo:

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Este argumento primeiro ordena pela categoria e, em seguida, ordena pela subcategoria. Se você quiser que qualquer campo seja uma classificação decrescente, altere *ORDERBY* para *ORDERBYDESC*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administração do editor de listas

O editor de lista permite que os usuários editem valores de campo diretamente de uma lista sem navegar para um formulário.

Os administradores podem gerenciar este recurso usando as seguintes opções. Algumas das opções não são compatíveis com a Lista v3.

- Configurar propriedades globais
- Definir configurações de controle de lista para uma tabela
- Configurar regras de segurança contextuais
- Gerenciar preferências do usuário (somente Lista v2)

Aviso:
Na Lista v2, o editor de lista não impõe client scripts ou políticas de IU. Na Lista v3, o editor de lista impõe políticas de IU e atributos de dicionário obrigatórios, mas não scripts de cliente. Permitir a edição de lista com client scripts em execução em campos de um formulário pode resultar no salvamento de dados incorretos no registro. Para sistemas nos quais scripts de cliente ou políticas de IU se aplicam a formulários, considere desabilitar a edição de lista ou criar regras de negócio apropriadas ou controle de acesso para controlar a configuração de valores no editor de lista. Consulte Usar regras de negócio e client scripts para controlar valores de campos para obter informações sobre como gerenciar a edição de formulários e listas.

Aviso:
Você não pode editar campos de estado que são estendidos da tabela Tarefa [task] de uma lista de registros de tarefa. Os exemplos incluem:

- problema_estado
- incident_state
- fase_estado
- request_state

Embora esses campos estejam visíveis na lista de tarefas, eles devem ser editados na tabela estendida.

Tópicos relacionados

Usar o editor de lista

Configurar propriedades do editor de lista

Configure as propriedades do editor de lista que controlam se as listas podem ser editadas e, na Lista v2, quais tipos de campo não podem ser editados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Para desabilitar a edição de lista, defina a propriedade **Habilitar edição de lista** (`glide.ui.list_edit`) como **Não** desmarcando a caixa de seleção.
   Esta propriedade está habilitada por padrão e habilita globalmente a edição de lista. Quando você o desabilita, o editor de listas é desabilitado globalmente.
3. Para configurar os tipos de campo que não podem ser editados para listas v2, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Localize a propriedade **Lista de tipos de elemento (separados por vírgula) que não podem ser editados no editor de lista** (*glide.ui.list_edit_ignore_types*), que contém vários tipos de elemento que não podem ser editados por padrão.

Nota:
Esta propriedade não afeta as listas v3. Não há propriedade equivalente para a Lista v3.

Os tipos de campo a seguir não são editáveis no editor de listas por padrão.

- Condições [conditions]
- Moeda [currency]
- ID do documento [document_id]
- Lista de campos [field_list]
- HTML [html]
- Imagem [user_image]
- Lista [glide_list]
- Preço [preço]
- Valor do modelo [template_value]
- Tempo [glide_time]
- Funções do usuário [user_roles]
- Vídeo [vídeo]
- Matriz [matriz]

b. Adicione outros tipos de campo que você deseja desabilitar ao final da lista, separados por uma vírgula.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Definir configurações de controle de lista para o editor de lista

Você pode definir as configurações de controle de lista que afetam o editor de lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_control

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As configurações de controle de lista personalizam o comportamento das funções de lista de uma tabela.

Procedimento

1. Navegue até uma exibição de lista da tabela desejada.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
3. No formulário Controle de lista, selecione as configurações desejadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de controle de lista para o editor de lista

Campo	Descrição
Tipo de edição de lista	Capacidade do usuário de editar valores diretamente em células individuais de uma lista. As opções são: ○ **Salvar imediatamente (modo de edição de célula):** habilita a edição de célula. A linha inteira é salva quando o usuário insere um novo valor. ○ **Salvar dados por linhas:** habilita a edição de células. A linha é salva somente quando o usuário sai da linha ou seleciona o ícone **Salvar** ( ). Este modo permite que o usuário modifique vários valores antes de salvar um registro. ○ **Desabilitar edição de lista:** evita que os usuários editem células na lista. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Linha de inserção de edição de lista	Capacidade de um usuário criar registros na exibição de lista. Quando ela está habilitada, uma linha vazia aparece na parte inferior da lista.  Este campo está disponível somente para listas padrão.

4. Clique em **Atualizar**.

Configuração da segurança contextual para o editor de listas

O editor de lista impõe regras de controle de acesso (ACLs) existentes e controles de segurança adicionais para restringir a edição de uma lista.

A operação de segurança list_edit controla especificamente a capacidade de editar informações em uma lista. Aplique esta operação da mesma maneira que a operação de gravação para limitar a edição de lista para campos que exigem que o usuário navegue até o formulário. Os motivos pelos quais você pode exigir que um usuário edite um campo em um formulário incluem restrições complexas de política de IU ou outras políticas que você tenha em vigor.

- acesso write e list_edit ao campo
- acesso write e list_edit a quaisquer campos dependentes do campo
- acesso write e list_edit a todos os campos que dependem do campo que está sendo editado

Para configurar os controles de acesso, navegue até **Segurança do sistema** > **Controles de acesso**. Os exemplos a seguir usam a operação de segurança list_edit para restringir a edição de lista em determinados contextos.

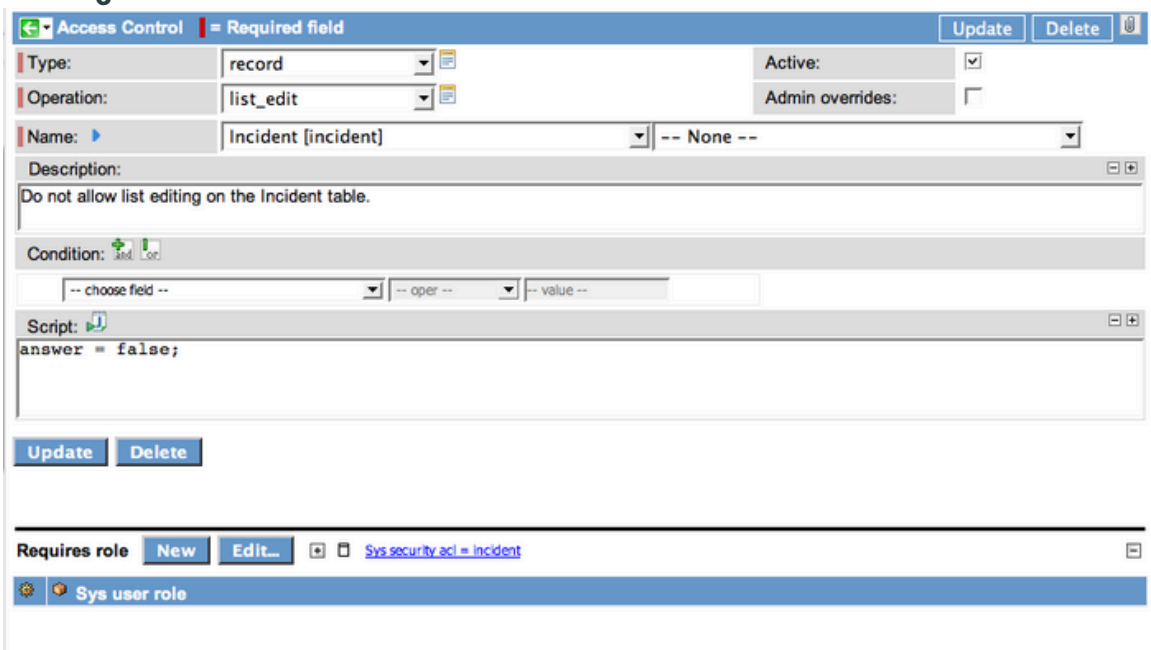
Exemplo - Restringir uma tabela

Este controle de acesso evita que todos editem todos os campos na tabela Incidente em uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restringir a tabela de incidentes

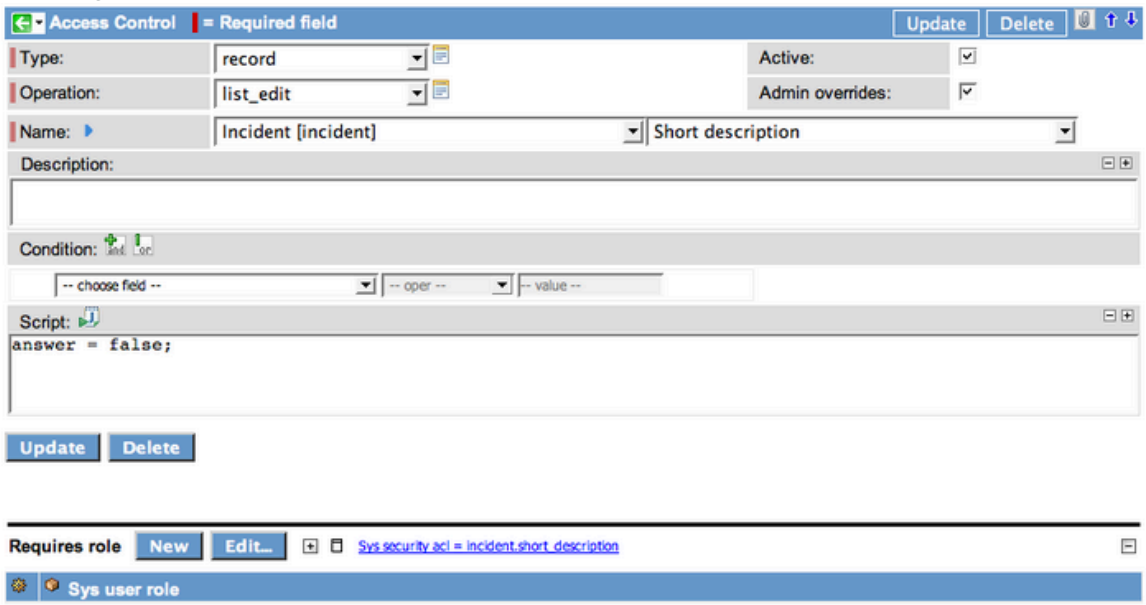


- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Nomear incidente:**[incidente]
- **Substituições de administrador:** desmarque a caixa de seleção.
- **Script:** `resposta = falso;`

Exemplo - Restringir um campo

Este controle de acesso impede que todos, exceto um administrador, editem o campo Descrição resumida de um registro de incidente em uma lista.

Restringir a descrição resumida do incidente



Tradução automática

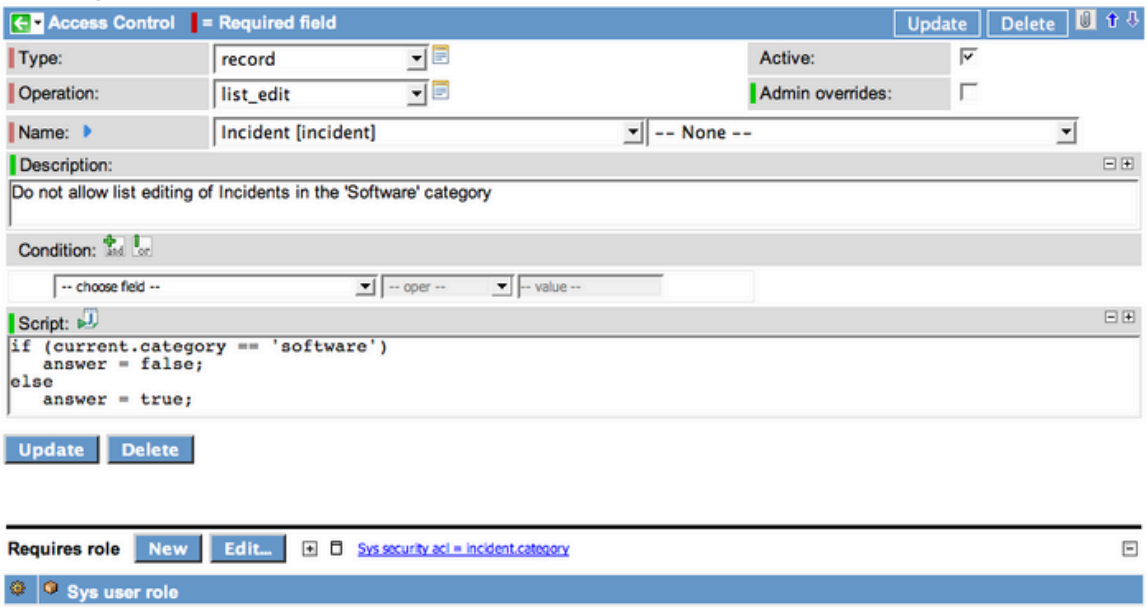
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Nome:** incidente [incident], descrição resumida
- **Substituições de administrador:** marque a caixa de seleção.
- **Script:** `resposta = falso;`

Exemplo - Restringir um campo com um script

Este controle de acesso evita que todos editem um incidente com uma categoria de Software em uma lista. É definido por um script.

Restringir incidentes de software



- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Nomear incidente:**[incidente]
- **Substituições de administrador:** desmarque a caixa de seleção.
- **Script:**

```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

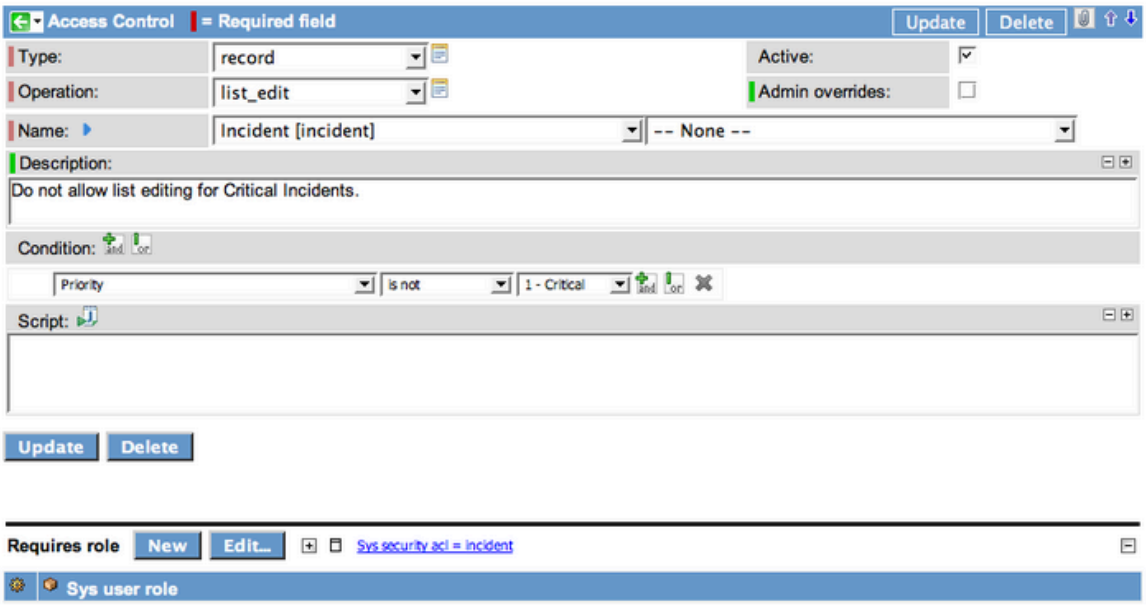
Exemplo - Restringir um campo com uma condição

Este controle de acesso impede que todos editem um incidente crítico em uma lista. É definido por uma condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restringir incidentes críticos



- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Nomear incidente:**[incidente]
- **Substituições de administrador:** desmarque a caixa de seleção.
- **Condição:** a prioridade não é 1 - crítica

Preferências do usuário para edição de lista

Os usuários podem definir as preferências do usuário para edição de lista, personalizando uma lista (disponível quando a mecânica de lista está ativada).

Para exibir e gerenciar as preferências do usuário do editor de listas, navegue até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.

Preferências do usuário para edição de lista

Nome de preferência do usuário	Descrição
lista_editar_enable	Defina o valor como **verdadeiro** para habilitar ou **falso** para desabilitar a edição de lista. O valor padrão é **verdadeiro**.
lista_editar_dobrar	Defina o valor como **verdadeiro** para clique duplo ou **falso** para clique único. O valor padrão é **verdadeiro**.

Tópicos relacionados

Administração de lista pessoal

Administração de lista pessoal

Os usuários podem personalizar o layout de qualquer exibição de lista personalizando uma lista. Os administradores podem configurar opções relacionadas à personalização 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.

Na Lista v2, os administradores também podem desabilitar ou restringir o acesso à personalização de lista. Esta funcionalidade não é compatível com a Lista v3.

Habilitar ou desabilitar listas pessoais

Você pode habilitar ou desabilitar listas pessoais por meio do módulo Macros de IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_macro_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Ative (ou desative) a macro de IU *`list_mechanic2`*.

Controlar quais funções podem personalizar listas

Você pode controlar quem pode criar listas pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade chamada **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar listas pessoais. Se estiver em branco, todos poderão usar** (`glide.ui.list_mechanic.roles`).
3. Insira as funções para as quais as listas pessoais estão disponíveis, separadas por vírgulas, ou deixe o campo em branco para permitir o acesso de todos os usuários (padrão).

Gerenciar listas pessoais

Os administradores podem gerenciar listas pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Listas**.
2. As listas pessoais têm um valor de usuário no campo **Usuário**.

Tópicos relacionados

Listas pessoais

Administrar linhas de detalhes

As linhas de detalhes fornecem informações adicionais sobre registros em uma lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para exibir linhas de detalhes, um administrador deve habilitá-las globalmente e adicioná-las às listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As linhas de detalhe não são compatíveis com a Lista v3.

Procedimento

1. Para habilitar linhas de detalhes, adicione uma nova propriedade do sistema com os seguintes valores de campo.

Nome	glide.ui.list.detail_row
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

2. Para adicionar linhas de detalhes a uma lista, conclua as etapas a seguir.

   a. Adicione o *detail_row* atributo de dicionário à tabela.
   Especifique o nome do campo a ser exibido no seguinte formato: `details_row=short_description`

   b. Use o descritor de elemento *all_tables* com o atributo *detail_row* para exibir linhas de detalhes para todas as tabelas secundárias que contêm o campo designado.

   Example
   Por exemplo, *all_tables.detail_row=short_description* está na tabela Tarefa [task] por padrão, portanto, a linha de detalhes da descrição resumida aparece em listas para Incidente [incident], Problema [problem] e outras tabelas secundárias, a menos que você defina *detail_row* como um campo diferente para cada um.

Tópicos relacionados

Listas

Como alterar tabelas e campos usando atributos de dicionário

Restringir filtros e trilhas com consultas fixas

A exibição de lista de registros permite que os usuários naveguem até diferentes subconjuntos de uma tabela usando trilhas e filtros. Você pode limitar o acesso a partes da tabela restringindo links ativos em trilhas ou suprimindo trilhas e filtros para funções específicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma opção de trilha permite que um administrador controle a exibição base de uma lista de registros apresentada aos usuários. Ao adicionar uma consulta fixa ao argumento de um módulo, um administrador pode impedir que os usuários expandam sua exibição além de um ponto de partida especificado. O argumento para esta consulta fixa é gravado como *&sysparm_fixed_query=active=true*. Um caso de uso para esta consulta é impedir que os usuários usem as trilhas para alternar uma lista de incidentes abertos para uma lista de todos os incidentes. Quando os usuários selecionam **Incidente** > **Aberto**, eles estão limitados a exibir e filtrar uma lista de incidentes abertos (ativos = verdadeiros).

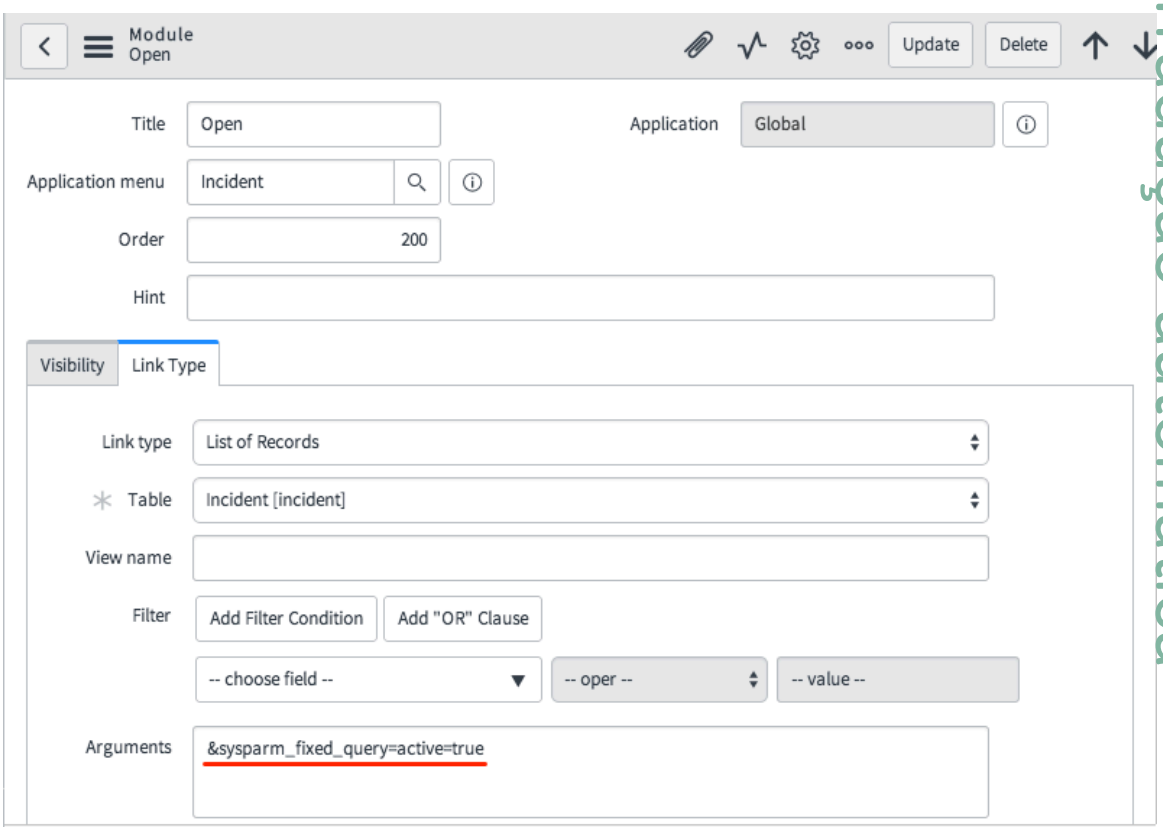
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Uma nova ACL de criação permite que todos os usuários salvem filtros por padrão. Isso substitui todas as ACLs personalizadas em vigor se os administradores estiverem restringindo o acesso ao filtro. A nova ACL concede a todos os usuários acesso ao campo Usuário por padrão e acesso ao campo Grupo somente se os usuários tiverem a função filter_group e estiverem no grupo selecionado no momento.

Procedimento

1. Aponte para o menu da aplicação que contém o módulo a ser editado e clique no ícone de edição da aplicação (lápis).
   Para abrir o módulo diretamente, aponte para o módulo e clique no ícone de edição do módulo (lápis).
2. Selecione o módulo a ser editado.
   Por exemplo, selecione **Abrir**.
3. Na seção **Tipo de link** do formulário do Módulo, selecione **Lista de registros** para o **tipo de link**.
4. Exclua o filtro **Ativo é verdadeiro**, se presente.
5. Adicione `&sysparm_fixed_query=active=true` ao campo **Argumentos** e atualize o registro.

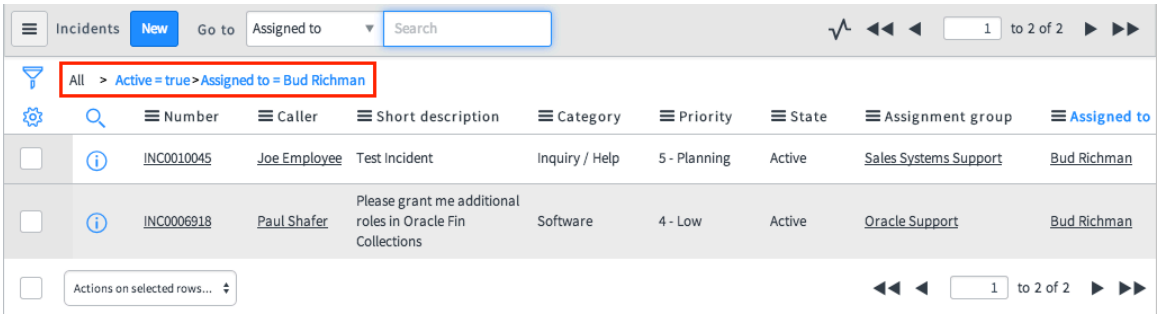


6. Navegar até **Incidentes** > **Aberto** e examine as trilhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O link **Ativo=verdadeiro** é a exibição mais ampla permitida na lista de incidentes abertos mostrada. A trilha para **Todos** não é um link devido à consulta fixa.



Suprimir filtros e trilhas com controles de lista

Use os controles de lista para suprimir filtros e trilhas em tabelas definidas para usuários com funções específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela para restringir as trilhas.
2. Abra o controle de lista executando a ação apropriada para a versão da lista.
   Você também pode navegar até **IU do Sistema** > **Controle de lista**.
3. No formulário Controle de lista, marque a caixa de seleção **Omitir filtros** ou desmarque a caixa de seleção para incluir filtros.
   O campo **Funções de filtro** permite que um administrador especifique determinadas funções que podem ver os filtros.

Use inclusões de script para suprimir filtros e trilhas

Você pode usar um script para restringir filtros e trilhas a funções específicas, seja por tabela ou globalmente. Usar um script é uma opção avançada que oferece flexibilidade adicional em comparação com o uso do controle de lista.

Antes de Iniciar

O uso de uma inclusão de script requer conhecimento de JavaScript.
Função necessária: script_include_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os exemplos mostrados devem ser modificados para o seu ambiente.

Procedimento

1. Criar uma inclusão de script com o nome<tablename> `DisplayFilter.`
   A seção de script contém uma função com o mesmo nome da inclusão de script.
2. Use a função para definir a `resposta` da variável global como verdadeira (mostrar os filtros e as trilhas) ou falsa (ocultá-los).

Example

O exemplo a seguir restringe filtros e trilhas na tabela Incidente a usuários com qualquer função. Certifique-se de que o nome do script corresponda exatamente ao nome da função, incluindo maiúsculas e minúsculas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

3. **Opcional:** Para excluir uma função específica de ter acesso a filtros e trilhas, faça a seguinte mudança.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

Usuários com a função `newRole` não têm acesso a filtros e trilhas.

4. **Opcional:** Para permitir que todos os usuários usem filtros e trilhas na tabela Incidente, faça a seguinte mudança no seu script.

```
function incidentDisplayFilter() {
   var answer = true;

   return answer;
}
```

5. **Opcional:** Para modificar o acesso ao filtro e às trilhas para outra tabela, crie uma inclusão de script usando o nome dessa tabela em vez de Incidente.

Aumentar o número permitido de entradas de trilhas

Você pode adicionar uma propriedade para permitir um número maior de entradas de trilhas no filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

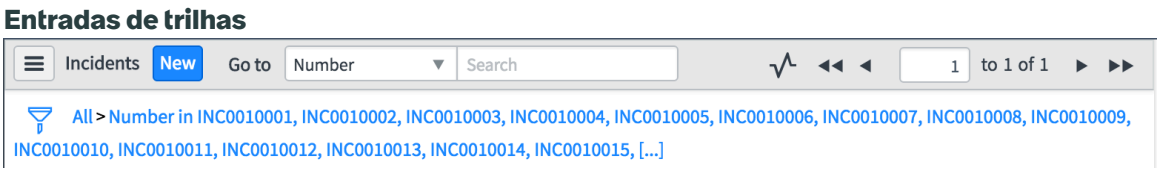
Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando por *`glide.ui.breadcrumb_max_entries`*.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.
5. Para verificar esta propriedade, vá para qualquer tabela e use o modificador de filtro **é um de** para pesquisar qualquer número de itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O número de entradas que você inseriu no campo Valor é exibido antes de terminar em um .



Habilitar uma lista hierárquica

Você pode habilitar listas hierárquicas para tornar os dados de listas relacionadas acessíveis diretamente de dentro de uma lista v2.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

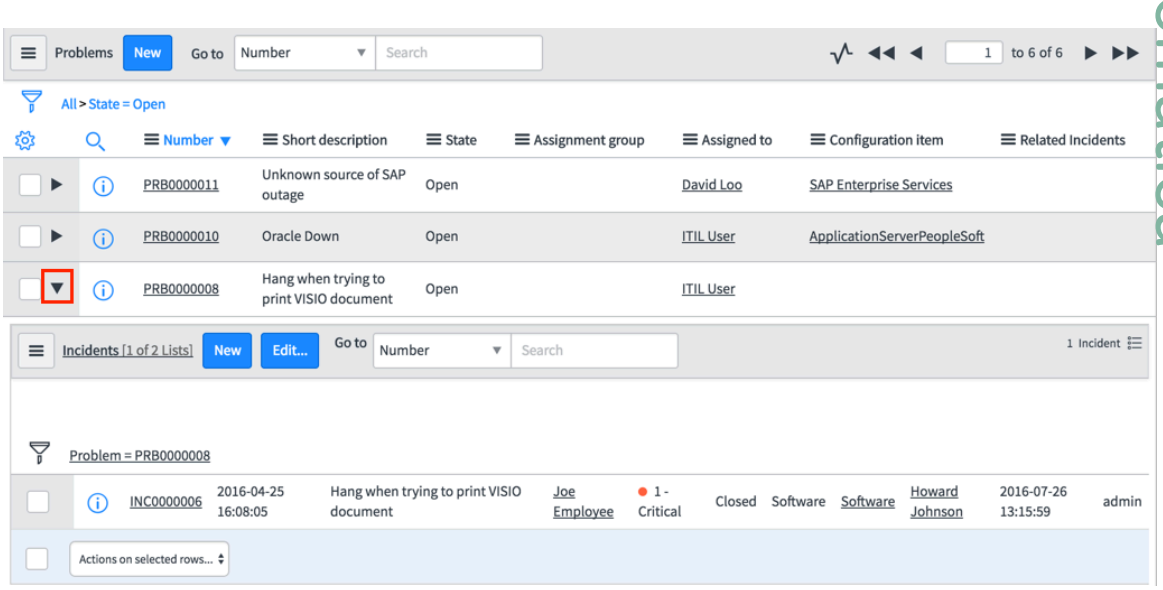
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas hierárquicas permitem que um usuário exiba o conteúdo das listas relacionadas de um registro sem sair do formulário de lista de registros.

Nota:
Você não pode habilitar uma exibição de lista hierárquica para uma lista incorporada. Listas hierárquicas não são compatíveis com a Lista v3, mesmo se estiverem habilitadas.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista** no menu de contexto.
2. Marque a caixa de seleção **Listas hierárquicas** na caixa de diálogo Controle de lista e clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
3. Clique na seta de um número de registro para exibir as listas relacionadas ao registro.



Usar controles de lista em listas hierárquicas

Por padrão, nenhuma guia de lista relacionada está visível em uma lista hierárquica e somente uma única lista relacionada é exibida por vez. Os cabeçalhos de coluna estão ocultos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

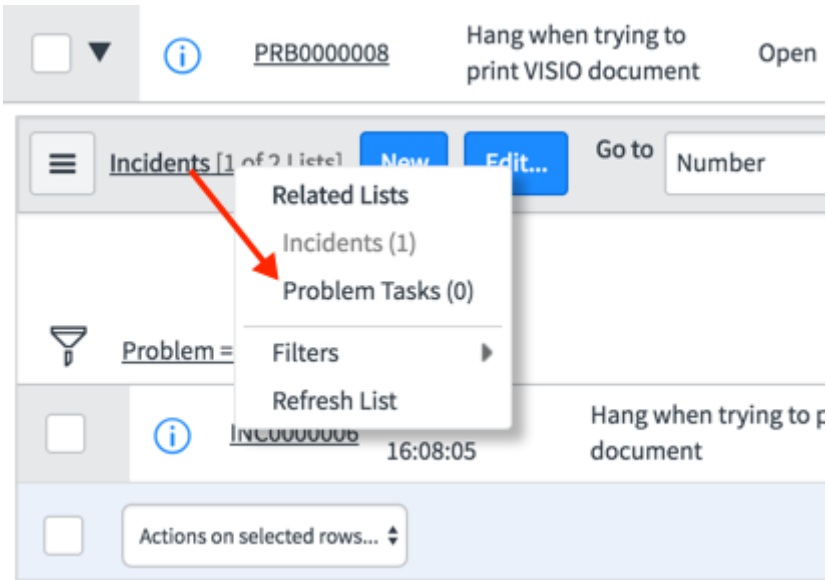
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Listas hierárquicas não são compatíveis com a Lista v3.

Procedimento

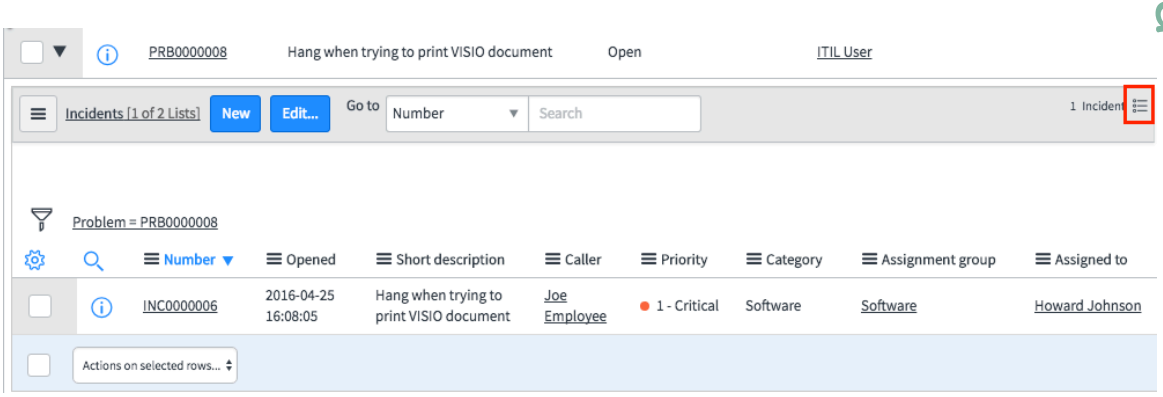
1. Para selecionar uma lista relacionada diferente, clique no link no título da lista.
2. Selecione uma lista no menu.



Se a lista relacionada estiver vazia, a lista hierárquica indicará que não há registros a serem exibidos.

A plataforma lembra essa preferência e exibe a última lista relacionada selecionada para cada tabela quando você abre outra lista hierárquica nessa tabela.

3. Para exibir cabeçalhos de coluna na lista relacionada, clique no ícone mostrar/ocultar cabeçalhos no canto superior direito da lista hierárquica.



A plataforma lembra essa preferência e abre todas as listas hierárquicas com cabeçalhos de coluna habilitados até que os cabeçalhos estejam ocultos.

Classificação de contexto

A classificação de contexto permite que um usuário classifique preferencialmente uma coleção de registros; ou seja, independentemente dos atributos desses registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, um gerente de Suporte ao cliente pode organizar uma lista de incidentes na ordem em que um técnico deve trabalhar nas tarefas. Não é possível criar uma lista arbitrária com um filtro de lista.

Ativar classificação de contexto

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Context Ranking (com.glide.sorting). Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Context Ranking (com.glide.sorting) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Criar uma definição de classificação

Habilite a classificação de contexto para uma lista relacionada criando uma definição de classificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Definições de Classificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a definição de classificação.
4. No campo **Tabela de registros**, selecione a tabela para a qual a classificação está habilitada.
   Esta é a tabela dos registros na lista relacionada classificada. Por exemplo, para habilitar a classificação de uma lista relacionada de incidentes no formulário Problema, selecione a tabela Incidente [incidente].
5. No campo **Coluna de contexto**, selecione a coluna de referência que fornece o contexto no qual a classificação será realizada.
   O *contexto*, neste caso, é o formulário no qual a lista relacionada aparece e não um nome de tabela. Por exemplo, uma lista relacionada com uma **tabela Registro** de Incidente [incident] pode ter vários contextos, incluindo o formulário **Problema** ou um formulário **Item de configuração**.
6. Preencha os campos baseados em relacionamento se a classificação for realizada em uma lista relacionada que é definida por um relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tabela de relacionamento:** selecione a tabela que forma o outro lado do relacionamento. No caso da definição de classificação para Histórias de produtos no scrum, você pode usar a tabela Modelo de Produto [cmdb_model].
- **Coluna de relacionamento:** selecione a coluna na tabela de relacionamentos para comparar com a coluna de contexto. Para evitar a adição de uma lista relacionada de histórias de usuários à tabela Modelo de produto [cmdb_model], você pode usar a coluna **ID do sistema**, que define uma subclasse da tabela Modelo de produto (cmdb_model.sys_id).

7. No campo **Atributos**, insira atributos para mudar e restringir o conteúdo da caixa de diálogo Classificar, conforme apropriado.
   - *`visible_columns:`* uma lista separada por ponto e vírgula de colunas a serem exibidas na caixa de diálogo Classificação. Se não for especificado, a caixa de diálogo Classificação usará a exibição padrão da lista relacionada selecionada no campo **Tabela de registros**.
   - *`extra_conditions:`* uma consulta codificada para restringir os registros mostrados na caixa de diálogo Classificação. Por exemplo, a consulta `extra_conditions=^state!=7` exibe todos os incidentes cujo estado não é **Closed**. Se não for especificado, a caixa de diálogo Classificação mostrará todos os registros do relacionamento.
8. Clique em **Enviar**.
   O índice é gerado automaticamente. O sistema preenche estes campos somente leitura:
   - Coluna de índice
   - Ação de IU de classificação
   - Item de menu de contexto

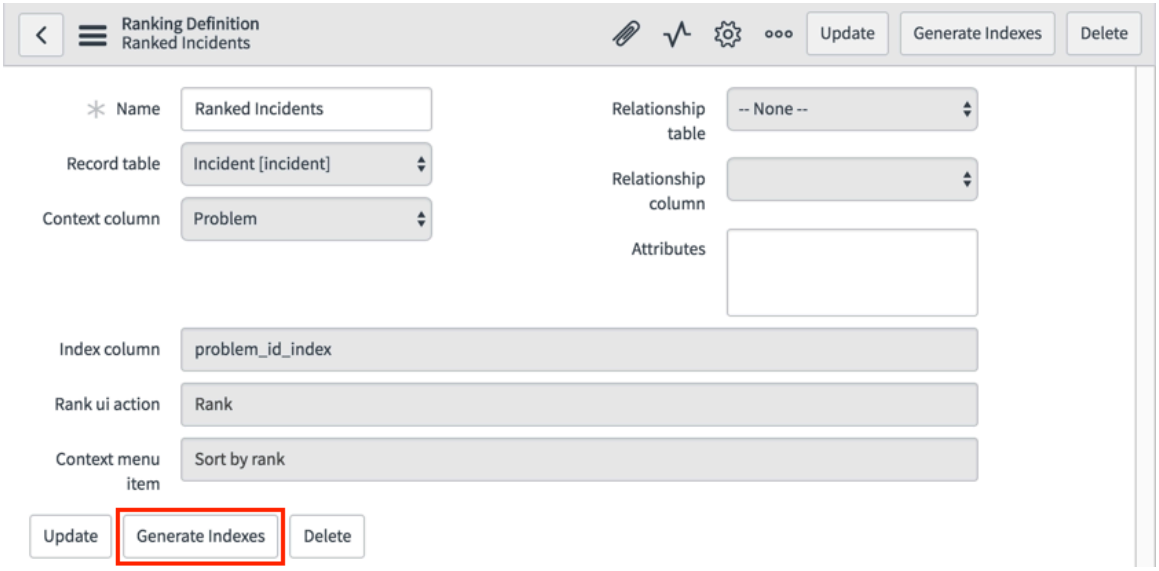
> **Nota:**
> Depois de enviar uma definição de classificação, somente o campo **Atributos** pode ser editado. Se forem necessárias mudanças adicionais, exclua o registro e crie um novo com as configurações revisadas.

O que Fazer Depois

O sistema não gera índices para definições de classificação inseridas no banco de dados por um conjunto de atualizações. Para usar uma definição de classificação inserida por um conjunto de atualizações, você deve gerar os índices manualmente. Para gerar índices, abra o formulário Definição de classificação e clique em **Gerar índices**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Classificar uma lista

Depois de criar uma definição de classificação para uma tabela, as listas relacionadas com base nessa tabela e contexto incluem opções para classificar a lista e exibir a lista por classificação.

Antes de Iniciar

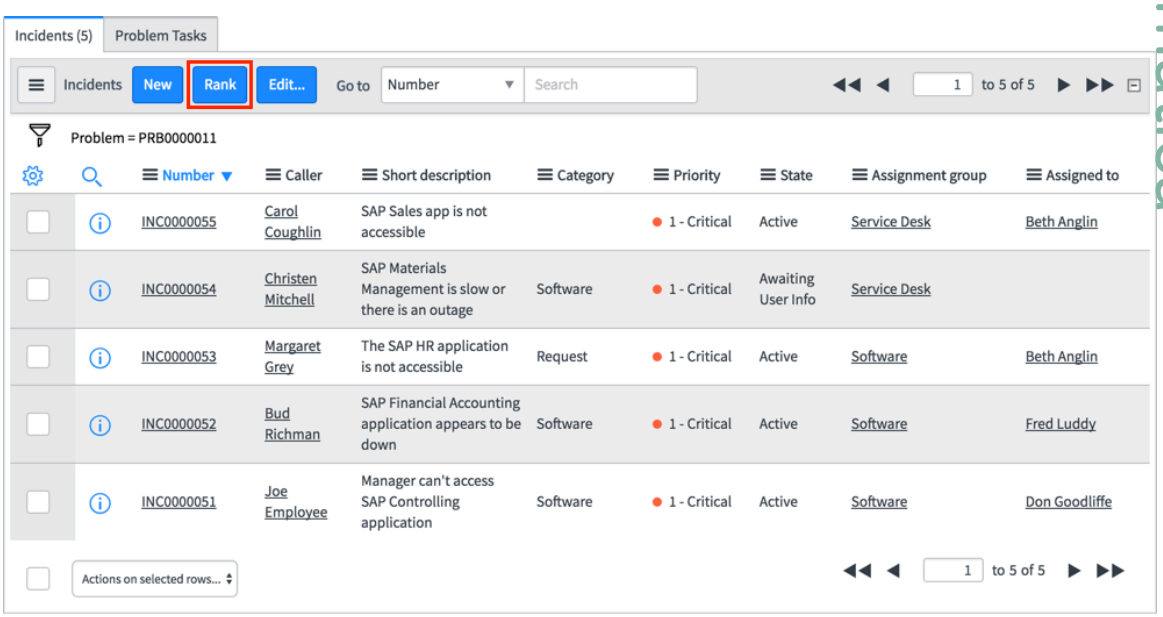
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir a ordem preferencial dos registros.

Procedimento

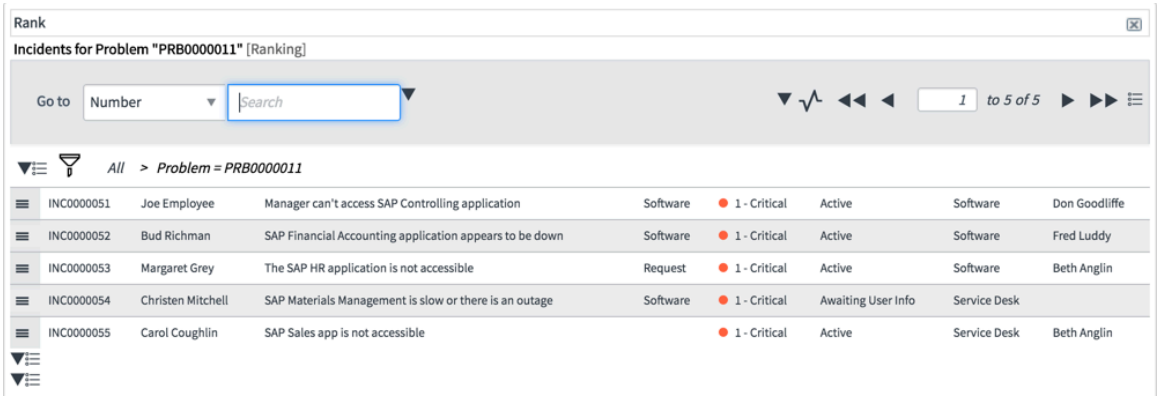
1. Clique no botão **Classificar** na lista relacionada para reordenar os registros.



A caixa de diálogo Classificação é exibida, permitindo que você classifique os registros em qualquer ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Clique e arraste o ícone de movimentação ( ) para mudar a posição de um registro.

Nota:
Os administradores podem definir quais colunas aparecem na caixa de diálogo Classificação no campo **Atributos** do formulário Definição de classificação.

Aplicar uma nova ordem de classificação a uma lista

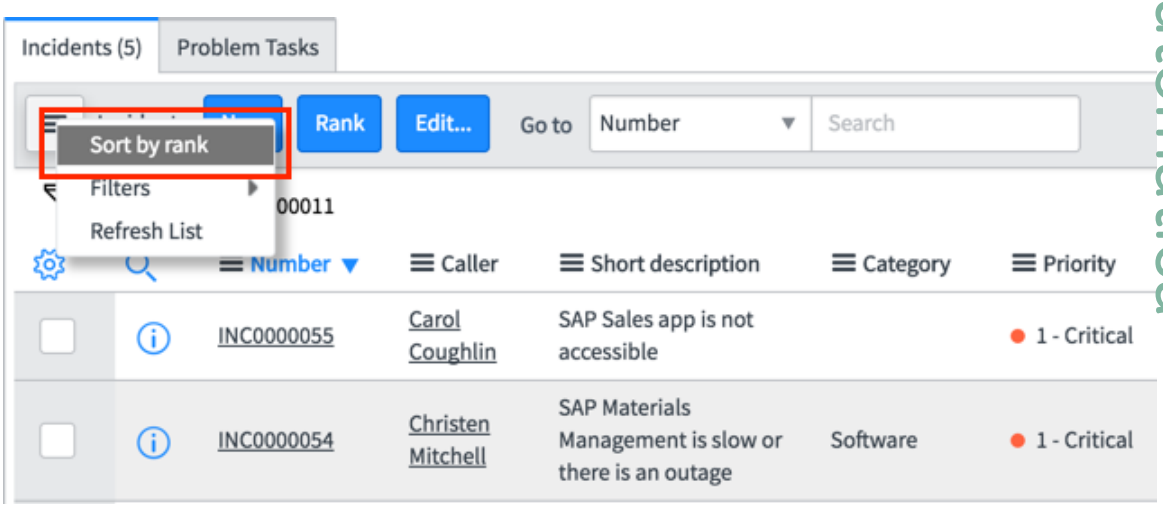
Você pode aplicar uma nova ordem de classificação aos registros em uma lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o menu de contexto no título da lista e selecione **Classificar por classificação**.



2. Para remover a classificação e retornar à ordem original da lista, clique no rótulo em qualquer coluna que contenha dados.

Definições de classificação do Scrum

As definições de classificação para histórias de usuários fazem parte da aplicação SDLC (processo de scrum).

Essas definições de classificação permitem que usuários de scrum com as funções apropriadas classifiquem listas relacionadas de histórias nestas tabelas:

Tradução automática

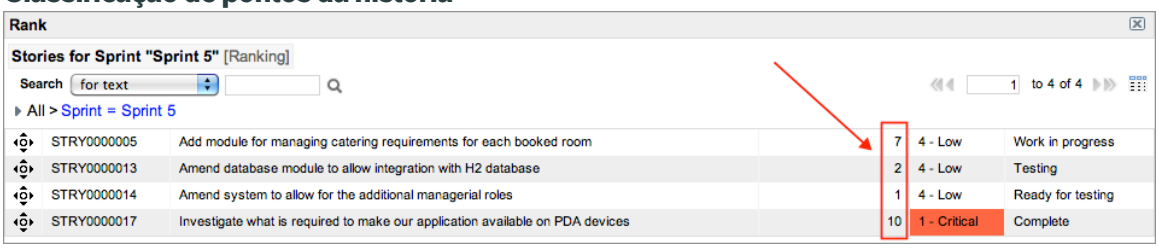
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Histórias de produtos: tabela Modelo de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Histórias da versão: tabela Versão [rm_release]
- Histórias de sprint: tabela de sprint [rm_sprint]

Os usuários podem classificar histórias no quadro de planejamento de scrum por prioridade. As listas de histórias classificadas no quadro de planejamento aparecem na nova ordem nos formulários de produto, versão e sprint. As histórias classificadas em um desses formulários de scrum mudam a ordem no quadro de planejamento.

Os pontos de cada história são listados em uma exibição classificada, o que é útil para priorizar histórias.

Classificação de pontos da história



Tópicos relacionados

Agile Development

Classificar histórias em uma lista relacionada

O recurso de classificação de contexto permite que todos os usuários do scrum classifiquem manualmente uma lista relacionada de histórias por prioridade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um responsável pelo produto ou planejador de versão usa essa ferramenta para estabelecer a ordem na qual as histórias serão trabalhadas. As histórias classificadas em uma lista relacionada (nos formulários Produto, Versão e Sprint) aparecem na mesma ordem no quadro de planejamento quando o backlog apropriado é exibido. Por outro lado, as histórias classificadas no quadro de planejamento aparecem nessa ordem quando exibidas na lista relacionada no formulário. Os usuários podem alternar a exibição em uma lista relacionada a Histórias de classificada para qualquer ordem de classificação sem alterar a classificação no quadro de planejamento.

Procedimento

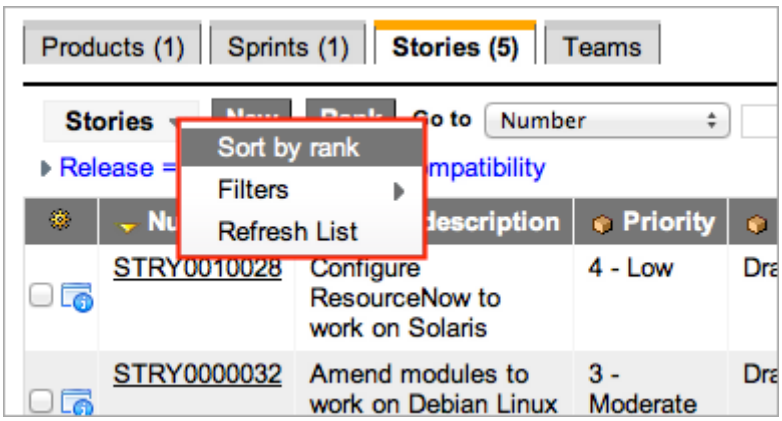
1. Na lista relacionada **Histórias**, clique em **Classificar**.
   Uma caixa de diálogo é exibida, permitindo que você organize as histórias em qualquer ordem, como por prioridade.
2. Clique e arraste cada história para a posição usando o ícone de movimentação à esquerda do número da história.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Quando terminar, clique no **X** no canto superior direito para fechar a lista.
   A lista relacionada de **Histórias** não é classificada por sua classificação inicialmente.
4. Para exibir a lista relacionada em sua ordem de classificação, abra o menu de contexto na lista relacionada e selecione **Classificar por classificação**.



5. Para retornar a ordem de classificação da lista para um estado não classificado, clique uma vez no título de qualquer coluna que contenha dados.
   O sistema usa essa lista classificada para exibir o backlog apropriado no quadro de planejamento. Por exemplo, se você classificar histórias na lista relacionada **Histórias** no formulário Versão, o backlog de versão no quadro de planejamento usará a mesma classificação para exibir as histórias. Por outro lado, scrum masters, responsáveis pelo produto e planejadores de versão podem criar uma nova ordem de classificação para a lista relacionada **Histórias** reorganizando a lista de histórias no quadro de planejamento.

Tópicos relacionados

Agile Development

Personalizar menus de contexto da lista

Você pode personalizar o conteúdo e o comportamento dos menus de contexto da lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode adicionar uma opção ao menu de cabeçalho da coluna de lista para uma tabela específica. Você também pode mudar as funções necessárias para acessar uma opção de menu de contexto global.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Menus de contexto da IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campos de formulário do menu de contexto

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela à qual esta opção de menu de contexto está anexada. Os itens de menu do sistema base são anexados à tabela Global [global], que aplica a opção de menu de contexto a todas as listas de todas as tabelas. Se

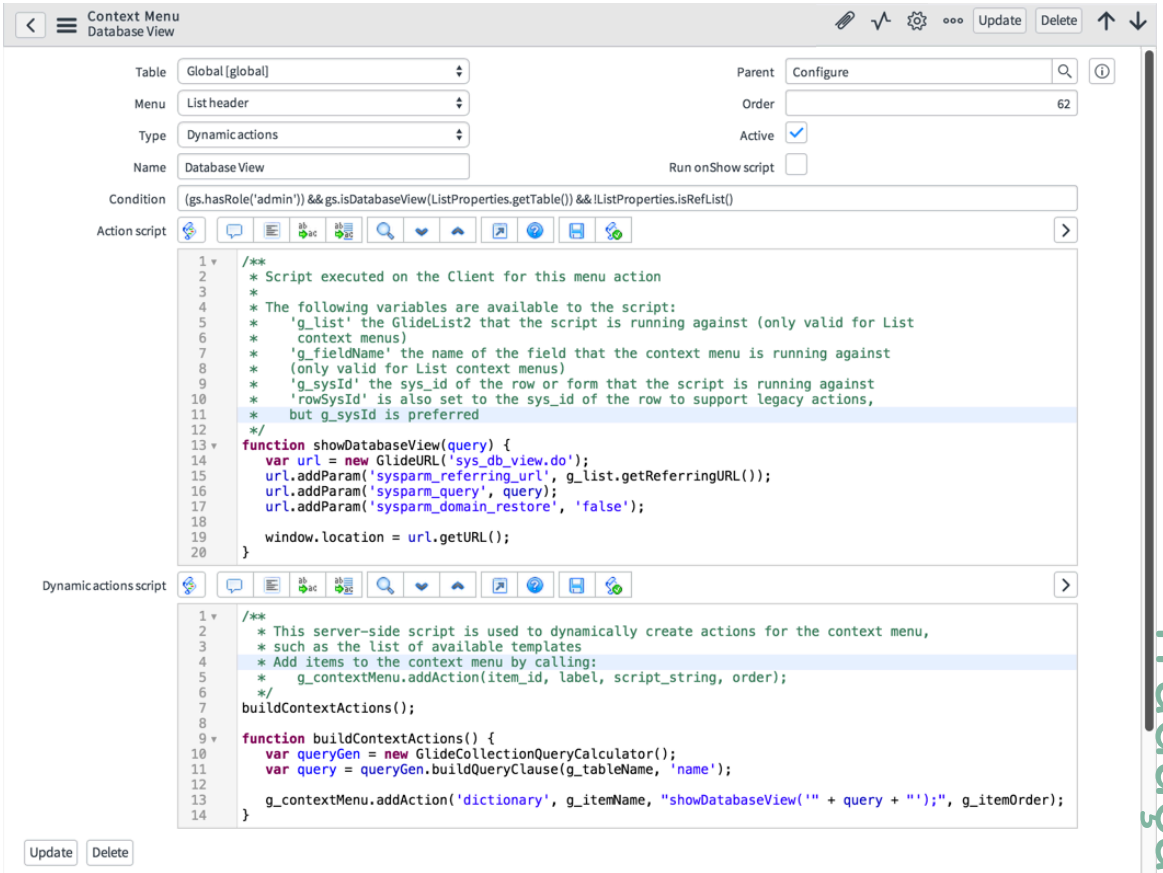
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	você especificar uma tabela específica, a opção estará disponível somente em menus de contexto nas listas dessa tabela. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do menu de contexto.
Menu	Selecione o menu de contexto da lista em que esta opção aparece. ○ Menus de título de lista ○ Cabeçalhos de colunas ○ Campos de lista
Tipo	Selecione o tipo de opção de menu a ser criado: ○ **Ação**: uma opção de menu que executa uma ação imediata. ○ **Menu**: cria um menu primário que pode exibir um submenu. ○ **Separador**: desenha uma linha entre grupos de opções em um menu. Os menus não exibem linhas separadoras próximas umas das outras ou na parte inferior de um menu. Se uma condição que remove opções de uma função forçar dois separadores juntos, um dos separadores será removido da exibição. ○ **Rótulo**: crie um rótulo desvinculado para um menu ou seção de um menu. ○ **Ações dinâmicas**: opções de menu criadas dinamicamente, como as exibições disponíveis ou filtros de usuário que só podem ser gerados no momento em que a lista é exibida.
Nome	Insira o rótulo da ação como ela aparecerá no menu.
Primário(a)	Se esta ação fizer parte de um submenu, digite o nome do item de menu primário. Por exemplo, no sistema de base, **Configurar** é um primário.
Ordem	Atribua um número de ordem a este item, menu ou separador para especificar onde ele aparece no menu.
Ativo	Habilite ou desabilite este item de menu de contexto. Somente itens ativos são mostrados no menu de contexto.
Executar script onShow	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo **de script onShow**.
Condição	Crie as condições sob as quais esta opção de menu aparece. Por exemplo, defina a função que tem permissão para ver este item.
Script de ação	O script de ação é executado quando alguém seleciona a opção do menu de contexto. Para obter mais informações, consulte Script de ação para menus de contexto de lista.
Script de ações dinâmicas	O script de ações dinâmicas preenche o menu de contexto com opções dinâmicas, como filtros ou exibições. Para obter mais informações, consulte Script de ações dinâmicas para menus de contexto de lista.
Script onShow	O script onShow é executado antes que o menu de contexto seja exibido, para determinar quais opções aparecem no menu de contexto. Para obter mais informações, consulte Script onShow para menus de contexto de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.

Script de ação para menus de contexto de lista

O campo **Script de ação**, no formulário Menu de contexto, define um script. O script é executado quando alguém seleciona a opção do menu de contexto.

Este script é do lado do cliente e é executado no navegador do usuário. As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script Ação quando ele é executado.

Variáveis de script de ação

Variável	Descrição
g_list	GlideList2 no qual o script é executado.
g_fieldNome	Nome do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_fieldRótulo	Rótulo do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_sysId	O sys_id da linha ou formulário no qual o script é executado.

O sistema base usa o código a seguir em um script de ação para atualizar a exibição da plataforma.

```
g_list.refresh(1);
```

Outro exemplo é o uso dessas variáveis em um menu de cabeçalho de lista para classificar uma lista pelo campo selecionado em ordem decrescente (de z a a).

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script de ações dinâmicas para menus de contexto de lista

O campo **Script de ações dinâmicas**, no formulário Menu de contexto, define um script. O script preenche um menu de contexto de lista com opções dinâmicas, como filtros ou exibições.

As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script de ações dinâmicas quando ele é executado.

Variáveis de script de ações dinâmicas

Variável	Descrição
g_tableName	Nome da tabela atual.
g_listId	ID da lista para a qual o menu de contexto foi criado.
g_itemName	Nome definido no registro do menu de contexto da IU.
g_itemOrdem	Ordem definida no registro do menu de contexto da IU. Use esta variável para passar o valor do campo **Ordem** para o script de ações dinâmicas.
g_contextMenu.addAction (item_id, rótulo, script_string, ordem)	Adicione opções ao menu de contexto e selecione a ordem em que elas aparecem.

O exemplo a seguir exibe um item de menu de título de lista que controla o número de registros por página na exibição de lista.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

Nota:
O script de ação para este item deve definir a função `showRowsPerPage` para que, ao selecionar este item de menu, essa função seja chamada com um argumento de 50.

Script onShow para menus de contexto de lista

O campo **de script onShow** define um script que é executado antes que o menu de contexto seja exibido para determinar quais opções aparecem no menu de contexto.

Use este script para mudar os itens de menu no menu do cabeçalho da lista com base na coluna de campo atual. As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script `onShow` quando ele é executado:

Variáveis de script onShow

Variável	Descrição
g_menu	Menu de contexto a ser exibido.
g_item	Item de menu de contexto atual.
g_list	GlideList2 no qual o script é executado.
g_fieldNome	Nome do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_fieldRótulo	Rótulo do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_sysId	O sys_id da linha ou formulário no qual o script é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um exemplo de um script *onShow* é aquele que determina quando habilitar ou desabilitar a opção **Desagrupar** em um menu de título de coluna de lista com base no fato de a lista estar agrupada ou não.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
  // list is grouped so enable to Ungroup menu item
  g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
  // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
  g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

Administração de pesquisas

O Now Platform® inclui vários mecanismos de pesquisa e interfaces para ajudar os usuários a encontrar as informações de que precisam com facilidade e rapidez.

Mecanismos de pesquisa

O Now Platform inclui dois mecanismos de pesquisa:

Pesquisa com IA

Pesquisa com IA é o mecanismo de pesquisa padrão para Now Platform. Ele fornece capacidades de pesquisa de nível de consumidor para Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent .

Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing

O Zing é um mecanismo de pesquisa legado que fornece resultados rápidos e enfatiza a pontuação de relevância.

Pesquisar plug-ins

Esses plug-ins de pesquisa oferecem experiências de pesquisa especializadas para contextos de pesquisa específicos.

Pesquisa contextual

O plug-in Pesquisa contextual permite que a pesquisa se concentre no contexto da consulta e na intenção do usuário de buscar o conjunto de resultados mais relevante. A pesquisa contextual exibe resultados relacionados em um produtor de registro ou formulário com base no texto inserido em um campo.

Pesquisa inteligente para CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB permite que os usuários consultem um conjunto de itens de configuração no CMDB. Consultas complexas são abertas no CMDB Query Builder, onde você pode refiná-las ou executá-las.

Interfaces e widgets de pesquisa

Esses são campos de pesquisa e widgets oferecidos na IU Now Platform ou em aplicações Now Platform.

Pesquisa global

A pesquisa global na IU Next Experience permite pesquisar várias tabelas a partir de um único campo de pesquisa.

Portal de serviços

A estrutura Portal de serviços exibe dados de pesquisa em um widget na página de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços widgets de pesquisa

Portal de serviços inclui widgets para várias formas de pesquisa.

Now Mobile app

O app Now® Mobile fornece pesquisa global, pesquisa de voz e pesquisa de fotos.

Mobile Agent

O app Mobile Agent permite que os agentes da central de serviços gerenciem e resolvam imediatamente problemas do usuário final a partir de seus dispositivos móveis.

Virtual Agent

A plataforma Virtual Agent usa a pesquisa para ajudar a analisar as declarações e intenções do usuário em bate-papos.

Assistência do agente

O recurso Assistência do agente em Espaço exibe automaticamente as soluções possíveis para os registros que os agentes abrem.

Soluções de aprendizado de máquina para o Administração de pesquisas

O aprendizado de máquina em Administração de pesquisas ajuda a aprimorar a escalabilidade dos negócios e a melhorar as operações de negócios das organizações.

As empresas enfrentam um desafio com volumes crescentes de dados, na extração de informações significativas de um grande conjunto de dados brutos e na obtenção de informações de negócios significativas. O aprendizado de máquina pode servir como uma solução para uma variedade de complexidades de negócios, já que seu algoritmo é criado usando dados históricos. Ajuda a evitar que dados duplicados e imprecisos sejam inseridos no banco de dados e permite que as empresas calculem e processem informações com muito mais rapidez.

Inteligência preditiva para Pesquisa contextual

A capacidade Inteligência preditiva para Pesquisa contextual usa algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar Incidentes semelhantes, Artigos de conhecimento semelhantes, Incidentes em aberto semelhantes e Incidentes semelhantes resolvidos.

Inteligência preditiva sugere resultados relacionados para ajudar você a resolver um problema ou resolver uma pergunta.

As origens, como Incidentes semelhantes, Artigos de conhecimento semelhantes, Incidentes abertos semelhantes e Incidentes semelhantes resolvidos, estão disponíveis somente quando o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e o plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) estão ativo.

Para obter mais informações, consulte Predictive Intelligence .

Recursos do Administração de pesquisas

Habilite e configure Administração de pesquisas 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.

Funcionalidade	Descrição	Principais tarefas	Status
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	Indexe e pesquise dados de registro por tabela.	• Configurar uma tabela para indexação e pesquisa • O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos • O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa	Ativo
Pesquisa contextual	Exibir resultados de pesquisa em produtores de formulários e registros quando os usuários inserirem texto em um campo.	Definir um contexto de pesquisa	Ativo

Sugestões de pesquisa

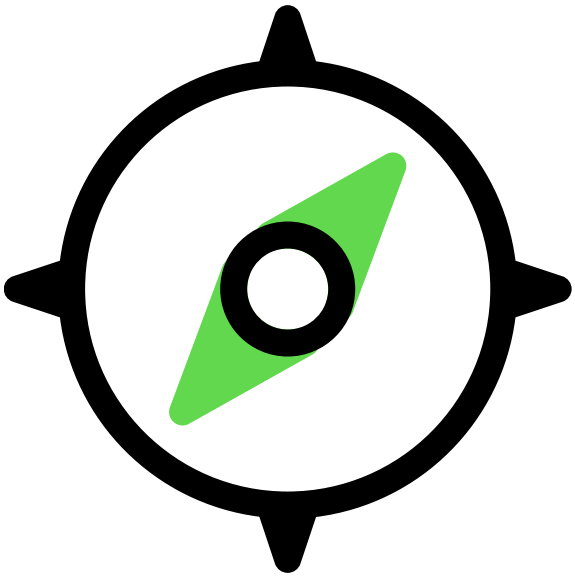
A aplicação Sugestões de pesquisa usa dados de pesquisa do usuário salvos para criar sugestões de preenchimento automático para aplicações Pesquisa com IA e sugestões de pesquisa para o Zing. Essas sugestões aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa de uma aplicação. Você pode refinar sua pesquisa ou ir para um resultado de pesquisa relevante selecionando uma sugestão aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

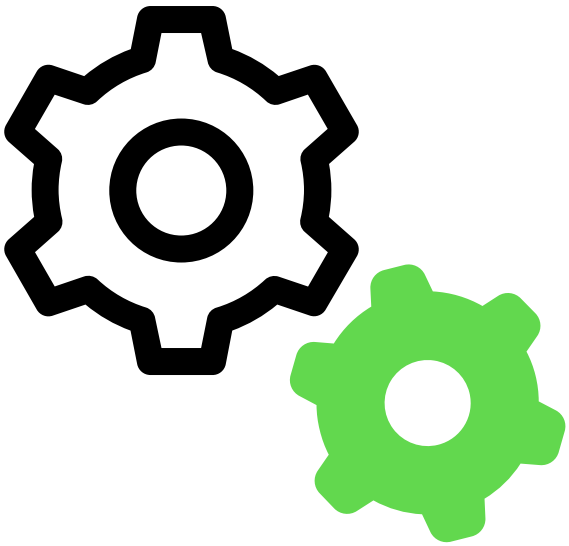
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre conceitos, fluxo de trabalho e benefícios de sugestões de pesquisa.

Configurar



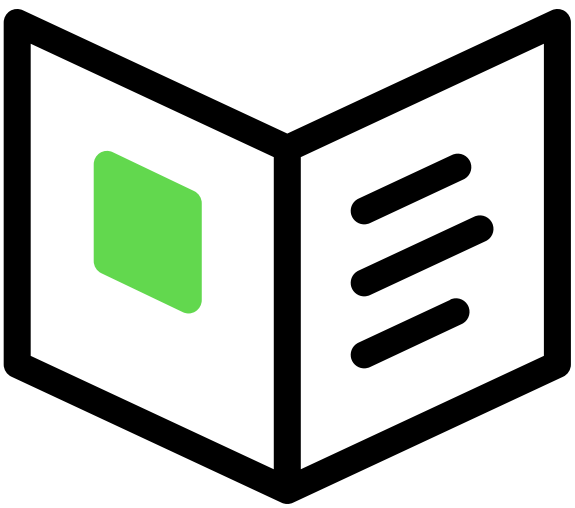
Defina as configurações para a criação de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de resultados de pesquisa salvos.

Uso



Exiba e selecione sugestões em Pesquisa com IA aplicações e Zing. Analise os dados de pesquisa salvos para saber como os usuários interagem com a pesquisa.

Referência



Informações de separação de componente e domínio para sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar sugestões de pesquisa

Saiba como Sugestões de pesquisa exibe sugestões para usuários em aplicações Pesquisa com IA e no mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing. Revise as regras que determinam quais sugestões são oferecidas em cada aplicação de pesquisa e contexto.

Visão geraldas sugestões de pesquisa

A aplicação Sugestões de pesquisa permite que as aplicações de pesquisa exibam conclusões ou resultados de pesquisa sugeridos para os usuários à medida que eles inserem termos em um campo de pesquisa.

As sugestões de pesquisa salvam termos de consulta e resultados de pesquisas do usuário. Um script Criar sugestões de pesquisa é executado periodicamente nesses dados salvos para gerar sugestões de preenchimento automático para Pesquisa com IA e sugestões de pesquisa para pesquisa de texto do Zing. O script Prune Search Suggestions é executado periodicamente para remover sugestões de baixa relevância.

Os administradores podem limitar a idade dos dados de pesquisa salvos usados para gerar sugestões. Eles também podem configurar sugestões específicas para impedir que sejam exibidas para pesquisar usuários da aplicação.

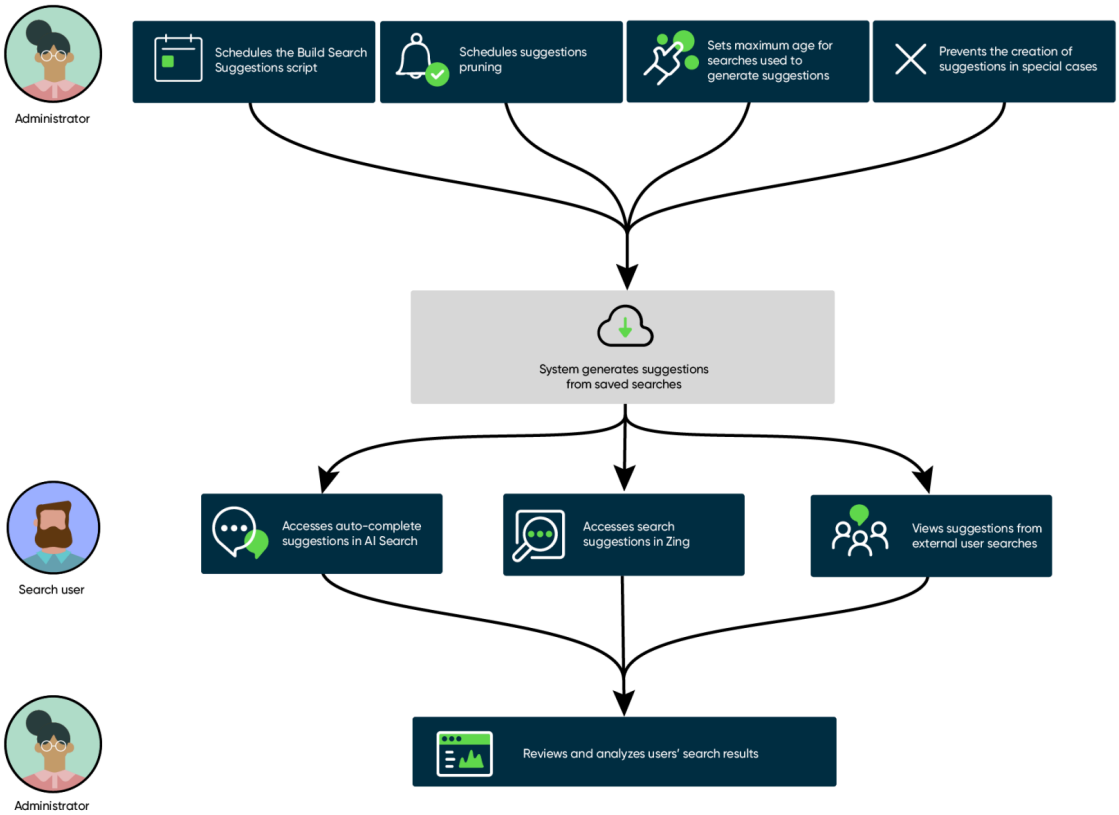
Fluxo de trabalhode sugestões de pesquisa

Neste infográfico, veja uma amostra de fluxo de trabalho de como diferentes usuários em uma organização configuram e usam sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa com a aplicação Sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e uso de sugestões de pesquisa



Neste fluxo de trabalho de sugestões de pesquisa:

1. ○ Os administradores definem as configurações de sugestões de pesquisa, incluindo a programação de scripts e restrições sobre quais resultados de pesquisa salvos o sistema usa para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.
   ○ O sistema salva os resultados da pesquisa dos usuários e os usa para gerar novas sugestões de preenchimento automático e de pesquisa.
2. ○ Os usuários de pesquisa exibem e selecionam sugestões de preenchimento automático geradas em Pesquisa com IA aplicações.
   ○ Os usuários de pesquisa exibem e selecionam sugestões de pesquisa geradas no Zing.
   ○ Usuários convidados não autenticados acessam e revisam a lista de sugestões geradas a partir de pesquisas de usuários externos.
3. Os administradores revisam e analisam os resultados de pesquisa salvos para melhorar a compreensão de como os usuários interagem com as sugestões geradas, permitindo um ajuste mais eficaz das configurações de sugestões de pesquisa.

Benefíciosdas sugestões de pesquisa

Benefício	Recurso	Usuários
Exiba e selecione sugestões de preenchimento automático relevantes ao pesquisar em Pesquisa com IA aplicações.	Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações	Pesquisa com IA 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.

Benefício	Recurso	Usuários
Exiba e selecione sugestões de pesquisa relevantes ao pesquisar com o mecanismo de pesquisa de texto Zing.	O Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa	Usuários de pesquisa do Zing
Veja a lista de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa criadas a partir de pesquisas por usuários externos.	Use a GraphQL REST API para exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos	Usuário convidado não autenticado
Controle o tempo de geração de sugestões configurando a frequência com que o sistema cria sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa do usuário.	Programar o script Criar sugestões de pesquisa	Administrador
Melhore a relevância da sugestão configurando a frequência com que o sistema remove as sugestões de preenchimento automático menos relevantes e as sugestões de pesquisa da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion].	Programar remoção de sugestão	Administrador
Aumente a atualização das sugestões usando somente os registros de evento de pesquisa mais recentes para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.	Definir idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões	Administrador
Evite a criação de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa indesejadas.	Impedir a criação de sugestões em casos especiais	Administrador
Entenda como os usuários interagem com a pesquisa analisando os dados das tabelas Sugestões de pesquisa.	Analisar a relevância da pesquisa	Administrador

Configuração de sugestões de pesquisa

Você pode definir as configurações de sugestões de pesquisa para controlar a criação de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa em sua instância.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
Programar o script Criar sugestões de pesquisa	Especifique com que frequência e a que horas o sistema gera sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa armazenadas. Por padrão, esta tarefa é executada diariamente.
Programar remoção de sugestão	Especifique com que frequência e a que horas o sistema limpa as sugestões com classificação mais baixa para limitar a tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500.000 sugestões. Por padrão, esta tarefa é executada semanalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Definir idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões	Especifique a idade máxima das cadeias de caracteres de pesquisa que o sistema considera ao criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa. Por padrão, o sistema só gera sugestões usando cadeias de caracteres de pesquisa dos últimos 180 dias.
Impedir a criação de sugestões em casos especiais	Desabilite a geração de sugestões de cadeias de caracteres de pesquisa específicas para impedir que termos inúteis apareçam em sugestões ou para impedir a divulgação de informações pessoais ou seguras. Como parte desta tarefa, você pode testar padrões de expressão regular em suas entradas de Regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa.

Programar o script Criar sugestões de pesquisa

Especifique quando executar o script que cria sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sugestões de pesquisa armazena cadeias de caracteres de pesquisa inseridas por usuários na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event]. O script `Build Search Suggestions` transforma essas cadeias de caracteres de pesquisa em sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa e as armazena na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion].

Por padrão, este script é executado diariamente. Você pode personalizar a frequência e a que horas o script é executado. A frequência com que você executa o script depende da frequência com que você deseja atualizar as sugestões para os usuários. Quando você executa o script, pode depender de considerações de desempenho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** e selecione **Criar sugestões de pesquisa**.
2. No formulário Execução de pesquisa programada, edite a frequência de execução do script no campo **Executar**.
3. Edite a hora do dia em que o script é executado no campo **Hora**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. **Opcional:** Selecione **Executar agora** para executar o script imediatamente.

Programar remoção de sugestão

As sugestões de pesquisa limitam o número de sugestões de preenchimento automático e de pesquisa armazenadas na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

500.000. Um trabalho de remoção periódica remove as sugestões menos relevantes e aumenta a relevância geral das sugestões.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o trabalho de remoção é executado uma vez por semana e limita a tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500.000 sugestões. Quando a tabela atinge esse limite, o trabalho de remoção remove as sugestões de preenchimento automático com classificação mais baixa e as sugestões de pesquisa para manter o número máximo de sugestões em 500.000. A remoção das sugestões menos relevantes melhora a relevância das sugestões.

A frequência com que você executa o trabalho de remoção pode depender da frequência com que você gera sugestões da tabela Sugestão de pesquisae da rapidez com que a tabela excede 500.000 sugestões.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho **Sugestões de pesquisa de remoção**.
3. No formulário Execução de script agendada, edite os campos a seguir.

Campo	Descrição
Executar	Frequência de execução do trabalho de remoção. Para executar o trabalho manualmente, selecione **Sob demanda** e selecione **Executar agora**.
Dia	Dia da semana para executar o trabalho de remoção.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado ao interpretar o valor do campo **Hora**.
Hora	Hora do dia para executar o trabalho de remoção. Especifique horas (00–23), minutos (00–59) e segundos (00–59).
Intervalo de repetição	Intervalo entre execuções do trabalho de remoção quando **Executar** está definido como `Periodically`. Especifique dias (01–07, em que 01 é domingo), horas (00–23), minutos (00–59) e segundos (00–59).
Condicional	Script a ser executado ao executar o trabalho de remoção.

Nota:
Os campos no formulário mudam com a escolha do valor **Executar**.

4. Selecione **Atualizar**.

Definir idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões

Defina o parâmetro de limpeza automática para limitar a idade das cadeias de caracteres de pesquisa usadas para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] contém todas as cadeias de caracteres usadas em pesquisas. Os scripts usam esta tabela para gerar análises de pesquisa, sugestões de pesquisa e sugestões de preenchimento automático. Uma propriedade do sistema define a idade máxima dos registros preservados na tabela. O padrão é 180 dias, mas você pode alterar esse número para preservar os eventos de pesquisa por uma duração mais curta ou mais longa. Durações mais longas aumentam o tamanho da tabela e seu consumo de disco.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Limpeza automática [sys_auto_flush].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `sys_auto_flush.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Pesquise em `*search` e abra o registro **sys_search_event**.
3. No formulário Limpeza automática, edite o valor **Idade em segundos**.
   O padrão é 15.552.000 segundos, que corresponde a 180 dias.

Impedir a criação de sugestões em casos especiais

Desabilite a geração de sugestões de cadeias de caracteres de pesquisa específicas para impedir que termos inúteis apareçam em sugestões ou para impedir a divulgação de informações pessoais ou seguras.

Antes de Iniciar
Certifique-se de estar familiarizado com a sintaxe do padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sugestões de pesquisa gera sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir das cadeias de caracteres de pesquisa que os usuários inserem. Você pode não querer criar sugestões de todas as cadeias de caracteres de pesquisa. Você pode impedir a geração de sugestões usando uma das seguintes abordagens:

- Exclua palavras ou padrões de expressão regular das sugestões de preenchimento automático e de pesquisa.

  Por exemplo, um usuário pode pesquisar em `KB2938272`. Esta cadeia de caracteres de pesquisa é muito opaca para fornecer uma sugestão significativa. Ou alguém pode inserir um número de previdência social ou de telefone como cadeias de caracteres de pesquisa que não devem aparecer como sugestões para mais ninguém. Portanto, você pode excluir todas as cadeias de caracteres de pesquisa que contêm vários números. Da mesma forma, se alguém usar um expletivo em uma cadeia de caracteres de pesquisa, talvez você não queira exibir essa palavra em sugestões. A tabela Lista de exclusões de sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion_blacklist] contém a lista de palavras excluídas e padrões de expressão regular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
No sistema base, a tabela Lista de exclusões de sugestões de pesquisa contém palavras excluídas para inglês e padrões de expressão regular independentes de idioma. As sugestões de pesquisa inserem palavras excluídas adicionais específicas do idioma nesta tabela quando você ativa qualquer um dos seguintes idiomas: chinês, tcheco, holandês, finlandês, francês, alemão, hebreu, húngaro, italiano, japonês, norueguês, polonês, português, russo, espanhol , Sueco, Tailandês ou Turco.

- Atribua funções a usuários que impeçam a geração de sugestões de suas cadeias de caracteres de pesquisa.

  Pode haver indivíduos cujas pesquisas não devam aparecer nas sugestões de pesquisa ou preenchimento automático por motivos de privacidade ou segurança. Para impedir que as pesquisas gerem sugestões, atribua a eles a função sugestão_exempt. Esta função é desnecessária na maioria das situações. Sugestões de pesquisa nunca mostram quem realizou a pesquisa inicial. Para impedir que as pessoas vejam sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa, atribua a elas a função can_read_suggestions.

Procedimento

1. Navegue até a lista de exclusões de sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion_blacklist] para a exibição de lista da tabela.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `sys_search_suggestion_blacklist.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Para ativar ou desativar um padrão de palavra ou expressão regular:
   a. Selecione o termo na lista que você deseja ativar ou desativar.
   b. No formulário Lista de exclusões de sugestões de pesquisa que aparece, marque ou desmarque a opção **Ativo**.
3. Para adicionar uma nova palavra excluída ou padrão de expressão regular:
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Lista de exclusões de sugestões de pesquisa, preencha os campos.

Formulário Lista de exclusões de sugestões de pesquisa

Campo	Descrição
Frase	Padrão de palavra ou expressão regular a ser excluído.
Idioma	O idioma em que a palavra excluída está. Use o código ISO 639-1 para o idioma, como "en" para inglês. Como os padrões de expressão regular funcionam para todos os idiomas, as sugestões de pesquisa ignoram este campo para padrões de expressão regular.
Descrição	Explicação do motivo pelo qual você excluiu a palavra ou o padrão de expressão regular se não for obvio. Este campo é especialmente importante para padrões de expressão regular.
Ativo	Opção para remover a palavra excluída ou o padrão de expressão regular das sugestões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Opção que especifica se o campo **Frase** representa uma palavra ou um padrão de expressão regular.

Nota:
Se você usar padrões de expressão regular, verifique se eles excluem as palavras desejadas. Para obter mais informações, consulte Testar padrões de expressão regular em entradas de regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa.

4. Para atribuir a alguém uma função que a impeça de ver sugestões de preenchimento automático e de pesquisa, ou para impedir que suas cadeias de caracteres de pesquisa se tornem sugestões:
   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o nome de um usuário.
   b. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
   c. Para impedir que um usuário veja sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa, mova **cant_read_suggestions** da coluna Coleções para a coluna Lista de funções e selecione **Salvar**.
   d. Para impedir que as cadeias de caracteres de pesquisa de um usuário gerem sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa, mova **sugestão_exempt** da coluna Coleções para a coluna Lista de funções e selecione **Salvar**.

Testar padrões de expressão regular em entradas de regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa

Os padrões de expressão regular são poderosos e geralmente exigem edição para obter o comportamento correto. Ao usar padrões de expressão regular para excluir cadeias de caracteres de pesquisa, teste os padrões completamente para não obter resultados não intencionais.

Antes de Iniciar

Certifique-se de estar familiarizado com a sintaxe do padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Regra da lista de exclusões e Relações de sugestão de pesquisa [m2m_blacklist_search_suggestion] lista as sugestões eliminadas da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] por entradas na tabela Lista de exclusões de sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion_blacklist] .

Procedimento

1. No navegador, navegue até https://<instance name> .service-now.com/ m2m_blacklist_search_suggestion_list .
   Uma lista de palavras excluídas das sugestões de pesquisa aparece na regra da lista de exclusões e na tabela Relações de sugestão de pesquisa. A coluna Sugestão mostra a cadeia de caracteres de pesquisa que foi eliminada na criação de sugestões.
2. Adicione um padrão de expressão regular à tabela da lista de exclusões.
   Para obter mais informações, consulte Impedindo sugestões em casos especiais.
3. Em um campo de pesquisa, por exemplo, no ServiceNow® Portal de serviços, insira palavras que atendam ao padrão de expressão regular.
4. Execute o script que cria as sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Programar o script Criar sugestões de pesquisa. Selecione **Executar agora** para executar o script imediatamente.

5. Na tabela m2m_blacklist_search_suggestion_list, selecione o ícone de menu ( ) para o título da coluna Lista de exclusões e selecione **Agrupar por lista de exclusões** para ver os padrões de expressão regular e o que eles eliminaram.
6. Revise as sugestões na tabela para ver se os padrões de expressão regular removeram as sugestões que deveriam ter e não mais.
7. Na tabela sys_search_suggestion_blacklist, defina o campo **Ativo** de um padrão de expressão regular excluído como **falso**e execute o script Criar sugestões de pesquisa novamente para garantir que somente as sugestões excluídas foram removidas.
8. Revise os padrões de expressão regular, se necessário, e repita o procedimento.

Como usar sugestões de pesquisa

As aplicações de pesquisa exibem sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa conforme você digita nos campos de pesquisa. Os administradores podem analisar dados das tabelas Sugestões de pesquisa para saber como os usuários interagem com a pesquisa. Os usuários convidados podem exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos com registro automático.

Como usar sugestões de pesquisa no Pesquisa com IA

Pesquisa com IA As aplicações exibem sugestões de preenchimento automático criadas pelo script Criar sugestões de pesquisa. As sugestões de preenchimento automático aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa da aplicação. Você pode selecionar uma sugestão de preenchimento automático para aceitá-la como sua consulta de pesquisa.

Para saber mais sobre o uso e a configuração de sugestão de preenchimento automático em aplicações Pesquisa com IA, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Como usar sugestões de pesquisa no mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing

O Zing exibe sugestões de pesquisa criadas pelo script Criar sugestões de pesquisa. As sugestões de pesquisa aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa do Zing. Você pode selecionar uma sugestão de pesquisa para aceitá-la como sua pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre como as sugestões de pesquisa aparecem no Zing, consulte O Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa.

Analisar a relevância da pesquisa

Analise os dados das tabelas Sugestões de pesquisa para entender como os usuários interagem com a pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As sugestões de pesquisa usam as seguintes tabelas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Evento de pesquisa [sys_search_event]: armazena todas as cadeias de caracteres e resultados de pesquisa.
- Evento de origem de pesquisa [sys_search_source_event]: armazena cadeias de caracteres de pesquisa e resultados de pesquisa e os vincula a uma fonte de dados, por exemplo, a sugestão veio da tabela da base de conhecimento em vez da tabela do catálogo.
- Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion]: armazena sugestões para pesquisas.

Para obter detalhes sobre as tabelas Sugestões de pesquisa, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

Procedimento

1. Exiba a tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] navegando no navegador até https://<instance name> .service-now.com/sys_search_event_list.do .
2. Encontre consultas de pesquisa com **Tem valores de coluna de resultadosfalsos**.
   Um valor falso significa que alguém pesquisou, mas não obteve resultados de pesquisa. Você pode optar por criar informações, como um artigo de conhecimento, para fornecer resultados de pesquisa no futuro, criar sinônimos para as palavras de pesquisa que exibiriam um resultado de pesquisa ou não fornecer informações se a pergunta for irrelevante.
3. Faça a média dos números na coluna **Classificação de cliques**.
   Clique em classificar para mostrar qual resultado de pesquisa você selecionou. Se você clicar no primeiro resultado na lista de resultados da pesquisa, o valor de classificação de clique será 1. Se você clicar no 6º resultado listado, o valor de classificação de clique será 6. Se você clicar em vários resultados de pesquisa, a classificação de clique será o valor de listagem mais alto . Por exemplo, se você clicar no primeiro resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no 6º resultado, retornar à página de pesquisa, clicar no 4º resultado e encontrar uma resposta, a classificação de cliques será 6 (não 4). Uma classificação de clique de 0 significa que você não selecionou nenhum resultado de pesquisa ou que selecionou um cartão de resposta de resultado do Genius em Pesquisa com IA. Valores de classificação de cliques positivos mais baixos indicam que os principais resultados da pesquisa são os mais relevantes, portanto, o objetivo é reduzir o valor médio desse campo.
4. Determine a taxa de cliques dividindo o número de registros em que a classificação de cliques não é zero pelo número total de registros.

   Números de taxa de cliques mais altos são melhores. A taxa de cliques é um bom indicador da frequência com que os usuários encontram resultados relevantes, mas não revela quanto esforço foi necessário para encontrar esses resultados. É aqui que entra a classificação de cliques. A classificação de cliques descreve quanto esforço o usuário precisou para encontrar o que considerou um resultado relevante.

5. Faça a média dos números na coluna **Refinamentos**.
   Refinamento é o número de ações que um usuário realizou para reduzir o número de resultados da pesquisa. As ações incluem classificação e filtragem. Mais refinamentos significam mais esforço para encontrar resultados de pesquisa relevantes, portanto, números menores são melhores.
6. Exiba a tabela Evento de origem de pesquisa [sys_search_source_event] navegando no navegador até https://<instance name> .service-now.com/sys_search_source_event_list.do .
7. Encontre consultas de pesquisa com **Tem valores de coluna de resultadosfalsos**.
   Falso significa que alguém pesquisou, mas não obteve resultados de pesquisa de uma tabela de origem específica, por exemplo, a tabela Base de conhecimento. Você pode optar por criar informações, como um artigo de conhecimento, na origem para fornecer resultados de pesquisa no futuro, criar sinônimos para as palavras de pesquisa que exibiriam um resultado de pesquisa nessa tabela de origem ou não fornecer informações se a pergunta for irrelevante .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 GraphQL REST API para exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos

Envie uma solicitação ao endpoint da GraphQL REST API para recuperar sugestões de pesquisa criadas a partir de pesquisas por usuários externos com registro automático. Este endpoint permite o acesso de usuários convidados não autenticados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas em sua instância:

- O plug-in Domain Separation não está ativado. Para obter detalhes sobre este plug-in, consulte Plug-in Separação de domínios .
- O plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) está ativado. Para saber mais sobre este plug-in, consulte Funções explícitas .
- Usuários externos com a função snc_external enviaram pesquisas em aplicações de pesquisa que geram sugestões de pesquisa, como ServiceNow® Portal de serviços, Now Mobileou ServiceNow® Virtual Agent.
- A propriedade do sistema `glide.search.suggestions.allow_guest_user` está definida como **verdadeira**. Para obter detalhes sobre como definir um valor de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Obtenha o sys_id da aplicação de pesquisa para a qual você deseja recuperar sugestões de pesquisa de usuário externo.

Nota:
Usuários com as funções search_application_admin, agent_workspace_user ou workspace_user podem obter este sys_id copiando-o do registro da aplicação de pesquisa na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config].

Baixe um cliente GraphQL de terceiros, como o cliente GraphiQL, Insomnia ou Postman.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As sugestões de pesquisa criam sugestões para pesquisas realizadas por usuários externos com registro automático. Quando a propriedade do sistema `glide.search.suggestions.allow_guest_user` é definida como **verdadeira**, usuários convidados não autenticados podem acessar o endpoint da GraphQL REST API da sua instância para recuperar sugestões de pesquisa de usuário externo para uma aplicação de pesquisa.

Nenhuma autenticação é necessária ou imposta para este endpoint da GraphQL REST API.

Nota:
Usuários convidados não autenticados só podem recuperar sugestões de pesquisa do domínio global. Se a separação de domínio estiver habilitada em sua instância, os usuários convidados não poderão recuperar sugestões de pesquisa.

Procedimento

1. No cliente GraphQL de terceiros, configure uma nova solicitação que usa o método HTTP POST.
2. Defina o endpoint da solicitação para o endpoint da GraphQL REST API para sua instância, https://<instance name> .service-now.com/api/now/graphql .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Defina o corpo da solicitação para a seguinte consulta GraphQL, substituindo<search_application_sys_id> com o sys_id da aplicação de pesquisa para a qual você deseja recuperar sugestões de pesquisa de usuário externo:

```
{
 GlideSearch_Query {
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
   term
   data {
    name
    records {
     type
     columns {
      label
      fieldName
      value
      displayValue
     }
    }
   }
  }
 }
}
```

Resultado

O sistema retorna sugestões de pesquisa de pesquisas de aplicações por usuários externos registrados automaticamente como um objeto JSON, conforme mostrado neste exemplo:

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
    "data": [
     {
      "records": [
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "automatic replies",
          "value": "automatic replies",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
       },
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "contact group",
          "value": "contact group",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
          },
          {
            "type": "POPULAR_QUERY",
            "columns": [
              {
                "label": "name",
                "displayValue": "tablet",
                "value": "tablet",
                "fieldName": "name"
              }
            ]
          },
          {
            "type": "POPULAR_QUERY",
            "columns": [
              {
                "label": "name",
                "displayValue": "laptop",
                "value": "laptop",
                "fieldName": "name"
              }
            ]
          },
          {
            "type": "POPULAR_QUERY",
            "columns": [
              {
                "label": "name",
                "displayValue": "new email account",
                "value": "new email account",
                "fieldName": "name"
              }
            ]
          }
        ],
        "name": "Popular searches"
      }
    ]
  }
 }
}
```


Tradução automática

Referência de sugestões de pesquisa

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes e o comportamento do Domain Separation para Sugestões de pesquisa.

Instalado com sugestões de pesquisa

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Sugestões de pesquisa, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Pesquisador de sugestões de pesquisa bloqueado [cannot_read_suggestions]	Não vê as sugestões de pesquisa ou de preenchimento automático exibidas durante a pesquisa.	Nenhum(a)
Pesquisador isento de sugestões de pesquisa [sugestão_exempt]	Envia pesquisas que o sistema ignora ao gerar sugestões de pesquisa ou preenchimento automático.	Nenhum(a)

Para obter mais detalhes sobre como restringir a geração de sugestões de pesquisa, consulte Impedir a criação de sugestões em casos especiais.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Criar sugestões de pesquisa	Converte pesquisas armazenadas na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] em sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa armazenadas na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion].
Remover Sugestões de Pesquisa	Remove as sugestões de preenchimento automático e de pesquisa com classificação mais baixa da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] para manter o número máximo de sugestões em 500.000.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Evento de Pesquisa [sys_search_event]	Cadeias de caracteres de pesquisa e detalhes sobre os resultados associados, incluindo o usuário de pesquisa, a aplicação, a origem da IU, a sessão e o idioma, e qualquer classificação de clique e refinamentos especificados pelo usuário.
Pesquisar evento por tabela de origem [sys_search_source_event]	Correlações entre cadeias de caracteres de pesquisa com resultados de pesquisa de uma tabela específica (fonte de dados). Uma pesquisa que consulta várias tabelas produz vários eventos de pesquisa por registros de origem.
Sugestão de Pesquisa [sys_search_suggestion]	sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa geradas a partir de pesquisas do usuário pelo trabalho agendado Criar sugestões de pesquisa. O trabalho agendado Remover sugestões de pesquisa remove as sugestões de preenchimento automático e de pesquisa com 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.

Tabela	Descrição
	mais baixa desta tabela para manter seu tamanho máximo em 500.000 registros de sugestão.

Para saber mais sobre colunas individuais nessas tabelas, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

Tabelas de sugestões de pesquisa

Sugestões de pesquisa usa tabelas para gerar e rastrear sugestões de pesquisa relevantes. Você pode revisar os dados dessas tabelas para obter informações sobre as sugestões de pesquisa oferecidas em seu sistema.

Nota:
Como as tabelas Sugestões de pesquisa são tabelas do sistema, elas são excluídas do módulo Emissão de relatórios por padrão. Para saber mais sobre como habilitar a emissão de relatórios em tabelas do sistema, consulte Emissão de relatórios em tabelas do sistema .

Pesquisar tabela de eventos

A tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] armazena cadeias de caracteres de pesquisa e seus resultados de pesquisa.

tabela sys_search_event

Coluna	Descrição
Consulta de pesquisa	Cadeia de caracteres de pesquisa que o usuário inseriu.
Tem resultados	Valor booliano que especifica se a pesquisa retornou (verdadeiro) ou não (falso) resultados. Para todos os valores falsos, considere adicionar informações para que a mesma pesquisa retorne sugestões no futuro.
Classificação de cliques	Clique em classificar para mostrar qual resultado de pesquisa você selecionou. Se você clicar no primeiro resultado na lista de resultados da pesquisa, o valor de classificação de clique será 1. Se você clicar no 6º resultado listado, o valor de classificação de clique será 6. Se você clicar em vários resultados de pesquisa, a classificação de clique será o valor de listagem mais alto . Por exemplo, se você clicar no primeiro resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no 6º resultado, retornar à página de pesquisa, clicar no 4º resultado e encontrar uma resposta, a classificação de cliques será 6 (não 4). Uma classificação de clique de 0 significa que você não selecionou nenhum resultado de pesquisa ou que selecionou um cartão de resposta de resultado do Genius em Pesquisa com IA. Valores de classificação de cliques positivos mais baixos indicam que os principais resultados da pesquisa são os mais relevantes, portanto, o objetivo é reduzir o valor médio desse campo.
Usuário	Usuário que realizou a pesquisa.
ID da aplicação	Aplicação em que o recurso de pesquisa foi usado, por exemplo, você fez uma pesquisa em Portal de serviços. Consulte **Origem da IU**.
Idioma	Idioma da consulta. A pesquisa retorna somente resultados que estão no mesmo idioma da consulta de pesquisa.
Refinamentos	Número de ações que você realizou para reduzir o número de resultados da pesquisa. As ações incluem classificação e filtragem. O objetivo é reduzir esse número.
Origem da IU	Tela específica (móvel) ou página (portal) de onde veio a consulta de pesquisa. Consulte **ID da aplicação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tabela sys_search_event

Coluna	Descrição
Sessão	ID da sessão, que especifica quando a pesquisa aconteceu.
Perfil de Pesquisa com IA	Nome do perfil de pesquisa usado para a pesquisa. Aplicável apenas a pesquisas feitas com o mecanismo Pesquisa com IA.
Configurações de GR executadas	Mostra a lista de configurações de resultado do Genius que o sistema avaliou para a pesquisa. As configurações de resultado do Genius nesta lista podem ou não ter exibido cartões de resposta para a pesquisa. Aplicável apenas a pesquisas feitas com o mecanismo Pesquisa com IA.
Resultado do Genius exibido	Mostra se algum cartão de resposta de resultado do Genius foi exibido para a pesquisa. Aplicável apenas a pesquisas feitas com o mecanismo Pesquisa com IA.
Configurações de GR com resultado exibido	Mostra a lista de configurações de resultado do Genius avaliadas que exibiram cartões de resposta para a pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius pode aparecer várias vezes nesta lista se ela exibir vários cartões de resposta para a pesquisa. Aplicável apenas a pesquisas feitas com o mecanismo Pesquisa com IA.
Posição do resultado do Genius clicado por último	Mostra em qual cartão de resposta de resultado do Genius você selecionou uma ação. Se você selecionar uma ação do primeiro cartão de resposta de resultado do Genius exibido, o valor da posição será 1. Se você selecionar uma ação do terceiro cartão de resposta, o valor será 3. Um valor de 0 significa que você não selecionou ações de nenhuma Cartão de resposta de resultado do Genius. Aplicável apenas a pesquisas feitas com o mecanismo Pesquisa com IA.
Eventos de resultados do Genius	Documento JSON mostrando detalhes das ações selecionadas nos cartões de resposta de resultado do Genius exibidos para a pesquisa. Aplicável apenas a pesquisas feitas com o mecanismo Pesquisa com IA.

Pesquisar evento por tabela de origem

A tabela Evento de pesquisa por origem [sys_search_source_event] armazena registros que correlacionam cadeias de caracteres de pesquisa com resultados de uma tabela específica, aqui chamada de fonte de dados. Uma pesquisa pode consultar várias tabelas. A tabela sys_search_event lista um registro para toda a pesquisa, enquanto a tabela sys_search_source_event lista um registro para cada fonte de dados (tabela) consultada.

sys_search_source_event

Coluna	Descrição
Consulta de pesquisa	Cadeia de caracteres de pesquisa que você inseriu.
Fonte	ID do sistema da fonte de dados. Por exemplo, o ID do sistema da Base de conhecimento pode ser c45067sample3c82eef3e. Sugestões de uma origem são usadas como sugestões somente para essa origem. Por exemplo, uma sugestão derivada de Portal de serviços não seria usada como uma sugestão em Now Mobile.
Tem resultados	Valor booliano que especifica se a origem forneceu (verdadeiro) ou não (falso) resultados de pesquisa. Para todos os valores falsos, considere adicionar informações para que a mesma consulta de pesquisa retorne sugestões no futuro.
Criação	Carimbo de data/hora da consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de sugestões de pesquisa

A tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] armazena sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa. Um trabalho agendado usa a tabela sys_search_event para criar o conteúdo da tabela de sugestões. Este trabalho separa as sugestões geradas por origem. As sugestões geradas de pesquisas no Portal de serviços, por exemplo, são retornadas somente para outras Portal de serviços pesquisas. Essas sugestões não são retornadas para consultas Now Mobile.

sys_search_suggestion

Coluna	Descrição
ID da aplicação	Aplicação em que o recurso de pesquisa foi usado, por exemplo, você fez uma pesquisa em Portal de serviços.
Grupo de usuários	Especifica se um usuário interno ou externo gerou a consulta de pesquisa. Sugestões para usuários internos não são compartilhadas com usuários externos e vice-versa.
Idioma	Idioma da consulta. A pesquisa retorna somente sugestões que estão no mesmo idioma da consulta de pesquisa.
Pontuação	Classificação de sugestões. Quanto maior a pontuação, mais relevante será a sugestão. Depois que todas as sugestões são retornadas para uma consulta de pesquisa, as sugestões são classificadas por **Pontuação**, a mais alta listada primeiro. As pontuações refletem a frequência com que você selecionou uma sugestão. Uma sugestão popular implica que ela responde à consulta.
Fonte	ID do sistema da fonte de dados. Por exemplo, o ID do sistema da Base de conhecimento pode ser c45067sample3c82eef3e. Sugestões de uma origem são usadas como sugestões somente para essa origem. Por exemplo, uma sugestão derivada de Portal de serviços não seria usada como uma sugestão em Now Mobile.

Separação de domínios e sugestões de pesquisa

A separação de domínios não é compatível com a aplicação Sugestões de pesquisa. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral da Separação de domínios de sugestões de pesquisa

A separação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona com Sugestões de pesquisa

Por padrão, os resultados das sugestões de pesquisa são limitados ao domínio específico do usuário conectado. As sugestões de pesquisa e preenchimento automático não são compartilhadas em domínios primários ou secundários.

Tópicos relacionados

Domain Separation

Pesquisar sinais

A pesquisa armazena dados de sinal das pesquisas do usuário. Os dados de sinal agregado ajudam a melhorar a relevância do resultado da pesquisa em seu sistema.

Os sinais registram detalhes das pesquisas do usuário, refinamentos de pesquisa e interações com os resultados da pesquisa.

Pesquisa com IA A relevância do aprendizado de máquina analisa os dados de sinal agregado e ajusta automaticamente a pontuação de relevância de pesquisa para refletir os padrões de comportamento do usuário. Esse ajuste ajuda a melhorar a relevância do resultado para os usuários de pesquisa.

Para saber mais sobre a relevância do Pesquisa com IA aprendizado de máquina, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.

Pesquisar tabelas de sinais

A pesquisa usa tabelas para armazenar detalhes de pesquisas do usuário, refinamentos de pesquisa e interações com os resultados da pesquisa. Esses detalhes são chamados de sinais de pesquisa. Os dados das tabelas de sinal de pesquisa ajudam a melhorar a relevância dos resultados da pesquisa em seu sistema.

Os sinais de pesquisa se referem ao usuário, à consulta e a dados semelhantes armazenados em colunas nas tabelas de sugestão de pesquisa. Para obter um guia para pesquisar tabelas de sugestões e suas colunas, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

Nota:
Como as tabelas de sinal de pesquisa são tabelas do sistema, elas são excluídas do módulo Emissão de relatórios por padrão. Para saber mais sobre como habilitar a emissão de relatórios em tabelas do sistema, consulte Emissão de relatórios em tabelas do sistema .

Pesquisar tabela de eventos de sinal

A tabela Pesquisar evento de sinal [sys_search_signal_event] armazena dados de sinal produzidos quando os usuários enviam uma pesquisa.

sys_search_signal_event

Coluna	Descrição
Evento de pesquisa	Referência ao registro do evento de pesquisa na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event].
Navegador	Cadeia de caracteres do agente do navegador do usuário.
Latitude	Coordenada de latitude do local do usuário em graus decimais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sys_search_signal_event

Coluna	Descrição
Longitude	Coordenada de longitude do local do usuário em graus decimais.
Intenções de consulta correspondentes	Lista de intenções de consulta correspondidas na consulta de pesquisa do usuário.
Resultados da primeira página	Matriz JSON de objetos na qual cada nó representa um único resultado retornado na primeira página de resultados da pesquisa. A ordem dos resultados é preservada. Cada objeto inclui o identificador de registro exclusivo (sys_id) de um resultado e a tabela em que o resultado está localizado. **Nota:** Os resultados da primeira página não são atualizados quando você refina uma pesquisa.
Tempo de resposta da pesquisa (ms)	Tempo gasto pela pesquisa, em milissegundos.
Idioma de consulta do usuário	Idioma da consulta de pesquisa do usuário.

Pesquisar tabela de eventos de resultado de sinal

A tabela Evento de Resultado de Sinal de Pesquisa [sys_search_signal_result_event] armazena dados de sinal para resultados de pesquisa que os usuários selecionam.

sys_search_signal_result_event

Coluna	Descrição
Consulta de pesquisa	Consulta de pesquisa que levou à seleção do resultado da pesquisa.
Usuário	Usuário que selecionou o resultado da pesquisa.
DocID do Resultado	Tabela de origem e nomes de registro para o resultado da pesquisa selecionado.
Descrição	Descrição resumida do resultado da pesquisa selecionado.
Tabela de origem	Tabela de origem para o resultado da pesquisa selecionado.
DocID de Pesquisa de IA	Nome da tabela de origem e sys_id do registro para o resultado da pesquisa selecionado.
Tipo de Resultado	Tipo de resultado de pesquisa selecionado. Por exemplo, `REGULAR` para um resultado de pesquisa normal ou `GENIUS` para um cartão de resposta de resultado do Genius.
Pesquisar evento de sinal	Referência ao registro para a pesquisa na tabela Evento de sinal de pesquisa [sys_search_signal_event].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sys_search_signal_result_event

Coluna	Descrição
Número	Número de registro do resultado da pesquisa selecionado.
Domínio	Domínio ao qual o resultado da pesquisa selecionado pertence.
Usar como sugestões	Opção que indica se Pesquisa com IA usa esta seleção de resultado ao calcular sugestões de preenchimento automático. Para obter mais detalhes, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações
URL de Origem	URL do resultado da pesquisa selecionado.
Dados da ação	Matriz JSON de objetos que representa a ação de seleção do resultado da pesquisa.

Pesquisar tabela de ação de evento de resultado de sinal

A tabela Ação de evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event_action] armazena dados de sinal para interações do usuário com resultados de pesquisa.

sys_search_signal_result_event_action

Coluna	Descrição
Tipo de Sinal	O tipo de sinal de interação do usuário registrado para o resultado da pesquisa. Por exemplo, `CLICK` indica que o usuário selecionou um resultado de pesquisa.
Valor de Sinal	O valor do sinal de interação do usuário. Por exemplo, quando o tipo de sinal é `CLICK`, o valor do sinal é o índice numérico do resultado da pesquisa que o usuário selecionou.
Pesquisar evento de resultado de sinal	Referência ao registro do resultado da pesquisa na tabela Evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event].

Pesquisar tabela de eventos de consulta de preenchimento automático

A tabela Pesquisar evento de consulta de preenchimento automático [sys_search_autocomplete_query_event] armazena dados de sinal para sugestões de preenchimento automático que os usuários selecionam no campo de entrada de pesquisa.

sys_search_autocomplete_query_event

Coluna	Descrição
Consulta selecionada	A consulta sugerida de preenchimento automático que o usuário selecionou no campo de entrada de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sys_search_autocomplete_query_event

Coluna	Descrição
Clique em Índice	O índice numérico da sugestão de preenchimento automático que o usuário selecionou no campo de entrada de pesquisa.
Latitude	Coordenada de latitude do local do usuário em graus decimais.
Longitude	Coordenada de longitude do local do usuário em graus decimais.
Perfil de pesquisa	Referência ao perfil de pesquisa usado para a consulta de pesquisa.

Tabela de ação de evento de resultado do Genius

A tabela Ação de evento de resultado do Genius [sys_search_genius_result_event_action] armazena dados de sinal para interações do usuário com cartões de resposta de resultado do Genius.

sys_search_genius_result_event_action

Coluna	Descrição
Id de Ação	O identificador deste sinal de ação de evento de resultado do Genius.
Tipo de ação	O tipo de ação realizada no cartão de resposta de resultado do Genius.
Valor de ação	O valor, se houver, para a ação realizada no cartão de resposta de resultado do Genius.
Intenções de resultado do Genius correspondentes	Lista de NLU intenções de modelo correspondidas pela ação realizada do cartão de resposta de resultado do Genius. **Nota:** Este campo só é preenchido para configurações de resultado do Genius com gatilhos NLU.
Tipo de cartão	O tipo de cartão de resposta de resultado do Genius com o qual o usuário interagiu.
Pesquisar evento de resultado de sinal	Referência ao registro do cartão de resposta de resultado do Genius na tabela Evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event].

Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing

Indexe e pesquise dados de registro por tabela.

O ServiceNow® Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing é o mecanismo de pesquisa padrão usado para pesquisar dados de registro Now Platform®. Seu mecanismo é criado inteiramente com o código ServiceNow e implementado no modelo relacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 índice de pesquisa de texto do Zing é dividido em vários fragmentos de banco de dados para consultas paralelas. A lógica do mecanismo de pesquisa produz resultados rápidos e enfatiza a pontuação de relevância. As pontuações de relevância incluem ponderação de frequência e proximidade. As pontuações também incluem ponderação para campos indexados específicos, como título, descrição resumida e metadados.

O Zing fornece sugestões de pesquisa autocompletável e **Você quis dizer:** sugestões de pesquisa global.

Administradores e usuários com a função ts_admin podem definir as seguintes configurações de pesquisa de texto do Zing:

- corresponder à relevância
- pesos do campo de relevância para cada tabela indexada
- palavras irrelevantes globais
- palavras irrelevantes para cada índice
- dicionários de sinônimos para cada tabela
- tabelas com indexação de anexos

Explorar	Configurar	Administrar
• Yokohama • Recursos do Administração de pesquisas • Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing	• Definir propriedades globais de pesquisa de texto • O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa • O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos	• Palavras de índices do Zing • A pesquisa global encontra registros de várias tabelas • A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual
Usar	**Desenvolver**	**Solucionar problemas e obter ajuda**
• Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicionais • Aspas permitem pesquisas de frases exatas • Os caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações	• Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação • Crie dicionários de sinônimos	• Fazer ou responder a perguntas no fórum da plataforma • Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing

Habilite e configure Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing 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.

Funcionalidade	Descrição	Principais tarefas	Estado
Palavras de índices do Zing	Indexe documentos dividindo-os em palavras. Dependendo dos idiomas compatíveis com sua instância, uma palavra pode ser um único caractere, como um pictograma chinês ou japonês, ou uma sequência de caracteres separados por espaços, como nos idiomas latino, árabe e pinyin.	• Configurar uma tabela para indexação e pesquisa • Gerar novamente um índice de texto para uma tabela • Configurar tabelas para usar o tokenizador japonês	Ativo
O Zing calcula as pontuações do documento usando três componentes	Calcule pontuações do documento com base na frequência, sequência e peso dos termos de pesquisa no documento.	• Pontuar termos de pesquisa por frequência inversa de documentos (IDF) • Definir o peso relativo de um campo	Ativo
A pesquisa global encontra registros de várias tabelas	Pesquise vários tipos de registro em um único campo de pesquisa.	• Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal • Configurar uma tabela para indexação e pesquisa	Ativo
Página de resultados de pesquisa em IU principal e IU15	Exibir resultados de pesquisa de texto global para cada tabela conforme o Zing os gera.	• Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal	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.

Funcionalidade	Descrição	Principais tarefas	Estado
		• Reverter para a IU de pesquisa global legada	
A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual	Pesquisar registros de uma exibição de lista de tabela.	• Configurar uma tabela para indexação e pesquisa • Gerar novamente um índice de texto para uma tabela	Ativo
O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa	Pesquise conteúdo de anexos em tabelas indexadas. Exibir anexos para resultados de pesquisa da tabela Knowledge [kb_knowledge].	• Indexar anexos em uma tabela • Configurar uma tabela para indexação e pesquisa	Ativo
O Zing remove palavras irrelevantes das consultas	Remova palavras comuns de consultas de pesquisa que não produzem resultados significativos.	• Configurar uma palavra irrelevante global • Configurar uma palavra irrelevante específica da tabela	Ativo
O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento	Converta qualquer palavra-chave de pesquisa de vários caracteres em sua forma de raiz para encontrar versões derivadas da palavra.	• Propriedades de localização do sistema • Ativação de um idioma	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.

Funcionalidade	Descrição	Principais tarefas	Estado
O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos	Expanda os resultados da pesquisa para incluir termos de pesquisa adicionais. Requer configuração antes de usar	• Habilitar sinônimos de pesquisa • Crie dicionários de sinônimos	Inativo

Opções de pesquisa disponíveis

O Zing oferece aos usuários várias interfaces de pesquisa e operadores de pesquisa para realizar pesquisas de texto.

Interfaces de pesquisa disponíveis

Interface de pesquisa	Descrição
Pesquisa global	Encontre registros em várias tabelas usando o campo de pesquisa global no Next Experience Navegação unificada.
Pesquisar uma lista	Localizar registros em uma lista; pesquisar em um campo específico (Ir para), todos os campos (Pesquisar) ou em uma coluna específica.
Base de conhecimento	Encontre artigos de conhecimento.
Feed de atividades	Filtrar, pesquisar ou classificar mensagens no feed de atividades.
Páginas de IU	Crie uma página de IU personalizada para pesquisar registros em uma tabela.

Operadores de pesquisa disponíveis

Operador de pesquisa	Descrição
Operadores boolianos	Crie pesquisas complexas usando os operadores boolianos AND, OR e NOT em pesquisas de texto globais.
Aspas	Coloque os termos de pesquisa entre aspas para pesquisar uma frase exata que consiste em uma ou mais palavras.
Caracteres curinga	Expanda os resultados da pesquisa para corresponder a qualquer caractere que não seja de espaço. O Zing é compatível com curingas de caractere único e de vários caracteres.

A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual

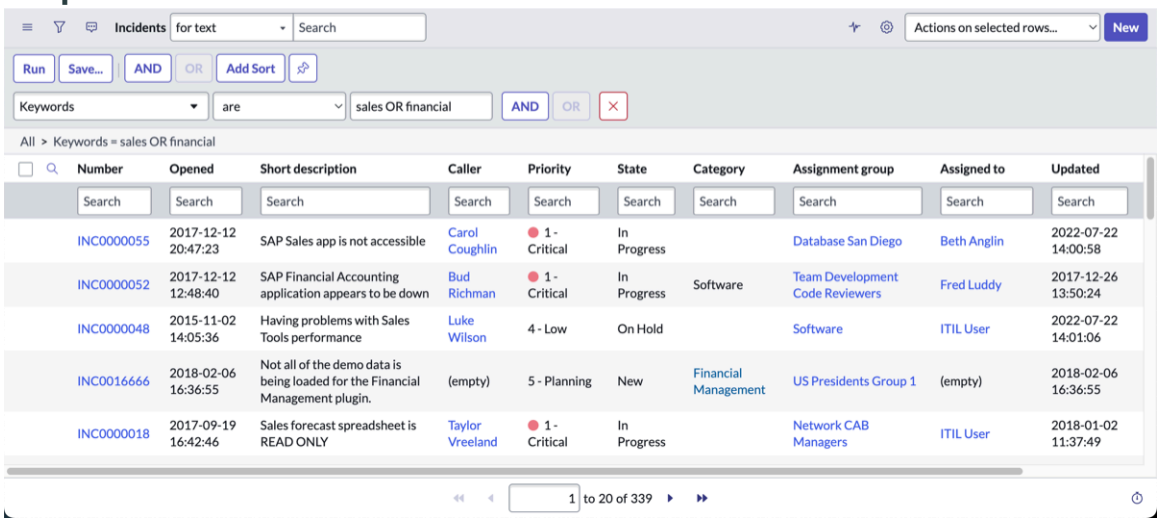
Pesquisar registros de uma exibição de lista de tabela.

As tabelas indexadas exibem a opção *para texto* na barra de título da lista, que pesquisa todos os registros em busca de valores de campo correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa de lista



O campo de pesquisa de lista aceita operadores boolianos (AND, OR e NOT) em consultas de pesquisa. Quando um usuário adiciona um operador booliano a uma consulta de pesquisa, o sistema retorna somente registros que correspondem a todas as condições de pesquisa da consulta.

O sistema também converte qualquer consulta de pesquisa em uma condição de palavra-chave equivalente nas trilhas e no filtro da lista. Por exemplo, pesquisar o texto "Oracle OR SAP" produz a condição **[Keywords] [are] [Oracle OR SAP]**. Os controles de lista padrão podem modificar ou remover essas trilhas e condições.

Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicionais

Crie pesquisas complexas usando os operadores boolianos AND, OR e NOT em pesquisas de texto globais.

Você pode usar operadores boolianos em todas as interfaces de pesquisa de texto global:

- Campo de pesquisa de texto global
- Base de conhecimento pesquisa
- Pesquisa de lista para texto

Nota:
Os operadores boolianos diferenciam maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, o sistema reconhece `OR` como um operador booliano, mas trata `OR` e `ou` como termos de pesquisa regulares.

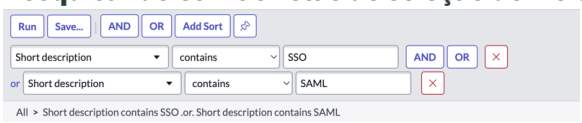
Operadores boolianos

Operador	Descrição
OU ou símbolo de barra vertical (|)	Encontra uma correspondência se qualquer um dos termos de pesquisa existir em um documento (uma união de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham `senha de e-mail` ou apenas `e-mail`, você pode pesquisar `"senha de e-mail" OR e-mail` ou `"senha de e-mail"|e-mail`. Usando o .or. O operador, que o sistema usa quando você cria grupos de condições OU para campos diferentes de Palavras-chave com o Construtor de condições, pode produzir resultados diferentes. Por exemplo, este filtro pesquisa registros com descrições resumidas contendo SSO e, em seguida, pesquisa separadamente registros com descrições resumidas contendo SAML:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores boolianos

Operador	Descrição
	Pesquisando com as listas de seleção de filtro  **Nota:** Por padrão, você só pode ter uma condição de filtro de palavras-chave por conjunto de condições. Se você selecionar o campo Palavras-chave em uma lista de seleção de filtro, o botão OU para essa condição de filtro ficará indisponível. Da mesma forma, se você construir uma condição de filtro OR, o campo Palavras-chave ficará indisponível nas listas de seleção de filtro.
E	Encontra uma correspondência se todos os termos de pesquisa existirem em um documento (uma interseção de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham "Carga de CPU" e "10 minutos", pesquise `"Carga de CPU" E "10 minutos"` Por padrão, o Zing aplica um operador AND entre todos os termos de pesquisa não separados por operadores OR ou NOT. Por exemplo, se você inserir `servidor de e-mail inativo` como seus termos de pesquisa, o sistema pesquisará `e-mail E servidor E inativo`. **Nota:** Para pesquisas Base de conhecimento, se a pesquisa AND padrão retornar resultados ruins, a pesquisa será executada novamente automaticamente com o operador OR. Os administradores podem configurar a pesquisa da base de conhecimento para sempre usar OR modificando a propriedade do sistema `glide.knowman.search.operator`.
NÃO, sinal de menos (-) ou ponto de exclamação (!).	Exclui documentos que contêm o termo de pesquisa após o operador NOT (uma diferença de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham "Carga de CPU", mas não "10 minutos", você pode pesquisar `"Carga de CPU" NÃO "10 minutos"` ou `"Carga de CPU" - "10 minutos"` ou `"Carga de CPU" !"10 minutos"`. NOT deve ser um termo autônomo na pesquisa. Por exemplo, `atom NOT ion` exclui o termo `ion`, mas `NOTION` pesquisa o termo `notion`. Os símbolos de menos e ponto de exclamação devem preceder imediatamente o termo de pesquisa que você deseja excluir. Por exemplo, uma pesquisa por `e-mail !Joe` exclui `Joe`, mas uma pesquisa por `e-mail ! Joe` inclui `Joe`. Você não pode usar o operador NOT para excluir todos os termos da pesquisa. Por exemplo, a pesquisa a seguir não retorna resultados: `NÃO "10 minutos"`.

Tópicos relacionados

Propriedades de conhecimento

Aspas permitem pesquisas de frases exatas

Coloque os termos de pesquisa entre aspas para pesquisar uma frase exata que consiste em uma ou mais 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.

Os termos de pesquisa entre aspas são tratados como pesquisas de frase exata. Quando você pesquisa uma frase exata, o Zing corresponde somente a documentos que contêm as palavras entre aspas na ordem exata especificada.

Por exemplo, a pesquisa `de senha de e-mail` retorna resultados de pesquisa que incluem `e-mail` e `senha` em qualquer ordem, incluindo registros com estas cadeias de caracteres de texto:

- `insira a senha do seu e-mail`
- `a senha da sua conta de e-mail`

Se você pesquisar a frase entre aspas `"senha de e-mail"`, o Zing retornará resultados de pesquisa com o texto `insira sua senha de e-mail` porque eles contêm `a senha de e-mail` como uma frase exata. Ele não retorna resultados com o texto `da senha da sua conta de e-mail` porque os termos de pesquisa não ocorrem na ordem exata especificada na frase de pesquisa.

As pesquisas de frase exata ignoram:

- palavras irrelevantes
- sinais de pontuação
- caracteres curinga

Nota:
Os caracteres curinga são ignorados como pontuação.

Por exemplo, pesquisar a frase `"senha de e-mail"` retorna os mesmos resultados de pesquisa que estas frases:

- `"envie a senha por e-mail"` porque a `palavra` irrelevante é ignorada.
- `"senha do e-mail?"` porque o sinal de pontuação ? é ignorado.
- `"senha de e-mail*"` porque o caractere curinga * é ignorado como pontuação.

Os caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações

Expanda os resultados da pesquisa para corresponder a qualquer caractere que não seja de espaço. O Zing é compatível com curingas de caractere único e de vários caracteres.

As pesquisas a seguir são compatíveis com caracteres curinga do Zing.

- Pesquisa de texto global
- Base de conhecimento

Nota:
Usuários com a função de administrador podem habilitar a pesquisa com caracteres curinga no contexto de Conhecimento navegando até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**, editando o registro **de Pesquisa da Base de Conhecimento** e marcando a caixa de seleção **Habilitar pesquisas com caracteres curinga**.

- Pesquisar uma lista

Nota:
Para executar uma pesquisa de texto curinga de uma lista, você deve selecionar **para texto** como o campo de pesquisa. Se você selecionar um campo de lista em vez de **para texto**, os caracteres curinga nos termos de pesquisa serão interpretados como curingas de pesquisa de lista (para campos sem referência) ou como curingas de preenchimento automático (para campos de referência).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para executar uma pesquisa de caractere curinga único, use o caractere de porcentagem (%). Este curinga encontra palavras que contêm qualquer caractere no lugar do caractere de sinal de porcentagem. Por exemplo, para encontrar palavras como **texto** ou **teste**, pesquise `te%t`.

Para executar uma pesquisa de caracteres curinga de vários caracteres, use o caractere asterisco (*). Este curinga encontra palavras que contêm zero ou mais caracteres no lugar do asterisco. Por exemplo, para encontrar palavras como **planejado** ou **colocado**, pesquise por `pl*d`.

Você pode usar caracteres curinga em qualquer lugar em uma cadeia de caracteres de pesquisa e pode incluir vários curingas na mesma palavra. Por exemplo, para encontrar palavras como **acessível**, **esforço**e **oferta**, pesquise `%ff%r*`.

Se uma pesquisa com caracteres curinga retornar muitos resultados, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que você refine a pesquisa. Os administradores podem definir uma propriedade de pesquisa de texto global para alterar o limite dos resultados da pesquisa com caracteres curinga.

Nota:
As pesquisas de texto com caracteres curinga só são eficazes com palavras com vários caracteres. Um curinga em uma sequência de caracteres de pictograma retorna muitas opções para uma pesquisa eficiente. Os caracteres curinga são mais usados com palavras baseadas em letras.

Habilitar ou desabilitar o filtro de lixo eletrônico do Zing

Quando o filtro de lixo eletrônico está habilitado, o Zing não indexa ou pesquisa números de 2 dígitos ou palavras de caractere único (a menos que sejam caracteres chinês ou japonês). Você pode habilitar ou desabilitar o filtro de lixo eletrônico para tabelas individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, para desabilitar correspondências para termos de pesquisa como `a` ou `40` em Base de conhecimento, ative a filtragem de lixo eletrônico para a tabela kb_knowledge.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para a tabela.
3. Na lista relacionada Atributos, defina o valor do atributo **de lixo eletrônico do Filtro de índice de texto** :
   a. Se você quiser que o Zing inclua números de 2 dígitos e palavras de caractere único ao indexar e pesquisar a tabela, defina o valor do atributo como `falso`.
   b. Se você quiser que o Zing ignore números de 2 dígitos e palavras de caractere único ao indexar e pesquisar a tabela, defina o valor do atributo como `verdadeiro`.
4. Selecione o ícone de ações adicionais ( ) no cabeçalho do formulário Entrada de Dicionário e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o link relacionado **Gerar índice de texto** e clique em **OK**.

Nota:

- Para obter o efeito desejado, talvez você também precise reconfigurar as palavras irrelevantes automáticas. Por exemplo, se um número específico de 2 dígitos aparecer em todos os números do problema (92-0001, 92-0002 e assim por diante), o limite automático de palavras irrelevantes será excedido rapidamente e a palavra não será mais encontrada nas pesquisas. Para encontrar esse número de 2 dígitos na tabela de problemas, você deve desabilitar a filtragem de lixo eletrônico e as palavras irrelevantes automáticas.
- Desabilitar o filtro de lixo eletrônico resulta em um índice de tabela maior. Para obter o desempenho ideal, não aplique este atributo a menos que seja necessário.

Depurar Zing

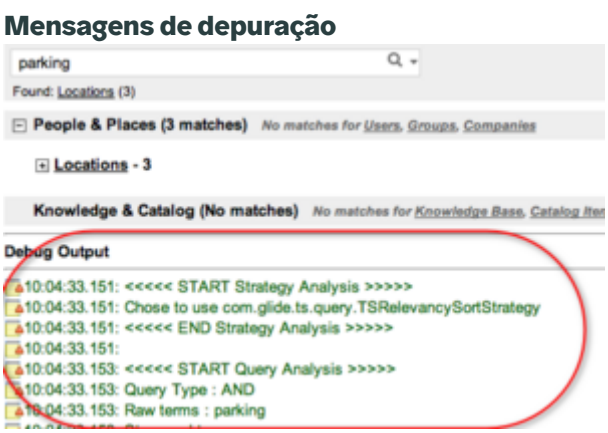
As mensagens de depuração criam um log de processos de pesquisa conforme eles ocorrem. Essas mensagens podem ajudar os administradores a definir as configurações de desempenho ideais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para exibir mensagens de depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Pesquisa de Texto**. As mensagens de log de pesquisa aparecem na parte inferior da página de resultados para o restante da sessão.



- Para depurar problemas de indexação de texto, convém exibir eventos text_index no log do sistema.
- Em casos raros, pode ser necessário redefinir os caches de pesquisa de texto após gerar novamente um índice de texto. Se a pesquisa de texto falhar para palavras conhecidas, diagnostique e corrija este problema:

Procedimento

1. Habilite mensagens de depuração de pesquisa de texto.
2. Em qualquer tabela com problemas de pesquisa, pesquise o texto do problema.
3. Na saída de depuração, observe os números usados para os termos de Lemmed.
4. Navegue até a exibição de lista da tabela Palavra Ts [ts_word].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **"Tudo"**.

b. No campo **Filtro**, insira `ts_word.list`.

c. Pressione Enter.

5. Localize os termos truncados e compare os números na lista com a saída de depuração da etapa 3. Se os números forem diferentes, o cache do nó de IU está obsoleto.
6. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
7. Selecione o link relacionado **Redefinir caches de pesquisa de texto** e clique em **OK**.

A pesquisa global encontra registros de várias tabelas

Pesquise vários tipos de registro em um único campo de pesquisa.

Para executar uma pesquisa global, execute uma das ações a seguir com base na versão da IU.

Versão da IU	Ação
IU Next Experience	Insira os termos de pesquisa no campo de pesquisa Navegação unificada e selecione **Exibir resultados** ou pressione Enter.
IU principal	Selecione o ícone de pesquisa na faixa no canto superior direito das Configurações do sistema para a interface do usuário (IU), insira os termos de pesquisa e pressione Enter.

Todas as versões de IU também têm um atalho de teclado para pesquisa global. A Macro de IU `ui_global_text_search` fornece o campo de pesquisa global.

Para obter uma lista de tabelas de origem de pesquisa que o sistema pesquisa por padrão, junto com as etapas para adicionar novas tabelas de origem de pesquisa, consulte Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience e Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal.

A pesquisa global oferece suporte a operadores boolianos, frases entre aspas e caracteres curinga. Para obter detalhes sobre esses recursos de pesquisa, consulte Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicionais, Aspas permitem pesquisas de frases exatase Os caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações.

Tópicos relacionados

Atalhos do teclado

A pesquisa global exibe uma página de resultados correspondentes

A pesquisa global exibe uma página de resultados que correspondem à sua pesquisa, agrupada por tabela.

Os elementos incluídos na página de resultados de pesquisa diferem por IU, conforme descrito nas seções a seguir.

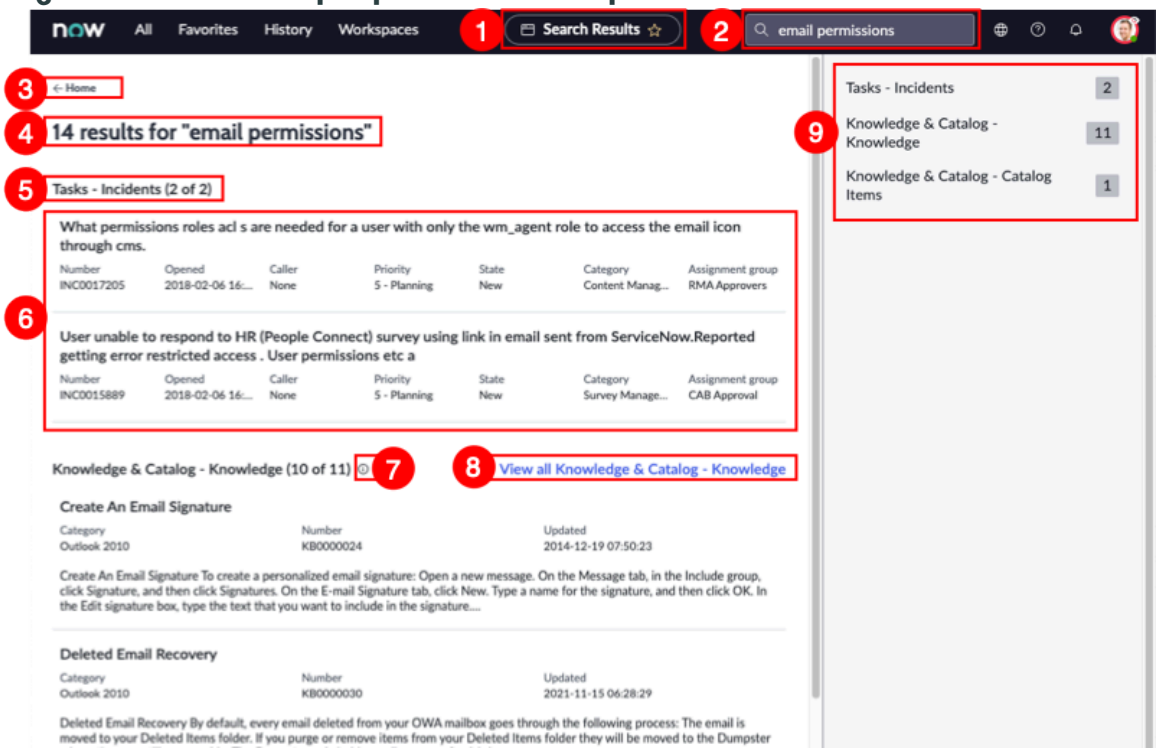
Página de resultados de pesquisa na IU Next Experience

A pesquisa global exibe uma página Resultados de pesquisa que contém resultados que correspondem aos termos de pesquisa, agrupados por origem de pesquisa. Os resultados aparecem quando a pesquisa é concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de resultados de pesquisa na IU Next Experience



O Zing exibe os resultados da pesquisa global em uma página dedicada que consiste nesses elementos.

Elementos da página de resultados de pesquisa global na IU Next Experience

Elemento de IU	Descrição
1. Título da página de resultados da pesquisa	Cápsula da aplicação contextual para a página de resultados de pesquisa.
2. Campo de pesquisa global	Campo que exibe seus termos de pesquisa atuais. Se você editar esses termos, atualize a página de resultados selecionando o link **Exibir resultados** que aparece em um painel abaixo do campo de pesquisa.
3. Link de retorno contextual	Link para retornar à página em que você estava quando realizou a pesquisa. O título deste link depende da página em que você pesquisou.
4. Contagem total de resultados	Número total de registros que correspondem à sua pesquisa.
5. Nome da tabela de origem da pesquisa e contagem de resultados	Nome de uma tabela de origem de pesquisa e o número de registros correspondentes visualizados e totais nessa tabela. Usuários com as funções admin ou ui_builder_admin podem ocultar as contagens por tabela de registros correspondentes. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Ocultar contagens de resultados de pesquisa por tabela na IU Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da página de resultados de pesquisa global na IU Next Experience

Elemento de IU	Descrição
6. Visualização de registros correspondentes para a tabela	Lista parcial de registros correspondentes para a tabela especificada, com contagem máxima controlada pelo limite de visualização. Por padrão, o sistema exibe até 10 registros correspondentes por tabela, classificados da maior para a menor pontuação do documento. O sistema exibe uma lista separada para cada tabela na origem de pesquisa. Por padrão, o sistema exibe campos da exibição de lista text_search da tabela para cada resultado de pesquisa. Se esta exibição não existir para a tabela, ela exibirá campos da exibição de lista padrão. Para obter mais detalhes sobre a exibição de lista text_search e o formato de listagens de resultados individuais, consulte Exibições de pesquisa de texto controlam o formato dos resultados da pesquisa global para tabelas. Usuários com a função de administrador podem substituir o limite de resultados de visualização de uma aplicação de pesquisa modificando o registro da aplicação na tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config]. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Definir o limite de visualização para pesquisa global ou de espaço na IU Next Experience. Os administradores também podem modificar a exibição de lista da tabela de resultados de pesquisa modificando o valor da propriedade do sistema `glide.ui.text_search.view`. Para obter detalhes sobre como alterar este valor, consulte Definir propriedades globais de pesquisa de texto.
7. Filtro de tabela	Ícone indicando que um filtro foi aplicado aos resultados desta tabela de origem de pesquisa. Apontar para o ícone de informações exibe um pop-up contendo o filtro de pesquisa aplicado.
8. Link para todos os resultados da tabela	Link para todos os registros correspondentes da tabela pesquisada. Selecione o link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta. Este link só é exibido quando o número total de registros correspondentes na tabela excede o limite de visualização.
9. Resumo dos resultados	Lista de tabelas de origem de pesquisa, mostrando o número de resultados de pesquisa correspondentes por tabela. Selecione o nome da tabela de origem de pesquisa para exibir os resultados da lista de visualização associados. Tabelas de origem de pesquisa sem resultados correspondentes não aparecem nesta lista. Usuários com as funções admin ou ui_builder_admin podem ocultar as contagens por tabela de registros correspondentes. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Ocultar contagens de resultados de pesquisa por tabela na IU Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir e abrir resultados de pesquisa usando aplicações de espaço no Next Experience Navegação unificada

Use o menu de contexto de pesquisa para exibir e abrir resultados da pesquisa atual em aplicações do Workspace.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além da pesquisa global, você pode ter acesso a aplicações de pesquisa de espaço, como CSM/FSM Configurable Workspace. Se você tiver acesso a várias aplicações de pesquisa, o menu de contexto de pesquisa suspenso do campo de pesquisa exibirá todas as aplicações de pesquisa disponíveis, com a aplicação atual pré-selecionada. Para exibir e abrir resultados de pesquisa em outra aplicação, selecione-a no menu de contexto de pesquisa.

Usuários com a função de administrador podem adicionar aplicações de espaço ao menu de contexto de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Adicionar uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa Navegação unificada.

Procedimento

1. Use o campo de pesquisa para executar uma pesquisa e exibir os resultados da pesquisa.
2. Para abrir o menu de contexto de pesquisa, selecione o ícone **Escolher contexto de pesquisa** ( ) no campo de pesquisa.

   Nota:
   Se o ícone **Escolher contexto de pesquisa** não for exibido no campo de pesquisa, as aplicações de pesquisa atuais serão as únicas disponíveis. Você não pode alternar as aplicações de pesquisa.

   Um menu suspenso de aplicações de pesquisa disponíveis é exibido, com as aplicações de pesquisa atuais pré-selecionadas.



3. Selecione uma aplicação de pesquisa alternativa no menu suspenso.
   O menu suspenso desaparece e o link **Exibir resultados** aparece.
4. Para exibir os resultados da pesquisa na aplicação selecionada, selecione **Exibir resultados** ou pressione Enter.

Resultado

A página é recarregada e exibe os resultados da pesquisa atual da aplicação de pesquisa selecionada. Se você selecionar um registro correspondente visualizado, ele será aberto na aplicação de pesquisa selecionada.

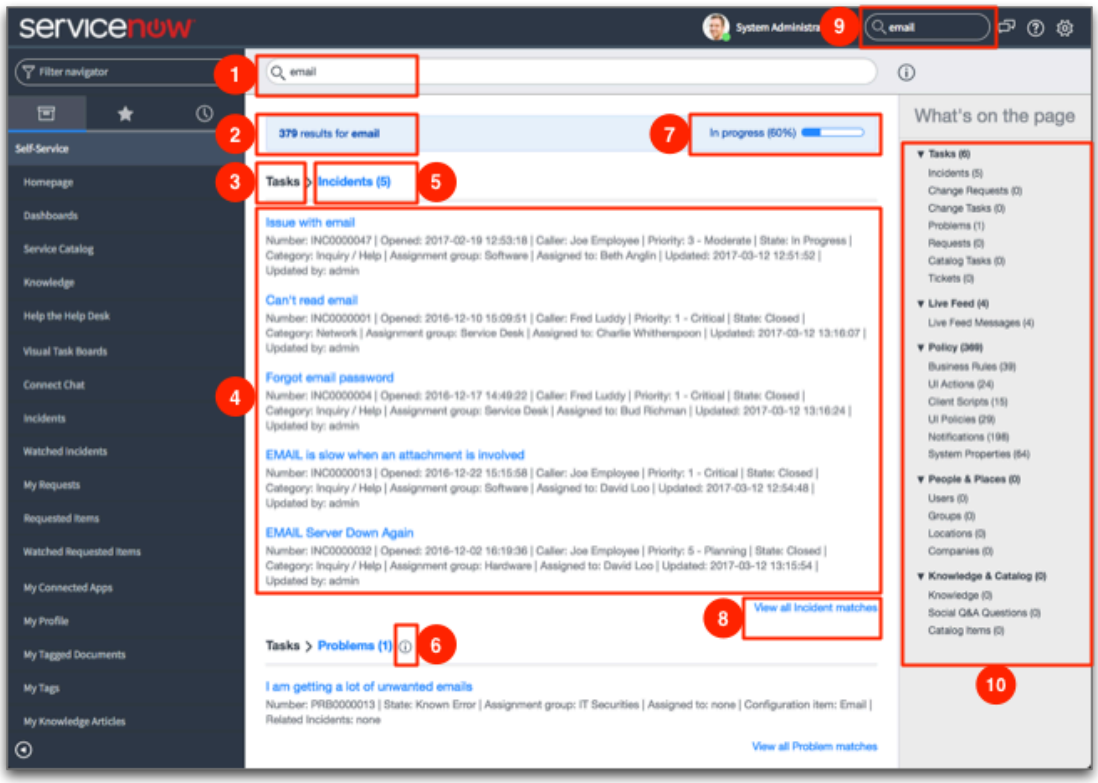
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de resultados de pesquisa em IU principal e IU15

A pesquisa de texto global exibe uma página de resultados que correspondem aos termos da pesquisa. Os resultados da pesquisa aparecem dinamicamente nesta página conforme o Zing os gera.

Página de resultados da pesquisa de texto global no IU principal



O Zing exibe os resultados globais da pesquisa de texto em uma página dedicada que consiste nesses elementos.

Elementos da página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal e IU15

Elemento de IU	Descrição
1. Termos de pesquisa	Campo que exibe seus termos de pesquisa atuais. Se você editar esses termos, atualize a página de resultados selecionando o ícone de pesquisa ( ) ou pressionando Enter. **Nota:** Se você excluir os termos de pesquisa e selecionar o ícone de pesquisa ou pressionar Enter, a página de resultados da pesquisa não será atualizada. Para atualizar a página, insira os termos de pesquisa e selecione o ícone de pesquisa ou pressione Enter.
2. Total de resultados	Número total de registros que correspondem à sua pesquisa.
3. Pesquisar nome do grupo	Nome do grupo de pesquisa que inclui a tabela com registros correspondentes.
4. Visualização de registros correspondentes	Lista parcial de registros correspondentes para a tabela especificada, com contagem máxima controlada pelo limite de visualização. Por padrão, o sistema exibe até 10 registros correspondentes por tabela, classificados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal e IU15

Elemento de IU	Descrição
	da maior para a menor pontuação do documento. O sistema exibe uma lista separada para cada tabela no grupo de pesquisa. Por padrão, o sistema usa a exibição de lista text_search da tabela, se disponível. Caso contrário, ele exibirá campos com a exibição de lista padrão. Usuários com a função de administrador podem modificar o limite de resultados de visualização padrão e a exibição de lista da tabela de resultados de pesquisa, alterando os valores das propriedades do sistema *glide.ui.text_search.rowcount* e *glide.ui.text_search.view*. Para obter mais detalhes sobre essas propriedades, consulte Definir propriedades globais de pesquisa de texto.
5. Nome da tabela	Nome da tabela do grupo de pesquisa e o número de registros correspondentes na tabela. Clique no link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta. Usuários com a função de administrador podem ocultar as contagens de registros correspondentes definindo a propriedade *sn_global_searchui.hide_results_count* como **verdadeira** na tabela Propriedade do sistema.
6. Filtro de tabela	Filtro atual aplicado aos resultados de pesquisa desta tabela. Apontar para o ícone de informações exibe um pop-up contendo o filtro de pesquisa aplicado. Para obter informações sobre como aplicar um filtro de tabela a um grupo de pesquisa, consulte Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal.
7. Barra de andamento	Percentual atual de tabelas pesquisadas. O sistema oculta este elemento após a conclusão da pesquisa.
8. Link para todos os resultados da tabela	Link para ver todos os registros correspondentes da tabela do grupo de pesquisa. Clique no link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta.
9. Campo de pesquisa global	Campo de pesquisa global. **Nota:** Se você excluir os termos de pesquisa e selecionar o ícone de pesquisa ou pressionar Enter, a página de resultados da pesquisa será atualizada, exibindo nenhum resultado de pesquisa.
10. Resumo dos resultados	Lista de grupos de pesquisa e tabelas com o número de resultados de pesquisa por grupo e tabela. Selecione o nome da tabela para exibir os resultados da lista de visualização associados.

Exibições de pesquisa de texto controlam o formato dos resultados da pesquisa global para tabelas

A exibição text_search de uma tabela determina como a pesquisa global exibe os resultados dessa tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibidos pela pesquisa global incluem vários elementos. Para cada resultado de pesquisa, o sistema preenche esses elementos com valores de campos incluídos na exibição de lista text_search da tabela.

Exemplo de listagem de resultado de pesquisa na IU Next Experience



Exemplo de listagem de resultados de pesquisa em IU principal



Elementos do resultado da pesquisa

Elemento	Descrição	Critérios de correspondência
1. Título	O título é a primeira linha do bloco de resultados da pesquisa. Ele é vinculado ao registro correspondente do resultado da pesquisa.	A pesquisa global usa o primeiro campo de cadeia de caracteres na exibição de lista text_search da tabela que não é o campo de número. Se não houver campo de cadeia de caracteres correspondente ou se o conteúdo do campo estiver vazio, o sistema exibirá o texto "Sem título" no idioma da sessão. Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, o campo de descrição resumida atende aos critérios de título. A pesquisa global usa este campo como o título do resultado da pesquisa.
2. Lista de campos	A lista de campos é a segunda linha dos resultados da pesquisa. Ele exibe pares de nome-valor de campo, separados pelo caractere de pipe, para até 10 campos.	A pesquisa global usa os primeiros 10 campos na exibição de lista text_search da tabela que não corresponde aos critérios de título ou descrição. Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, os campos número, aberto, solicitante, prioridade, estado, categoria e grupo de atribuição atendem aos critérios da lista de campos. A pesquisa global exibe os nomes e valores desses campos na lista de campos de resultado da pesquisa.
3. Descrição	A descrição é a terceira linha dos resultados da pesquisa. Esta linha é opcional e pode não aparecer para todos os resultados de pesquisa.	A pesquisa global usa o primeiro campo de cadeia de caracteres na exibição de lista text_search da tabela que não é o título e tem mais de 100 caracteres. Se nenhum campo corresponder a esses critérios, os resultados da pesquisa omitirão esta linha. Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, o campo de descrição atende aos critérios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos do resultado da pesquisa

Elemento	Descrição	Critérios de correspondência
		de descrição. A pesquisa global usa este campo como a descrição do resultado da pesquisa.

Por padrão, o sistema usa a exibição de lista text_search para uma tabela para formatar os resultados da pesquisa de texto global para essa tabela. Se uma exibição text_search não existir para a tabela, o sistema formatará os resultados da pesquisa usando a exibição de formulário padrão da tabela. Os implementadores podem especificar qual exibição o sistema usa para formatar os resultados da pesquisa, modificando o valor da propriedade do sistema *glide.ui.text_search.view*.

Tópicos relacionados

Criar e excluir exibições

Campos de exibição padrão para tabelas de pesquisa global

Esta tabela lista as tabelas habilitadas para pesquisa global no sistema de base. Para cada tabela, ele mostra os campos incluídos na exibição de lista text_search padrão da tabela. O sistema usa campos desta exibição para formatar resultados de pesquisa global dessas tabelas.

Tabela	Campos de exibição
Item do catálogo [sc_cat_item]	Descrição resumida, Descrição, Categoria, Preço
Tarefa de catálogo [sc_task]	Descrição resumida, Descrição, Número, Prioridade, Estado, Grupo de atribuição, Item da solicitação
Mudança [change_request]	Descrição resumida, Descrição, Número, Tipo, Grupo de atribuição, Estado, Risco, Prioridade
Tarefa de mudança [change_task]	Descrição resumida, Descrição, Número, Tipo, Estado, Grupo de atribuição
Empresa [core_company]	Nome, Rua, Cidade, CEP, Telefone
Grupo [sys_user_group]	Nome, Descrição, Tipo
Incidente [incidente]	Descrição resumida, Descrição, Número, Aberto, Solicitante, Prioridade, Estado, Categoria, Grupo de atribuição
Conhecimento [kb_knowledge]	Descrição resumida, Corpo do artigo, Categoria, Número, Atualizado
Problema [problem]	Declaração do problema, Descrição, Número, Estado, Código de resolução, Grupo de atribuição, Item de configuração, Incidentes relacionados
Solicitação [sc_request]	Descrição resumida, Número, Solicitado para, Estado, Aberto por
Item solicitado [sc_req_item]	Número, Item, Fase, Estado, Solicitado para, Aberto por, Aberto
Usuário [sys_user]	Nome, E-mail, Empresa, Departamento, Cargo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtrar configurações de pesquisa e agrupar resultados de pesquisa global por tabela

Filtros e grupos de pesquisa global que correspondem aos resultados por tabela. Você pode configurar fontes de pesquisa (na IU Next Experience) ou grupos de pesquisa para definir tabelas e grupos para pesquisa global.

As definições de configuração para filtragem baseada em tabela e agrupamento de resultados de pesquisa global diferem por IU, conforme descrito nas seções a seguir.

As origens de pesquisa filtram os resultados da pesquisa global por tabela na IU Next Experience

A pesquisa global na IU Next Experience exibe resultados de pesquisa divididos por origem de pesquisa. Uma origem de pesquisa é uma coleção de configurações de pesquisa global para uma tabela Now Platform®.

Um usuário deve ter acesso de leitura a uma tabela para ver os resultados da pesquisa.

Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience

O sistema base inclui essas origens de pesquisa padrão para pesquisa global na IU Next Experience.

Quando a IU Next Experience está ativada, as seguintes origens de pesquisa são definidas para pesquisa global. Essas origens de pesquisa aparecem na lista relacionada Origens de pesquisa da aplicação para o registro **de configuração de pesquisa do Now Experience** na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config].

Fonte de pesquisa	Tabela pesquisada
Tarefas - Incidentes	Incidente [incidente]
Tarefas - Solicitações de mudança	Solicitação de mudança [change_request]
Tarefas - Tarefas de mudança	Tarefa de mudança [change_task]
Tarefas - Problemas	Problema [problem]
Tarefas - Solicitações	Solicitação [sc_request]
Tarefas - Tarefas de catálogo	Tarefa de catálogo [sc_task]
Pessoas e lugares - Usuários	Usuário [sys_user]
Tarefas - Itens solicitados	Item solicitado [sc_req_item]
Pessoas e lugares - Grupos	Grupo [sys_user_group]
Conhecimento e catálogo - Conhecimento	Conhecimento [kb_knowledge]
Pessoas e lugares - Empresas	Empresa [core_company]
Conhecimento e catálogo - Itens do catálogo	Item do catálogo [sc_cat_item]

Nota:
As origens de pesquisa afetam somente a filtragem de resultados de pesquisa global na IU Next Experience. Em IU principal, a pesquisa de texto global filtra os resultados com base nas configurações definidas nos grupos de pesquisa de texto. Para obter detalhes sobre essas configurações, consulte Os grupos de pesquisa filtram os resultados da pesquisa de texto global por tabela no 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.

Adicionar uma origem de pesquisa para a IU Next Experience

Adicione uma nova origem de pesquisa para tornar uma tabela pesquisável por pesquisa global ou pesquisa de espaço na IU Next Experience.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Nota:
Você pode configurar tabelas para pesquisa de texto global em IU principal adicionando novos grupos de pesquisa de texto. Para mais detalhes, consulte Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal.

As tabelas que você deseja incluir no grupo de pesquisa devem ter a indexação de texto habilitada. Para habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: search_application_admin ou workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma origem de pesquisa define uma tabela que pode ser pesquisada por pesquisa global ou de espaço na IU Next Experience. Defina novas fontes de pesquisa para adicionar ao conjunto padrão de tabelas configuradas para pesquisa global ou pesquisa de espaço. Para obter a lista de fontes de pesquisa global incluídas no sistema de base, consulte Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience.

Procedimento

1. Defina a nova origem de pesquisa na tabela Fonte de pesquisa [sys_search_source].

a. Selecione **"Tudo"**.

b. No campo **Filtro**, insira `sys_search_source.list`.

c. Pressione Enter.

d. Selecione **Novo**.

e. No formulário Fonte da pesquisa, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome a ser exibido para a origem de pesquisa na página de resultados de pesquisa global.
Tabela	Tabela para tornar pesquisável para pesquisa global.
Condições	Condições de filtro que os registros da tabela devem satisfazer para serem pesquisáveis.
Aplicação	Escopo da aplicação para a origem de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.

f. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Vincule a nova origem de pesquisa ao registro da aplicação de pesquisa global ou de espaço na tabela Configurações da aplicação de pesquisa [m2m_search_context_config_search_source].

   a. Selecione **"Tudo"**.

   b. No campo **Filtro**, insira `m2m_search_context_config_search_source.list`.

   c. Pressione Enter.

   d. Selecione **Novo**.

   e. Selecione o ícone de ações adicionais ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.

   f. Use o slushbucket para adicionar o campo Configuração do contexto de pesquisa à lista de campos selecionados e selecione **Salvar**.

   g. No formulário Origens de pesquisa da aplicação, preencha os campos.

Campo	Descrição
Fonte	Nome a ser exibido para a origem de pesquisa na página de resultados de pesquisa global.
Ordem	Ordem de exibição da origem de pesquisa no contexto de configuração da aplicação de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para a origem de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Configuração do contexto de pesquisa	Registro da aplicação de pesquisa global ou de espaço na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config]. Para adicionar a origem de pesquisa para pesquisa global, selecione o registro **Configuração de pesquisa do Now Experience**. Para adicionar a origem de pesquisa a uma aplicação de espaço, selecione o registro dessa aplicação. Por exemplo, para adicionar uma origem de pesquisa ao Espaço do agente, selecione o registro **Configuração de pesquisa do Espaço do agente**.

   h. Selecione **Enviar**.

3. **Opcional:** Reordene as fontes de pesquisa para a aplicação de pesquisa global ou de 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.

a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

b. Abra o registro da aplicação de pesquisa.

> **Nota:**
> Para pesquisa global, abra o registro **de configuração de pesquisa do Now Experience**. Para uma aplicação de espaço, abra o registro dessa aplicação, como o registro **Configuração de pesquisa do Espaço do agente** para o Espaço do agente.

c. Na lista relacionada Origens de pesquisa da aplicação, edite os valores de **Ordem** dos registros de origem de pesquisa para alterar a ordem de exibição dos filtros de tabela na página de resultados de pesquisa da aplicação.

Resultado
A nova origem de pesquisa aparece nos resultados de pesquisa global ou do espaço.

Os grupos de pesquisa filtram os resultados da pesquisa de texto global por tabela no IU principal

A pesquisa de texto global em IU principal exibe resultados de pesquisa divididos por grupo de pesquisa. Um grupo de pesquisa é uma coleção de tabelas pesquisáveis relacionadas.

Em cada grupo de pesquisa, o sistema divide os resultados da pesquisa por tabela. Um usuário deve ter acesso de leitura a uma tabela para ver os resultados da pesquisa.

Exibição de resultados de pesquisa por grupo

O sistema exibe os resultados da pesquisa de conhecimento e do catálogo de serviços em suas respectivas páginas de resultados de pesquisa. O sistema exibe outros resultados em formato de lista.

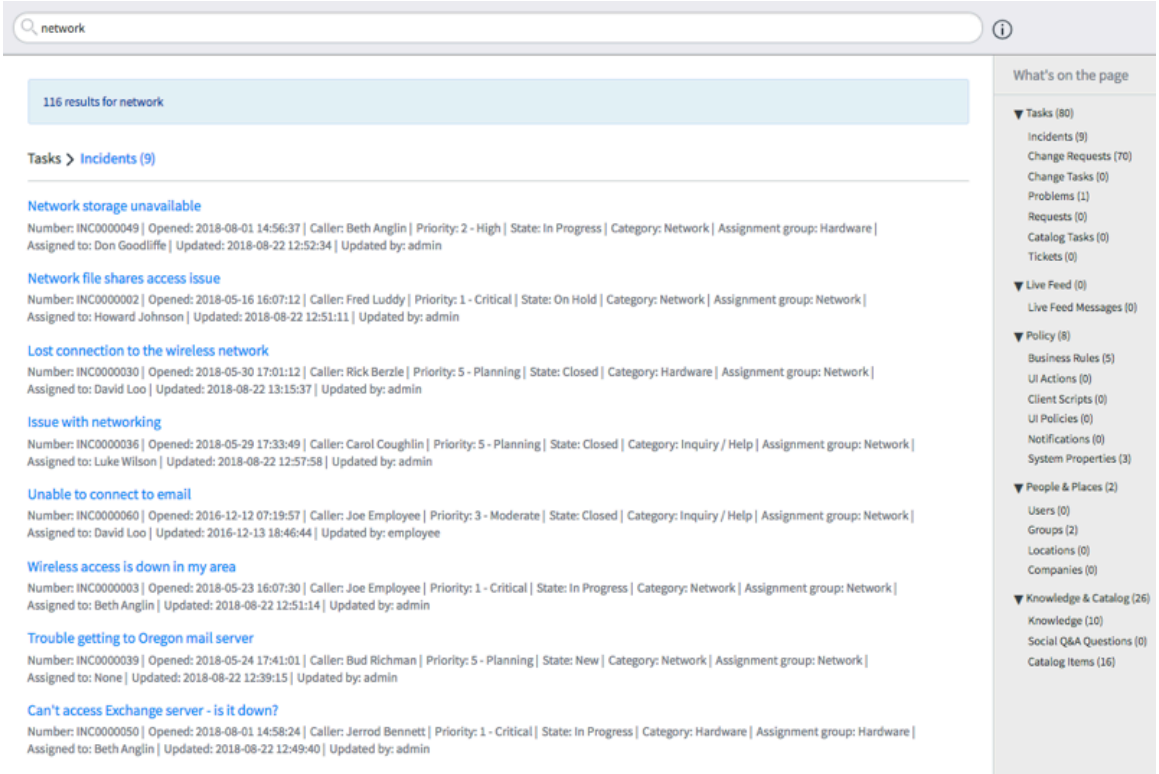
Para pesquisas de correspondência exata, o sistema retorna somente registros das tabelas Tarefa (task) e Conhecimento (kb_knowledge).

> **Nota:**
> O sistema filtra os resultados da pesquisa global para exibir somente artigos de conhecimento que estão no mesmo idioma que a configuração de idioma preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de resultados de pesquisa de texto global



Opções para administradores

Os administradores podem personalizar essas configurações de grupo de pesquisa para todos os usuários:

- Especificar quais tabelas fazem parte do grupo.
- Especificar se o grupo de pesquisa está disponível para uso.
- Especificar se as pesquisas incluem resultados deste grupo de pesquisa por padrão.
- Criando novos grupos de pesquisa.

Habilitar um grupo de pesquisa permite que os usuários vejam os registros das tabelas do grupo de pesquisa. Desabilitar um grupo de pesquisa oculta os registros das tabelas do grupo de pesquisa.

Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal

O sistema base inclui esses grupos de pesquisa de texto padrão para pesquisa de texto global em IU principal.

Grupo de pesquisa	Tabelas pesquisadas
Tarefas	• Incidente [incidente] • Solicitação de mudança [change_request] • Tarefa de mudança [change_task] • Problema [problem] • Solicitação [sc_request]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupo de pesquisa	Tabelas pesquisadas
	• Tarefa de catálogo [sc_task] • Item solicitado [sc_req_item]
Pessoas e lugares	• Usuário [sys_user] • Grupo [sys_user_group] • Empresa [core_company]
Base de conhecimento e catálogo	• Conhecimento [kb_knowledge] • Item do catálogo [sc_cat_item]

Nota:
Os grupos de pesquisa de texto afetam somente a filtragem dos resultados da pesquisa de texto global em IU principal e IU15. Na IU Next Experience, a pesquisa global filtra os resultados com base nas origens de pesquisa vinculadas ao registro de **configuração de pesquisa do Now Experience** na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config]. Para obter detalhes sobre as fontes de pesquisa incluídas no sistema de base, consulte Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience.

Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal

Adicione um novo grupo de pesquisa de texto para filtrar os resultados da pesquisa de texto global por tabela em IU principal.

Antes de Iniciar
Você deve estar usando IU principal.

Nota:
Você pode configurar tabelas para pesquisa global na IU Next Experience adicionando novas fontes de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Adicionar uma origem de pesquisa para a IU Next Experience.

As tabelas que você deseja incluir no grupo de pesquisa devem ter a indexação de texto habilitada. Para habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: text_search_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um grupo de pesquisa de texto define um conjunto de tabelas a serem usadas como filtros para resultados de pesquisa de texto global em IU principal. Defina novos grupos de pesquisa para adicionar ao conjunto padrão de grupos de pesquisa de texto configurados para pesquisa de texto global.

Para obter a lista de grupos de pesquisa de texto incluídos no sistema de base, consulte Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Grupos de Pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Grupos de pesquisa de texto, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o grupo de pesquisa.
Funções	Selecione uma ou mais funções de usuário se quiser restringir o acesso ao grupo de pesquisa a essas funções.
Grupo de usuários	Selecione um grupo de usuários se quiser restringir o acesso ao grupo de pesquisa aos usuários desse grupo.
Descrição	Insira o texto a ser exibido como uma dica de ferramenta para o grupo de pesquisa.
Ativo	Certifique-se de que a caixa de seleção esteja marcada para disponibilizar o grupo de pesquisa.
Pesquisada	Desmarque a caixa de seleção se quiser excluir resultados deste grupo de pesquisa.
Ordem	Insira um número para determinar a ordem na qual este grupo de pesquisa é listado em relação a outros grupos de pesquisa.

4. Selecione o ícone de ações adicionais ( ) e selecione **Salvar**.
5. Para cada tabela que você deseja adicionar ao grupo de pesquisa, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Tabelas de pesquisa de texto do registro do grupo de pesquisa, selecione **Novo**.
   b. No formulário Tabela de pesquisa de texto, preencha os campos.

Tabela de pesquisa de texto

Campo	Descrição
Grupo de pesquisa	O grupo de pesquisa ao qual você deseja adicionar uma tabela.
Tabela	Selecione a tabela a ser incluída no grupo de pesquisa. **Nota:** Você pode selecionar qualquer tabela não excluída pela propriedade do sistema `glide.ui.no_text_search`, mas a pesquisa global só exibirá resultados de pesquisa para tabelas com indexação de texto habilitada.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro da tabela de pesquisa de texto. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para pesquisar a tabela como parte do grupo de pesquisa.
Pesquisada	Se você quiser excluir resultados desta tabela por padrão, desmarque esta opção. Um usuário pode escolher manualmente mostrar os resultados desta tabela na página de resultados da pesquisa.
Ordem	Ordem na qual esta tabela é listada em relação a outras tabelas no grupo de pesquisa.
Condições	Selecione uma ou mais condições para determinar quais registros na **Tabela** selecionada serão pesquisados.

   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A pesquisa global exibe registros correspondentes exatos

Quando sua pesquisa corresponde exatamente ao valor do campo **Número** de um registro pesquisável, a pesquisa global exibe esse registro, permitindo que você ignore a página de resultados da pesquisa.

Um registro será pesquisável se seu conteúdo estiver indexado para pesquisa. A configuração exata necessária para tornar um registro pesquisável depende do mecanismo de pesquisa que você está usando para pesquisa global, conforme mostrado na tabela a seguir.

Mecanismo de pesquisa para pesquisa global	Descrição
Pesquisa com IA (mecanismo de pesquisa padrão)	Um registro será pesquisável se estiver em uma tabela que tenha uma origem indexada definida. Para obter mais informações sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
Indexação e pesquisa de texto do Zing	Um registro será pesquisável se estiver em uma tabela com indexação de texto habilitada. Para saber mais sobre indexação de texto, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

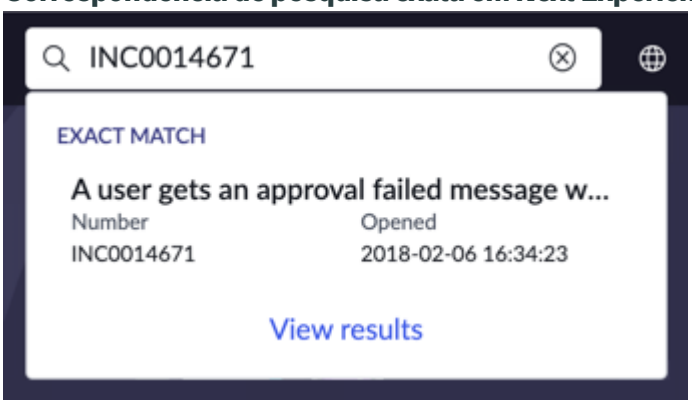
Nota:
O comportamento de correspondência exata é controlado pela propriedade do sistema `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion.regex`. O valor desta propriedade é um padrão de expressão regular Java. Somente consultas de pesquisa que correspondem ao padrão de expressão regular são avaliadas como possíveis correspondências exatas de registro. Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Se mais de um registro pesquisável tiver um valor de campo **Número** que corresponda exatamente à sua pesquisa, a pesquisa global exibirá a primeira correspondência exata. Uma mensagem informativa relata o número total de correspondências exatas e fornece links para outras correspondências exatas.

Pesquisa exata corresponde na IU Next Experience

Quando sua pesquisa na IU Next Experience corresponde exatamente a um registro pesquisável, o campo de pesquisa Navegação unificada exibe uma visualização desse registro. Selecionar a visualização leva você diretamente para esse registro e ignora a página de resultados da pesquisa.

Correspondência de pesquisa exata em Next Experience



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

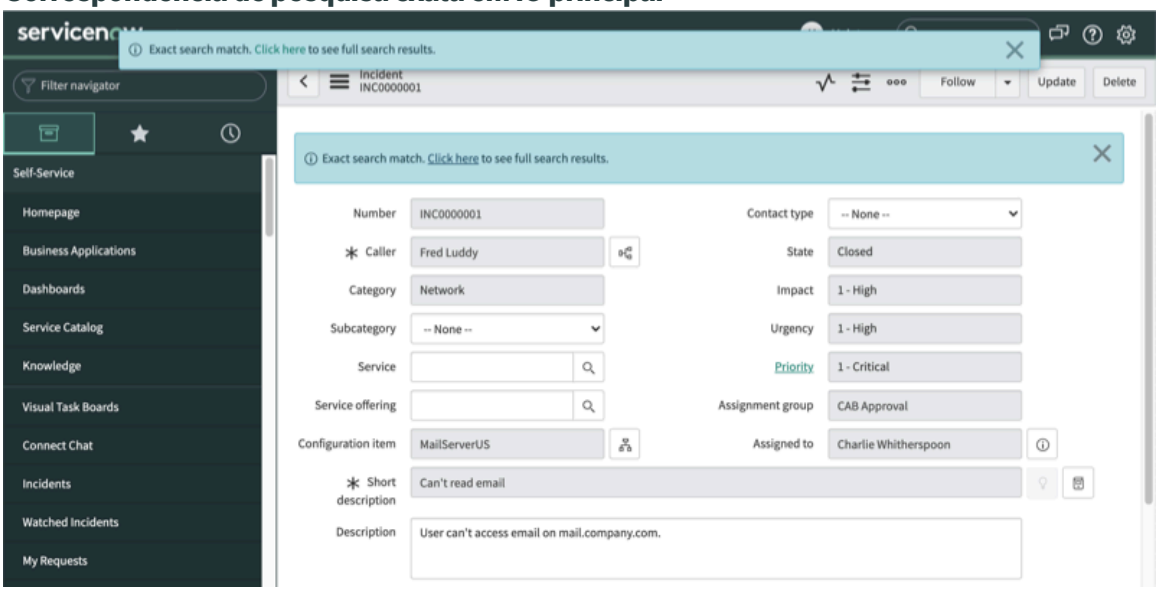
A visualização do registro correspondente aparece abaixo do campo de pesquisa Navegação unificada com um marcador **de correspondência exata**. Selecione este marcador ou pressione Enter para navegar diretamente para o registro.

Para ver a página de resultados de pesquisa completa da sua pesquisa, selecione **Exibir resultados**. Para obter detalhes sobre os elementos que compõem a página de resultados da pesquisa, consulte Página de resultados de pesquisa na IU Next Experience.

A pesquisa exata corresponde em IU principal

Quando sua pesquisa em IU principal corresponde exatamente a um registro pesquisável, a pesquisa global leva você diretamente para esse registro, ignorando a página de resultados da pesquisa.

Correspondência de pesquisa exata em IU principal



O sistema exibe o registro correspondente com uma mensagem informativa indicando que sua pesquisa produziu uma correspondência de pesquisa exata.

Para ver a página de resultados de pesquisa completa da sua pesquisa, selecione o link na mensagem informativa. Para obter detalhes sobre os elementos que compõem a página de resultados da pesquisa, consulte Página de resultados de pesquisa em IU principal e IU15.

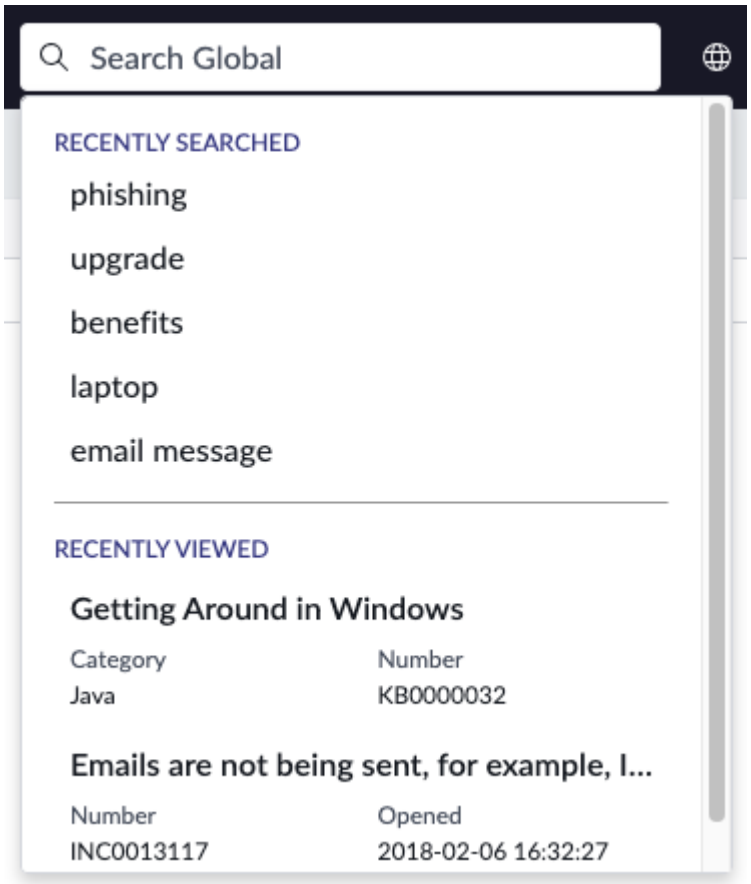
A pesquisa global exibe suas consultas de pesquisa mais recentes e os resultados na IU Next Experience

Quando você seleciona o campo de pesquisa Navegação unificada vazio, o sistema exibe listas mostrando suas consultas de pesquisa mais recentes e os resultados de pesquisa exibidos mais recentemente. Selecione uma consulta **Pesquisada recentemente** para repeti-la ou selecione um registro de resultado de pesquisa **Exibido recentemente** para navegar até ele.

As listas **Pesquisados recentemente** e **Exibidos recentemente** aparecem abaixo do campo de pesquisa Navegação unificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A lista **Pesquisados recentemente** mostra as consultas de pesquisa mais recentes do seu histórico de pesquisa pessoal. Esta lista aparece somente quando o histórico de pesquisa inclui consultas de pesquisa anteriores.

A lista **Exibidos recentemente** mostra os resultados de pesquisa exibidos mais recentemente do seu histórico de pesquisa pessoal. Essa lista aparece somente quando o histórico de pesquisa inclui resultados de pesquisa exibidos anteriormente.

Definir propriedades globais de pesquisa de texto

Os administradores podem controlar como a pesquisa de texto global se comporta com as propriedades do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.
2. Revise os valores das seguintes propriedades de pesquisa de texto global e altere-os conforme necessário.

Propriedades de IU para pesquisa de texto global

Propriedade	Descrição
Habilitar pesquisa de texto global (*glide.ui.text_search.enable*)	Opção para habilitar a pesquisa global em IU principal e IU15.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: *true* ◦ Valores compatíveis: ▪ *true*: a pesquisa global está habilitada em IU principal. ▪ *false*: a pesquisa global está desabilitada em IU principal. **Nota:** Quando Next Experience está habilitado, esta propriedade do sistema não tem efeito. Para habilitar ou desabilitar o campo de pesquisa Navegação unificada em Next Experience, defina a propriedade do sistema *glide.ui.polaris.global_search* descrita em Next Experience propriedades do sistema .
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar a capacidade Pesquisa de texto global (*glide.ui.can_search*)	Lista separada por vírgulas de funções de usuário que permitem o acesso à pesquisa global. Para habilitar a pesquisa global para usuários com uma função, adicione a função a esta lista. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: *itil, text_search_admin, admin*
Lista de tabelas (separadas por vírgulas) que não serão exibidas como opções ao configurar tabelas de Pesquisa de texto global (*glide.ui.no_text_search*)	Lista separada por vírgulas de tabelas que não aparecem como opções ao definir grupos de pesquisa de texto para IU principal. Exemplos são tabelas de sistema ou de manutenção. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*
Número de correspondências de Pesquisa de Texto Global retornadas por tabela (*glide.ui.text_search.rowcount*)	Número máximo de registros correspondentes visualizados para cada tabela na página de resultados da pesquisa de texto global. Os usuários podem selecionar uma tabela para ver todos os resultados correspondentes a essa tabela. ◦ Tipo: Número Inteiro ◦ Valor padrão: 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta propriedade do sistema controla somente o limite de visualização da pesquisa de texto global em IU principal. Na IU Next Experience, você pode definir o limite de visualização da pesquisa global editando o registro **de configuração de pesquisa do Now Experience** na tabela Configurações de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config].
Cor de fundo da Pesquisa de texto global para resultados da Base de conhecimento (*css.textsearch.kb.background.color*)	Cor de fundo dos resultados da pesquisa de texto global do artigo de conhecimento. Esta propriedade afeta somente a exibição de resultados na página de resultados de pesquisa global legada. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *#f0f7f9*
Cor de fundo da Pesquisa de texto global para resultados do catálogo (*css.textsearch.catalog.background.color*)	Cor de fundo dos resultados da pesquisa de texto global do catálogo. Esta propriedade afeta somente a exibição de resultados na página de resultados de pesquisa global legada. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *#ffffdd*
Exibição de formulário a ser usada para correspondência exata da Pesquisa de texto global - em branco significa Exibição padrão (*glide.ui.text_search.match_view*)	Nome da exibição de formulário que a pesquisa de texto global usa para exibir resultados de correspondência exata. Se nenhum valor for especificado, a pesquisa de texto global usará a exibição de formulário padrão. Para obter informações sobre como criar e gerenciar exibições, consulte Gestão de exibições. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: (vazio)
Exibição de lista e formulário a ser usada para resultados da Pesquisa de texto global. Em branco significa exibição padrão (*glide.ui.text_search.view*)	Nome da exibição de lista que a pesquisa de texto global usa para formatar resultados de cada tabela pesquisada. Se nenhum valor for especificado, a pesquisa de texto global usará a exibição de lista padrão. Para obter informações sobre como criar e gerenciar exibições, consulte Gestão de exibições. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *text_search*
Método de consulta para pesquisa de texto global. Execute uma consulta para cada tabela,	Método de consulta a ser usado para pesquisa de texto global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
para cada classe base (tabela primária), em relação a um único índice, independentemente da tabela (requer a regeneração do índice de texto) ou deixe o GlideRecord lidar com a consulta (simples). Com o mecanismo de pesquisa de texto Zing, o valor preferencial é "simples" (*glide.ir.query_method*)	**Nota:** Os valores *base*, *single*e *table* não são compatíveis. Deixe esta propriedade do sistema definida com seu valor padrão *simple*. ◦ Tipo: lista de seleção ◦ Valor padrão: *simple* ◦ Valores disponíveis: ▪ *base*: execute uma consulta de pesquisa para cada classe base. Este valor não é mais compatível. ▪ *simple*: permite que GlideRecord processe a consulta de pesquisa. ▪ *single*: executa uma consulta de pesquisa em um único índice de pesquisa de texto. Para usar este método, você deve gerar novamente os índices de pesquisa de texto. Este valor não é mais compatível. ▪ *table*: execute uma consulta de pesquisa para cada tabela pesquisável. Este valor não é mais compatível.
O número máximo de resultados que serão retornados durante uma pesquisa de índice de texto. Isso limita o número de registros que serão extraídos do índice de texto e exibidos (*glide.lucene.base_result_max*)	Número máximo de resultados que a pesquisa de texto global retornará ao pesquisar um índice de pesquisa de texto. **Nota:** Quando o método de consulta é definido como *simple*, esta propriedade é ignorada. ◦ Tipo: Número Inteiro ◦ Valor padrão: 100
O número máximo de entradas que serão recuperadas do índice de texto. Somente a tabela envolvida será retornada do índice de texto para todas as entradas que estão entre o valor especificado para resultados máximos e este valor. Isso é feito para que possa ser indicado que existem mais resultados para qualquer tabela fornecida que será exibida (*glide.lucene.base_hits_max*)	Número máximo de entradas que a pesquisa de texto global recuperará de um índice de pesquisa de texto. **Nota:** Quando o método de consulta é definido como *simple*, esta propriedade é ignorada. ◦ Tipo: Número Inteiro ◦ Valor padrão: 500
Número de processos simultâneos (1 a 16) usados ao pesquisar vários grupos em uma pesquisa global (*glide.ts.global_search.parallelism*)	Número de threads simultâneos que a pesquisa de texto global usa ao pesquisar vários grupos de pesquisa. Cada grupo de pesquisa requer um thread.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Defina este valor para gerar resultados ideais para a configuração do grupo de pesquisa. Por exemplo, se você tiver cinco grupos de pesquisa e quatro threads, os primeiros quatro grupos serão executados em paralelo e o quinto grupo iniciará quando um dos quatro primeiros grupos terminar. Esta configuração pode funcionar bem se um dos grupos for muito maior que outro. Da mesma forma, se você tiver cinco grupos de pesquisa, definir esse valor como maior que cinco não gerará benefícios. ○ Tipo: Número Inteiro ○ Valor padrão: 4

3. Selecione **Save** (Salvar).
   A regra de negócio **Mudança de propriedade de pesquisa de texto** valida os novos valores e anula a atualização se eles estiverem fora dos intervalos aceitáveis.
4. Para definir o número máximo de correspondências a serem exibidas para um termo de pesquisa curinga, siga estas etapas.

   a. Abra a tabela Propriedades do sistema e pesquise a propriedade **glide.ts.max_wildcard_expansion**.

Campo	Descrição
Nome	glide.ts.max_wildcard_expansion
Descrição	Número máximo de correspondências para um termo de pesquisa curinga que são permitidas como não ambíguas.
Tipo	Números inteiros
Valor padrão	500

   b. Edite o **valor**.
   Se uma pesquisa com caracteres curinga corresponder a mais palavras do que esse valor, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que o usuário refine a pesquisa.

   c. Selecione **Atualizar**.

5. Para definir o idioma de truncamento da pesquisa de texto do Zing, siga estas etapas.

   a. Instale o plug-in de internacionalização (i18n) para o idioma em que você deseja conter termos de pesquisa de texto.

   b. Adicionar uma nova propriedade do sistema, `glide.ts.stemming_language`:

Campo	Descrição
Nome	glide.ts.steming_language

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Idioma a ser usado para lematização de pesquisa de texto. Para obter detalhes sobre lematização, consulte O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento.
Tipo	Cadeia de caracteres
Valores compatíveis	▪ Inglês ▪ Francês ▪ Alemão
Valor padrão	Inglês

c. Para fazer com que as tabelas usem o novo idioma de lema para pesquisa de texto, gere novamente manualmente seus índices de pesquisa de texto.
Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

6. Opcional: Para habilitar e configurar a pesquisa de número de fallback para correspondências exatas, siga estas etapas.

Nota:
A pesquisa de número de fallback está desabilitada por padrão. Quando habilitado, se uma pesquisa de texto global não encontrar correspondência exata para um número de registro, o sistema pesquisará correspondências em uma lista de tabelas especificadas. Essa pesquisa adicional pode tornar as pesquisas de texto globais mais demoradas, portanto, habilite a pesquisa de número de fallback somente se você precisar.

a. Para habilitar a pesquisa de número de fallback, adicione uma nova propriedade do sistema, *`glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search`*:

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search
Descrição	Opção para habilitar a pesquisa de número de fallback para uso quando a pesquisa de texto global não encontrar correspondências exatas para um número de registro. **Nota:** A pesquisa de número de fallback pode tornar as pesquisas de texto globais mais demoradas. Habilite a opção somente se precisar.
Tipo	Booliano
Valor padrão	falso

b. Para configurar a lista de tabelas pesquisadas pela pesquisa de número de fallback, adicione uma nova propriedade do sistema, *`glide.ui.text_search.fallback_table_list`*:

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.text_search.fallback_table_list

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	(Optional) Lista separada por vírgulas de nomes de tabelas a serem pesquisadas ao executar a pesquisa de número de fallback. Use o valor especial `all` para pesquisar todas as tabelas que têm prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. **Nota:** Aumentar o número de tabelas a serem pesquisadas pode aumentar o tempo necessário para a pesquisa de números de fallback. Teste todas as mudanças nesta propriedade do sistema antes de colocá-las em produção.
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor padrão	tarefa, kb_knowledge

Configurar o processamento paralelo de grupos de pesquisa

Para melhorar o desempenho, ative somente grupos de pesquisa e tabelas que sejam necessários para atender às necessidades de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se você não precisar dos resultados da Tarefa de mudança, desative essa tabela no grupo de pesquisa Tarefas. Se apenas um grupo de usuários precisar dos resultados da Tarefa de mudança, configure um grupo de pesquisa separado que inclua Tarefas de mudança. Outros usuários pesquisam usando um grupo que não contém Tarefas de mudança.

A pesquisa de texto global pode renderizar resultados em paralelo para melhorar o desempenho. Para configurar o número de processos paralelos:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.
2. Localize a propriedade chamada **Número de processos simultâneos (1 a 16) usados ao pesquisar vários grupos em uma pesquisa global**.
3. Insira o número de processos a serem executados em paralelo.
   Cada grupo de pesquisa usa um thread para renderizar resultados. Defina este valor para gerar resultados ideais para a configuração do grupo de pesquisa. Por exemplo, se você tiver cinco grupos de pesquisa e quatro threads, os primeiros quatro grupos serão executados em paralelo e o quinto grupo iniciará quando um dos quatro primeiros grupos terminar. Esta configuração pode funcionar bem se um dos grupos for muito maior que outro. Da mesma forma, se você tiver cinco grupos de pesquisa, definir esse valor como maior que cinco não gerará benefícios.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Reverter para a IU de pesquisa global legada

Desabilite a IU de pesquisa global dinâmica para preservar as personalizações feitas na IU de pesquisa global legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você deve ter Next Experience desabilitado em sua instância. A IU de pesquisa global legada só está disponível em IU principal.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira estes valores de campo.

Campo	Valor
Nome	glide.ui.use_legacy_global_search
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

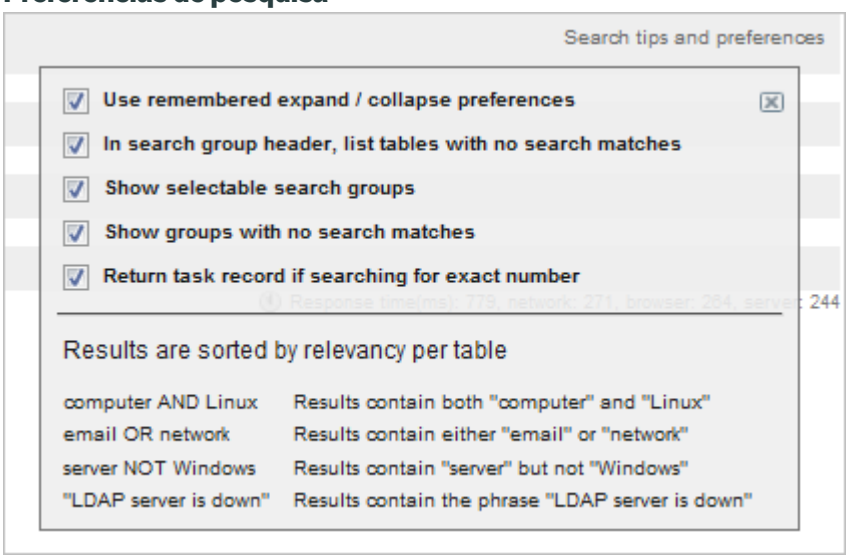
O sistema exibe a IU de pesquisa global e usa a lógica de exibição legada.

Preferências do usuário de pesquisa global legada

A página de resultados da pesquisa de texto global permite que os usuários definam várias preferências do usuário para pesquisa de texto global.

As preferências de pesquisa a seguir estão disponíveis no link **Dicas e preferências de pesquisa**.

Preferências de pesquisa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

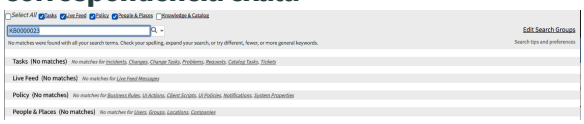
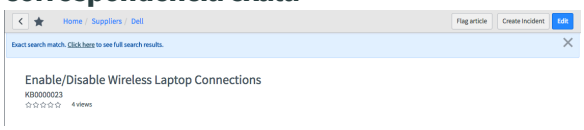
Preferências de pesquisa

Preferência do usuário	Descrição
Rótulo Usar preferências de expansão/recolhimento memorizadas **Preferência** ts.remember.expanded	Especifica se você deseja que o estado de recolhimento de qualquer grupo/tabela de pesquisa seja lembrado para sua próxima pesquisa. Se selecionado e você recolher os resultados da pesquisa para o grupo de pesquisa de Pessoas e Locais, por exemplo, esse grupo será recolhido na sua próxima pesquisa. Se desmarcado, todos os grupos e tabelas serão expandidos para cada pesquisa.
Rótulo Mostrar lista de tabelas sem correspondências de pesquisa **Preferência** ts.show_negative_result_info	Especifica se você deseja ou não ver um resumo das tabelas que não tiveram correspondências de pesquisa. Por exemplo: não há correspondências para solicitações, tarefas de catálogo, tíquetes.
Rótulo Mostrar grupos de pesquisa selecionáveis **Preferência** ts.show_search_groups	Mostra ou oculta a linha da caixa de seleção do grupo de pesquisa.
Rótulo Mostrar grupos sem correspondências de pesquisa **Preferência** ts.show_empty_groups	Mostra ou oculta um grupo de pesquisa se ele não retornar correspondências. Se selecionado, os resultados da pesquisa exibirão uma linha de espaço reservado informando que não houve correspondências para esse grupo.
Rótulo Retornar registro de tarefa se a pesquisa for de número exato **Preferência** ts.correspondência	Mostra ou oculta a página de resultados de pesquisa completa se o termo de pesquisa corresponder a um número de registro de tarefa. Quando selecionada, uma correspondência exata a um número de registro faz com que o sistema oculte todos os resultados da pesquisa e exiba o registro com uma mensagem de correspondência exata. As correspondências de pesquisa exatas ignoram a maioria das condições de pesquisa adicionais normalmente aplicadas ao registro, como os grupos de pesquisa selecionados no momento ou o estado publicado do artigo de conhecimento. Por exemplo, uma correspondência de pesquisa exata para um artigo de conhecimento retorna o artigo em qualquer estado, desde que o usuário atual tenha acesso de leitura a ele. **Nota:** O sistema filtra resultados de pesquisa exatos para exibir somente registros de conhecimento que estão no mesmo idioma que a configuração de idioma preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências de pesquisa

Preferência do usuário	Descrição
	Amostra de consulta de pesquisa de correspondência exata  Nesta pesquisa de amostra, o filtro de pesquisa de **Conhecimento e Catálogo** é limpo, o que normalmente impede o retorno de artigos de conhecimento. **Amostra de resultados de pesquisa de correspondência exata**  Nesta amostra de correspondência exata, o sistema exibe o artigo correspondente e uma mensagem informativa no cabeçalho do formulário que diz Correspondência de pesquisa exata. Clique aqui para ver os resultados completos da pesquisa.

Tópicos relacionados

User preferences

Definir o limite de visualização para pesquisa global ou de espaço na IU Next Experience

Substitua o limite padrão de 5 resultados de visualização por origem de pesquisa na Next Experience página de resultados de pesquisa de IU para pesquisa global ou de espaço.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O limite de visualização de uma aplicação de pesquisa especifica quantos resultados de visualização podem aparecer para cada origem de pesquisa na página de resultados de pesquisa. Por padrão, o sistema exibe até 5 resultados de visualização por origem de pesquisa. Os administradores do espaço podem substituir este limite padrão separadamente para pesquisa global e para todas as pesquisas de espaço.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `sys_aw_global_search_config.list`.
   c. Pressione Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra o registro de configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja modificar o limite de visualização:
   - Para modificar o limite de visualização da pesquisa global, abra o registro **de configuração de pesquisa do Now Experience**.
   - Para modificar o limite de visualização de uma aplicação de espaço, abra o registro **de configurações de pesquisa do espaço**.
3. No formulário Configuração de pesquisa global do espaço, insira o limite de visualização desejado no campo **Visão geral da guia Itens por seção** e selecione **Atualizar**.

Resultado
A página de resultados de pesquisa para pesquisa global ou de espaço exibe os resultados de visualização até o novo limite para cada origem de pesquisa.

Ocultar contagens de resultados de pesquisa por tabela na IU Next Experience

Desativa a exibição de contagens de resultados de pesquisa por tabela na Next Experience página de resultados de pesquisa de IU.

Antes de Iniciar
Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: ui_builder_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a página de resultados de pesquisa exibe o número total de resultados de pesquisa junto com as contagens de resultados por tabela para cada tabela pesquisável que contém registros correspondentes. Você pode ocultar as contagens de resultados por tabela para usuários de pesquisa seguindo este procedimento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *`Next Experience`* **Estrutura** > *`Construtor de IU`*.
   Construtor de IU abre em uma nova guia do navegador.
2. Na lista de experiências disponíveis, abra o registro *`Navegação unificada`* **da aplicação**.
3. Na lista Páginas e variantes, abra o **Resultados de pesquisa** > **padrão para pesquisa** registro.
   `Construtor de IU` recarrega e exibe as configurações da página Resultados de pesquisa (padrão de pesquisa).
4. No painel Conteúdo, selecione o **Corpo (grade)** > **Wrapper do resultado da pesquisa 1** componente.
   Propriedades, estilos e eventos do componente selecionado aparecem no painel de configuração.
5. Se uma mensagem informativa de escopo da aplicação diferente for exibida, selecione **Editar no escopo original**.
   O sistema exibe uma mensagem informativa indicando que você está editando no escopo da aplicação.
6. Na guia Configuração do painel de configuração, habilite a opção **Ocultar contagem de resultados de pesquisa**.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
As contagens de resultados da pesquisa por tabela não são mais exibidas na página de resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa Navegação unificada

Permita que os usuários exibam resultados de suas pesquisas Navegação unificada em aplicações de espaço, bem como na pesquisa global.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

A aplicação de espaço que você deseja adicionar ao menu de contexto de pesquisa deve ser instalada. Um registro de configuração da aplicação de pesquisa deve existir para o espaço, com Pesquisa com IA especificado como o mecanismo de pesquisa. Se você precisar criar um novo registro de configuração da aplicação de pesquisa para o espaço, consulte Criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar uma aplicação de espaço, como o espaço configurável do CSM/FSM, ao menu de contexto de pesquisa Navegação unificada. Adicionar a aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa permite que os usuários alternem entre os resultados da pesquisa global e os resultados da pesquisa do espaço especificado.

Procedimento

1. Copie o sys_id do registro da configuração da aplicação de pesquisa para o espaço escolhido:
   a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
   b. Abra o registro da configuração da aplicação de pesquisa do espaço escolhido.
   Por exemplo, para Espaço do agente, abra o registro **Configuração de pesquisa do Espaço do agente**.
   c. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) e selecione **Copiar sys_id**.
2. Defina uma propriedade de página de UX globalSearchDataConfigId para mapear o registro de configuração da aplicação de pesquisa para a aplicação de UX do espaço:
   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos**, inserindo sys_ux_page_property.list no campo **Filtro** e pressionando Enter.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário Propriedade da página de UX, preencha os campos da seguinte forma:

Campo	Descrição
Página	Use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para selecionar o registro da aplicação de UX para o seu espaço.
Nome	Insira globalSearchDataConfigId.
Tipo	Selecione a **cadeia de caracteres**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor	Insira o sys_id do registro de configuração da aplicação de pesquisa que você copiou na etapa 1.c.

d. Selecione **Enviar**.

3. Copie o sys_id do registro da configuração de pesquisa global do espaço que você deseja que a pesquisa do espaço use:

a. Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config] selecionando **Todos**, inserindo `sys_aw_global_search_config.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.

b. Abra o registro da configuração de pesquisa global do espaço que você deseja que a pesquisa do espaço use.
Se você tiver um registro personalizado de configuração de pesquisa global do espaço que deseja usar, abra esse registro. Caso contrário, abra o registro de configurações de pesquisa do espaço.

c. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) e selecione **Copiar sys_id**.

4. Defina uma propriedade de página de UX global_search_configurations para definir as configurações de pesquisa do espaço:

a. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos**, inserindo `sys_ux_page_property.list` no campo **Filtro** e pressionando Enter.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Propriedade da página de UX, preencha os campos da seguinte forma:

Campo	Descrição
Página	Use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para selecionar o registro da aplicação de UX para o seu espaço.
Nome	Insira `global_search_configurations`.
Tipo	Selecione **json**.
Valor	Insira o seguinte JSON: `{ "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000", "globalSearchRoute": "search" }` Substitua o valor `globalSearchViewConfigId` de 00000000000000000000000000000000 pelo sys_id do registro de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de pesquisa global do espaço que você copiou na etapa 3.c. Por exemplo, se você selecionou o registro de configurações de pesquisa do espaço, substitua o valor por 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6.

d. Selecione **Enviar**.

5. Habilite a pesquisa Navegação unificada para o espaço escolhido:

a. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos**, inserindo `sys_ux_page_property.list` no campo **Filtro** e pressionando Enter.

b. Procure um registro de propriedade da página de UX com o nome **chrome_header** e uma página correspondente ao espaço escolhido.
Por exemplo, para CMDB Workspace, procure um registro com o nome **chrome_header** e page *CMDB* **Workspace**.

c. Se houver um registro **chrome_header** para o espaço, edite-o e altere o elemento JSON **searchEnabled** para verdadeiro no campo **Valor** e selecione **Atualizar**.

d. Se não houver nenhum registro **chrome_header** para o espaço, selecione **Novo** e preencha os campos de formulário Propriedade da página de UX da seguinte forma e selecione **Enviar**.

Campo	Descrição
Página	Use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para selecionar o registro da aplicação de UX para o seu espaço.
Nome	Insira `chrome_header`.
Tipo	Selecione **json**.
Valor	Insira o seguinte JSON: `{ "privatePage": { "searchEnabled": true } }`

6. Atualize a guia do navegador para recarregar Now Platform®.

Resultado

O espaço escolhido aparece como uma opção no menu de contexto de pesquisa Navegação unificada para os usuários que o têm atribuído. Os usuários podem alternar para o contexto de pesquisa do espaço. Para obter mais detalhes sobre como usar o menu de contexto de pesquisa para alternar contextos de aplicação, consulte Exibir e abrir resultados de pesquisa usando aplicações de espaço no Next Experience Navegação unificada.

Tradução automática

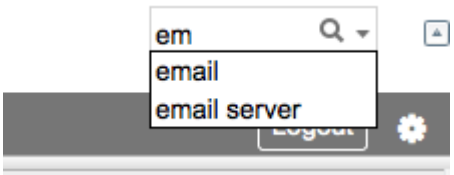
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sugestões de pesquisa de texto global

A pesquisa de texto global oferece dois tipos de sugestões de pesquisa.

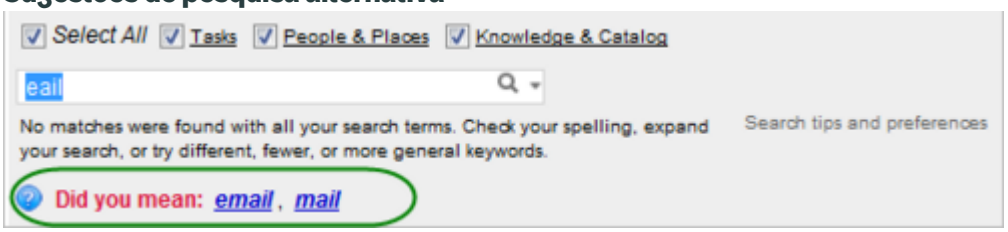
A base de conhecimento e as pesquisas de texto globais fornecem sugestões conforme você digita. As sugestões autocompletáveis aparecem na caixa de pesquisa. As sugestões são baseadas em pesquisas semelhantes que começam com os mesmos caracteres.

Sugestões de pesquisa com autocompletável



A base de conhecimento e as pesquisas de texto globais também fornecem sugestões para termos de pesquisa alternativos. As sugestões serão exibidas se a pesquisa original não retornar nenhum resultado e uma ortografia alternativa ou pesquisa recente semelhante retornar. Por exemplo, se você digitar incorretamente um termo de pesquisa (como eil), a ortografia correta (e-mail) poderá aparecer como uma sugestão de pesquisa alternativa. As sugestões aparecem abaixo da caixa de pesquisa na página de resultados.

Sugestões de pesquisa alternativa



Nota:
O recurso de sugestões de pesquisa com autocompletável só está disponível na interface IU15.

Atualizar uma sugestão autocompletável

A base de conhecimento e as pesquisas de texto globais fornecem sugestões conforme você digita. Essas sugestões autocompletáveis são compiladas todas as noites por um trabalho agendado.

Antes de Iniciar
O recurso de sugestões de pesquisa com autocompletável só está disponível na interface IU15.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o procedimento a seguir se precisar atualizar a lista de sugestões autocompletáveis antes da próxima execução do trabalho agendado.

Nota:
As sugestões autocompletáveis não são configuráveis. Para obter mais informações sobre como as sugestões são geradas e mantidas, consulte a publicação do blog Sugestões de pesquisa de texto global por um ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abrir **Estatísticas de Pesquisa de TS**.
3. Execute o trabalho agendado.

Configurar "Você quis dizer?" sugestões

As pesquisas de texto Base de conhecimento e globais podem fornecer "Você quis dizer?" sugestões. As sugestões serão exibidas se uma pesquisa não retornar nenhum resultado e uma ortografia alternativa ou pesquisa recente semelhante retornar. Este recurso está desabilitado por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina as propriedades do sistema para habilitar "Você quis dizer?" sugestões nas Base de conhecimento e nas ferramentas de pesquisa global legadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Marque qualquer uma das seguintes caixas de seleção:
   - **Sugerir ortografias de pesquisa alternativas para pesquisa global ou de conhecimento** (a propriedade `glide.ts.dym.enable_spell_correct`).
   - **Sugerir pesquisas relacionadas para pesquisa global ou de conhecimento** (a propriedade `glide.ts.dym.enable_chain_suggest`); usa cadeias de pesquisa, que geram sugestões rastreando ocorrências de pesquisas semelhantes, em ordem, ao longo do tempo.

   Nota:
   As referências de pesquisa global nessas caixas de seleção se aplicam somente à funcionalidade de pesquisa global legada. Eles não se aplicam à funcionalidade de pesquisa global introduzida na versão New York, porque o "Você quis dizer?" A funcionalidade não está disponível.
3. Selecione **Save** (Salvar).

O Zing gera resultados de pesquisa em quatro fases

Gere resultados de pesquisa dividindo documentos entre fragmentos, pesquisando documentos de fragmento, pontuando documentos de fragmento e mesclando pontuações em um índice.

O Zing gera resultados de pesquisa em quatro fases:

1. Divida documentos pesquisáveis entre fragmentos de índice.
2. Pesquise e filtre documentos fragmentados.
3. Pontuar documentos de fragmentos.
4. Mesclar pontuações de documento de fragmento em um índice.

Tradução automática

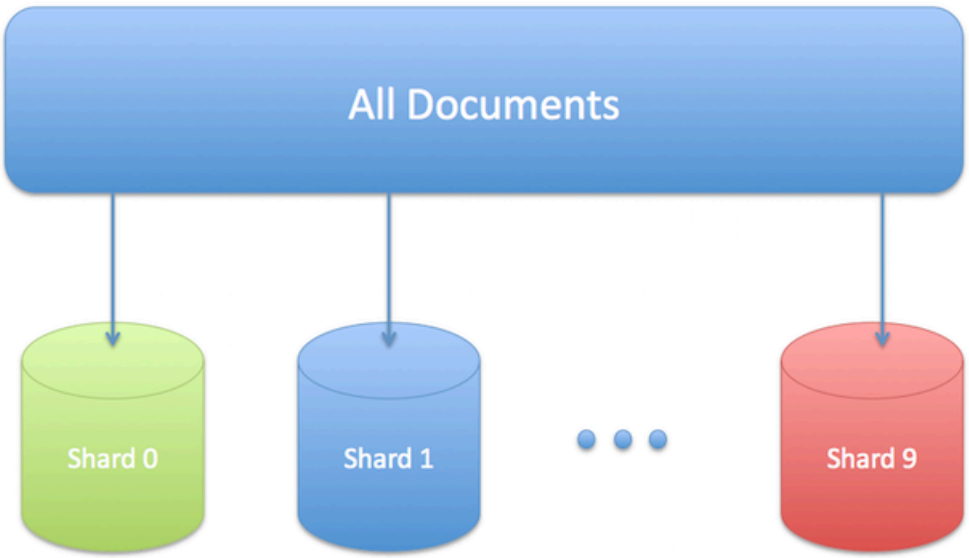
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase 1: dividir documentos pesquisáveis entre fragmentos de índice

Quando uma pesquisa é executada, o sistema divide igualmente todos os documentos pesquisáveis entre 10 fragmentos de índice. Cada fragmento tem uma lista exclusiva de documentos.

Para maximizar a eficiência da pesquisa, o sistema cria 10 threads de consulta para pesquisar simultaneamente cada fragmento de índice.

Dividir documentos entre fragmentos de índice



Fase 2: pesquisar e filtrar documentos fragmentados

Cada thread de consulta pesquisa em sua lista de documentos de fragmento para identificar documentos que correspondem aos critérios de pesquisa. Por exemplo, se você pesquisar "rede Wi-Fi", o sistema retornará todos os documentos que contêm "wi-fi" e "rede" em nenhuma ordem específica.

Nota:
Uma pesquisa de várias palavras é equivalente a várias pesquisas de palavra única conectadas por um operador AND. Por exemplo, **[contains][wifi][AND][contains][network]**.

O thread de consulta atribui a cada documento correspondente um valor numérico (um ID de documento) para identificá-lo exclusivamente. Todos os outros documentos são ignorados.

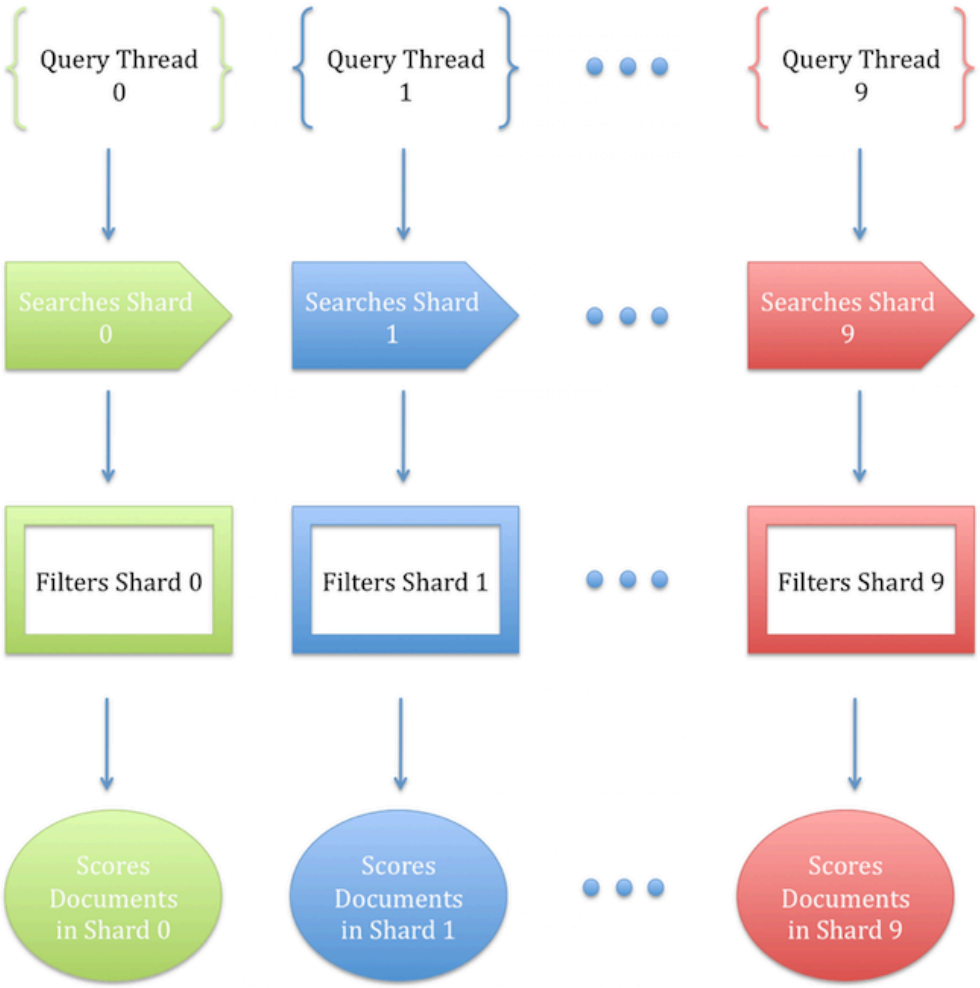
Fase 3: Pontuar documentos de fragmentos

O thread de consulta pontua cada documento de fragmento correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Threads de consulta pesquisam, filtram e pontuam documentos de fragmentos



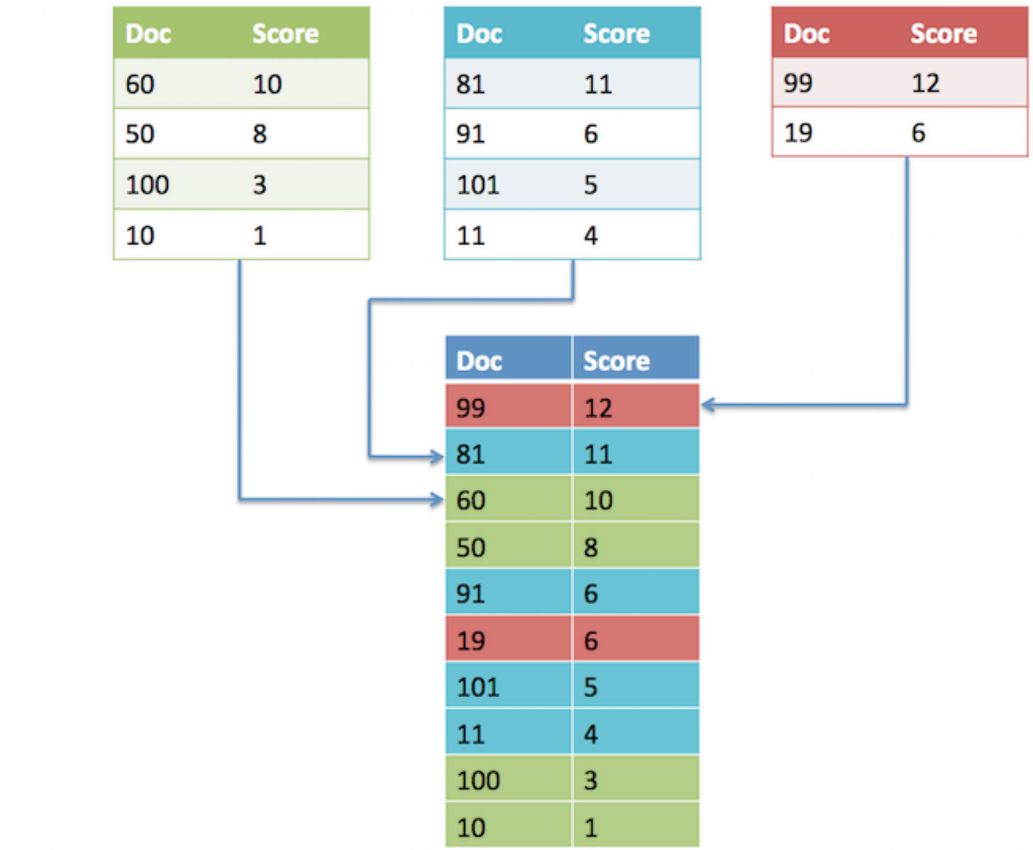
Fase 4: mesclar e classificar pontuações de documento de fragmento

O sistema mescla as pontuações do documento em um único índice e classifica os documentos da pontuação mais alta para a mais baixa. Os documentos com a pontuação mais alta são os mais relevantes para a consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mesclar e classificar pontuações de documento de fragmento



O Zing filtra os resultados da pesquisa com controles de acesso

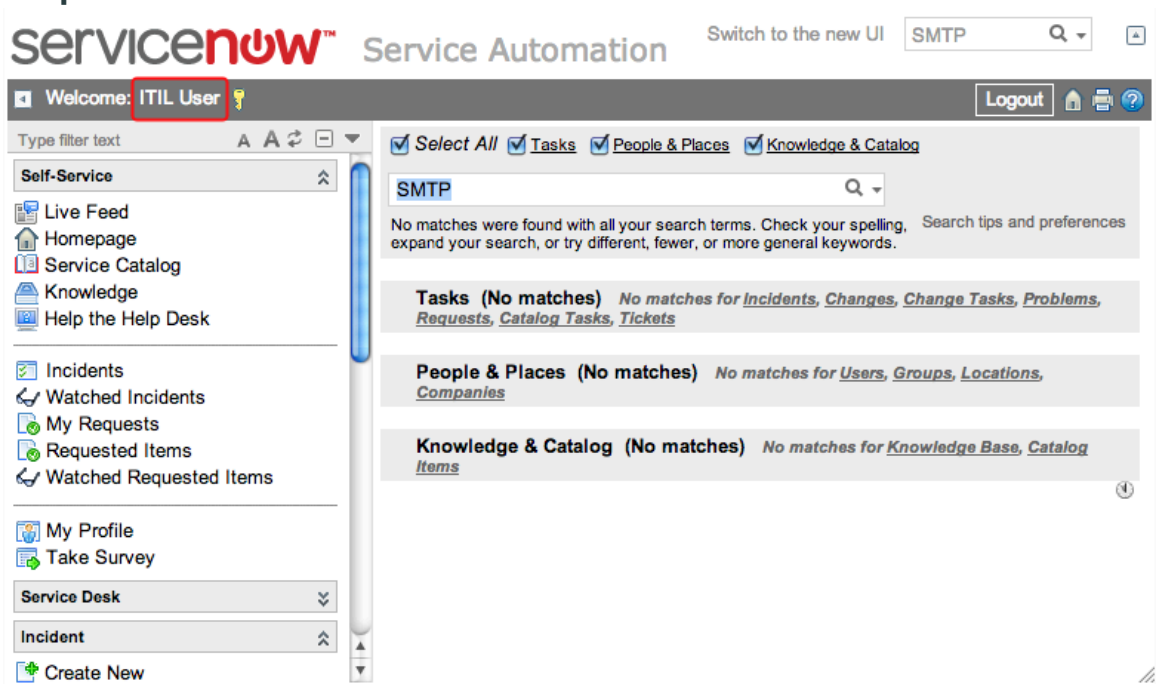
O Zing filtra os resultados da pesquisa para exibir somente os registros que o usuário pode acessar.

Por exemplo, suponha que você indexe a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Quando o usuário ITIL pesquisa um termo na tabela Propriedade do sistema, o Zing não retorna resultados de pesquisa porque o usuário ITIL não atende aos requisitos da regra de ACL.

Tradução automática

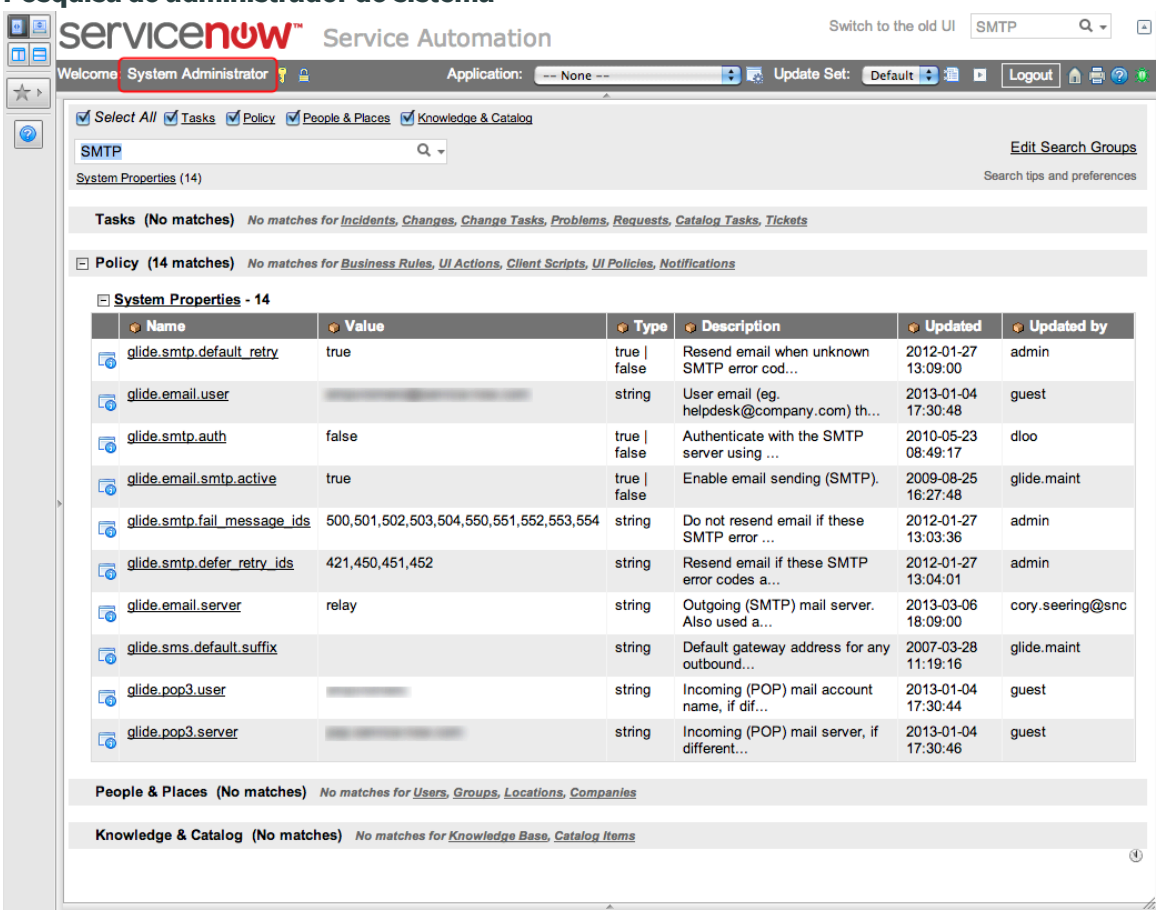
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa de usuário da ITIL



Quando um administrador do sistema pesquisa a mesma propriedade, o Zing retorna resultados de pesquisa da tabela Propriedade do sistema porque o administrador atende aos requisitos da regra de ACL.

Pesquisa do administrador do sistema



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Zing calcula as pontuações do documento usando três componentes

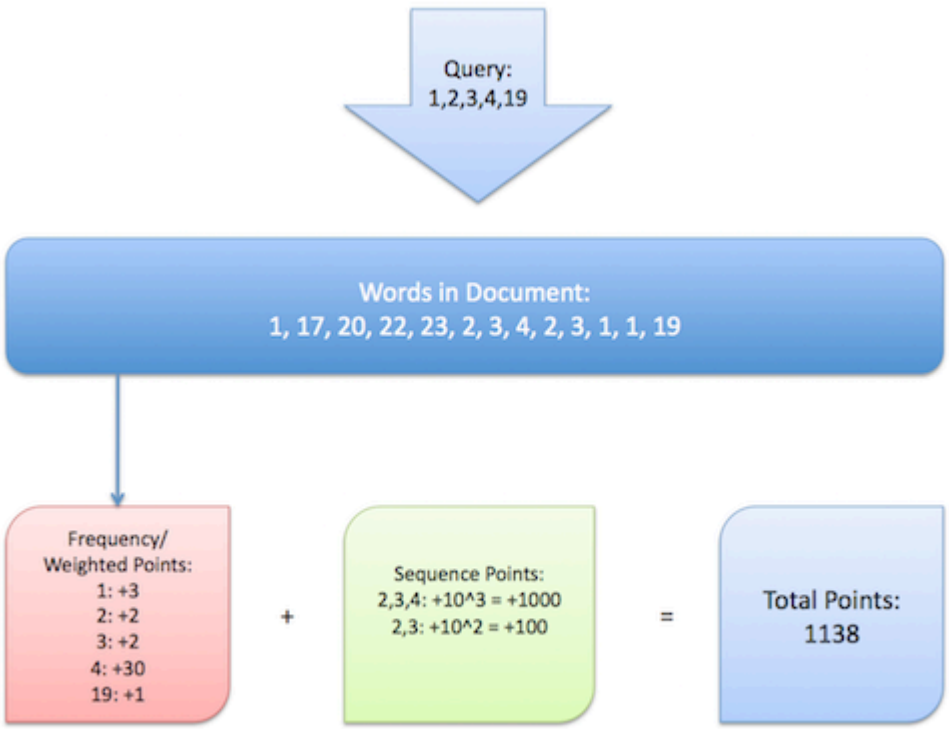
O mecanismo de pesquisa do Zing calcula as pontuações do documento com base na frequência, sequência e peso dos termos de pesquisa no documento.

Pontuações do documento

Os componentes de uma pontuação de documento para uma consulta de pesquisa são:

- *Frequência*: a frequência com que os termos de pesquisa aparecem no documento.
- *Sequência*: com que frequência os termos de pesquisa aparecem na mesma ordem que a consulta de pesquisa.
- *Peso*: o peso do campo de origem no qual os termos de pesquisa aparecem.

Exemplo de cálculo de pontuação do documento



Pontos de frequência

O Zing concede um ponto sempre que um termo de pesquisa aparece em qualquer lugar no documento. Por exemplo, ao pesquisar `servidor de banco de dados distribuído`, um documento que contém `distribuído` três vezes, `banco de dados` cinco vezes e `servidor` 17 vezes teria 25 pontos de frequência.

Para aumentar as pontuações dos termos de pesquisa que aparecem com mais frequência em um documento, mas com menos frequência em um conjunto de documentos, você pode Pontuar termos de pesquisa por frequência inversa de documentos (IDF). Quando o TF-IDF está habilitado, as pontuações do termo de pesquisa são calculadas multiplicando a pontuação de frequência do termo pela pontuação de frequência inversa do documento. Como a habilitação do TF-IDF aumenta o peso dos termos de pesquisa menos comuns, os resultados da pesquisa para essa tabela têm maior probabilidade de serem relevantes. Por exemplo, ao pesquisar `servidor de banco de dados distribuído`, o termo `distribuído` pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

receber uma pontuação mais alta do que servidor se aparecer com frequência em um documento, mas com menos frequência no conjunto de documentos como um todo.

O Zing aplica um multiplicador a pontos de frequência com base no valor do atributo *ts_weight* do campo em que o termo de pesquisa aparece. Um campo com um peso de pontuação de pesquisa de texto de 30 (*ts_weight=30*) adicionaria 30 pontos para cada inclusão de um termo de pesquisa.

Pontos de sequência

O Zing concede mais pontos a um documento quando ele contém os termos de pesquisa na mesma ordem em que foram digitados. Quanto mais termos de pesquisa na sequência houver, exponencialmente maior será a pontuação. O Zing concede pontos de sequência como 10^x, em que x é o número de termos de pesquisa que aparecem em sequência.

No exemplo de pesquisa de servidor de banco de dados distribuído, o Zing concede a um documento 100 (10^2) pontos de sequência para cada vez que inclui o servidor de banco de dadosde cadeia de caracteres de dois termos . Da mesma forma, o Zing concede a um documento 1000 (10^3) pontos de sequência sempre que ele inclui o servidor de banco de dados distribuído decadeia de caracteres de três termos .

O Zing aplica um multiplicador a pontos de sequência com base no valor do atributo *ts_weight* para o campo no qual a sequência aparece. Os pontos de sequência usam o cálculo (atributo 10^x * field *ts_weight*).

Ponderações de pontuação do campo

O sistema aumenta o peso de pontuação padrão de Knowledge números de registro, Knowledge descrições resumidas e metadados, números de registro de tarefa e descrições resumidas de tarefa. Os atributos *ts_weight* padrão para esses campos são os seguintes:

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

Todos os outros campos têm um atributo padrão *ts_weight* de 1. O valor máximo de peso possível é 255.

Pontuar termos de pesquisa por frequência inversa de documentos (IDF)

Habilite frequência de documento de frequência inversa de termo (TF-IDF) para aumentar as pontuações do resultado da pesquisa de termos de pesquisa que aparecem com mais frequência em um documento, mas com menos frequência em toda a coleção de documentos pesquisáveis.

Antes de Iniciar
Para habilitar a pontuação TF-IDF, um índice de texto deve estar presente na tabela. Certifique-se de que a indexação de texto esteja habilitada para a tabela antes de alterar o modo de consulta. Consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem habilitar a pontuação de TF-IDF em uma tabela para melhorar os resultados da pesquisa. A tabela Conhecimento [kb_knowledge] tem a pontuação de TF-IDF habilitada por padrão.

Nota:

Esta tarefa requer que você gere novamente um índice e, portanto, deve ser feita considerando o desempenho do sistema. A regeneração de um índice pode demorar um pouco para ser concluída, dependendo do tamanho da tabela e de outros fatores. Você pode notar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos enquanto o sistema gera novamente o índice.

Procedimento

1. Navegue até o dicionário do sistema e abra a entrada da tabela desejada.
2. Na lista relacionada **Atributos**, selecione **Novo**.
3. No campo **Atributos**, selecione **Pesquisa de texto Habilitar IDF**.
4. Selecione **Enviar**.
   A caixa de seleção **Habilitar pontuação de IDF** no registro de índice de texto da tabela agora pode ser configurada.
5. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
6. Abra o índice de texto criado para a tabela.
7. Selecione **Habilitar pontuação de IDF**.
8. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar novamente a frequência do documento**.
   A regeneração da frequência do documento é uma tarefa única. Gere novamente a frequência do documento quando a pontuação de TF-IDF for habilitada pela primeira vez para uma tabela.
9. Configure a notificação desejada e selecione **OK**.

Definir o peso relativo de um campo

Para melhorar os resultados da pesquisa, o mecanismo de pesquisa do Zing atribui a cada possível correspondência uma pontuação numérica que representa sua relevância para a consulta.

Antes de Iniciar

A indexação de texto deve ser habilitada para a tabela que contém os campos para os quais você deseja modificar o peso relativo. Para saber mais sobre como habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem controlar a importância relativa de uma correspondência para cada campo em uma tabela com o atributo ts_weight. A maioria dos fiends não tem o atributo ts_weight. O Zing trata esses campos como tendo peso 1 ao pontuar correspondências de pesquisa.

Os seguintes campos têm valores de atributo ts_weight por padrão:

- kb_knowledge.number = 50
- kb_knowledge.short_description = 10
- kb_knowledge.meta = 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- task.number = 50
- task.short_description = 10

Ao pontuar registros, o Zing compara os pesos relativos dos campos que produziram correspondências de termo de pesquisa. Por exemplo, se o campo **Título** tiver `ts_weight=50` e o campo **Descrição** tiver `ts_weight=10`, uma correspondência em **Título** será 5 vezes mais relevante que uma correspondência em **Descrição** e 50 vezes mais relevante que um campo sem o atributo ts_weight.

Nota:
Para exibir o sistema de pontuação completo, consulte Pontuação do documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário do sistema para a tabela e a coluna do campo.
   Por exemplo, para modificar o ts_weight do campo kb_knowledge.number, abra o registro do dicionário com **a Tabela** "kb_knowledge" e **o nome da Coluna** "number".
3. No campo **Atributos** do formulário Entrada de Dicionário, execute uma das seguintes etapas:
   - Se um atributo ts_weight aparecer na lista de atributos, altere seu valor inteiro para o peso relativo que você deseja definir para o campo.
   - Se nenhum atributo ts_weight for exibido na lista, adicione um novo `ts_weight=` <value> entrada de lista separada por vírgulas, em que é o peso relativo que você deseja definir para o campo.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Atualize o índice de texto da tabela executando as seguintes etapas:

   a. Abra o registro de dicionário do sistema para a tabela do campo.
   O registro de dicionário do sistema da tabela é aquele com o nome da tabela como seu valor **de Tabela**, um campo **de Nome de coluna** vazio e "Coleção" como seu valor **de Tipo**.

   b. No formulário Entrada de dicionário, selecione o link **Gerar índice de texto** na seção Links relacionados.

Resultado

Depois que o Zing termina de gerar novamente o índice de texto da tabela, a pontuação do resultado da pesquisa usa seus novos pesos relativos para os campos.

Palavras de índices do Zing

Indexe documentos dividindo-os em palavras. Dependendo dos idiomas compatíveis com sua instância, uma palavra pode ser um único caractere, como um pictograma chinês ou japonês, ou uma sequência de caracteres separados por espaços, como nos idiomas latino, árabe e pinyin.

O Zing usa espaços para definir a unidade básica de separação de palavras. O Zing usa as seguintes regras para indexar palavras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de indexação de palavras do Zing

Regra	Comportamento
Pontuação	O Zing indexa alguns sinais de pontuação como parte de algumas palavras para melhorar os resultados da pesquisa para termos de pesquisa comuns. O Zing converte todos os caracteres de pontuação não indexados em espaços. Consulte O Zing indexa a pontuação como parte de algumas palavras.
Pitogramas	O Zing é compatível com todo o intervalo de caracteres de pictograma Unicode. Cada pictograma chinês ou japonês é indexado como uma palavra separada, como se fosse um único caractere latino-1 entre espaços.
Carta	O Zing trata os caracteres latino-1, arábico e pinyin como letras individuais de palavras separadas por espaço. Sequências de letras definem palavras indexáveis.

O Zing indexa a pontuação como parte de algumas palavras

O Zing indexa alguns sinais de pontuação como parte de algumas palavras para melhorar os resultados da pesquisa para termos de pesquisa comuns.

Pontuação indexada como parte de uma palavra

Pontuação	Indexado para localizar	Comportamento de pesquisa
E comercial [&]	Nomes de empresas	O Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação comuns em nomes de empresas: e comercial (&), sinais de adição (+) ou hifens (-). Por exemplo, uma pesquisa por `Bloco de H&R` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
Apóstrofes [']	Nomes próprios	O Zing ignora os possessivos finais e retém a maioria dos outros para encontrar nomes de empresas. Por exemplo, uma pesquisa de locais `da O'Reilly` corresponde a O'Reilly e O'Reilly's.
Hifens [-]	Nomes de empresas	O Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação comuns em nomes de empresas: e comercial (&), sinais de adição (+) ou hifens (-). Por exemplo, uma pesquisa por `"Coca-cola"` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Números de produtos	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hífens (-) ou pontos para pontuação. Por exemplo, uma pesquisa por `PROD-10-987` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
Números [123]	Números de produtos	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação indexada como parte de uma palavra

Pontuação	Indexado para localizar	Comportamento de pesquisa
		de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hífens (-) ou pontos para pontuação. Por exemplo, uma pesquisa por `PROD10987` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Números de registro	O Zing localiza números de registro que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem iniciar com um prefixo de número de registro reconhecido. Por exemplo, uma pesquisa por `INT1234567` localiza correspondências exatas para o registro de incidente.
Períodos [.]	Siglas	O Zing localiza acrônimos, estejam eles separados por pontos ou não. Por exemplo, uma pesquisa por `eua` localiza corresponde a eua ou eua. Observe que as pesquisas com caracteres curinga podem afetar o processamento de acrônimos. Em outro exemplo, uma pesquisa por `nós*` pode gerar resultados melhores do que uma pesquisa por `nós*`.
	Nomes de hosts	O Zing localiza sequências de letras e números separados apenas por pontos. Por exemplo, uma pesquisa por `en.myhost123.com` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Endereços IP	O Zing localiza números que seguem um padrão de endereço IPv4 típico. Por exemplo, uma pesquisa por `10.0.0.1` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Números de produtos	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hífens (-) ou pontos para pontuação. Por exemplo, uma pesquisa por `PROD.10.987` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação indexada como parte de uma palavra

Pontuação	Indexado para localizar	Comportamento de pesquisa
Sinais de adição [+]	Nomes de empresas	O Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação comuns em nomes de empresas: e comercial (&), sinais de adição (+) ou hifens (-). Por exemplo, uma pesquisa no `Google+` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
Sublinhado [_]	Números de produtos	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hífens (-) ou pontos para pontuação. Por exemplo, uma pesquisa por `PROD_10_987` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.

Nota:
O tratamento de pontuação descrito aqui não afeta os operadores curinga e booliano. Esses operadores fornecem funções Zing separadas.

O Zing indexa alguns elementos HTML

O Zing indexa o conteúdo de determinados elementos HTML para melhorar os resultados da pesquisa de documentos. Esta indexação é uma adição à indexação normal por palavra.

Elementos HTML indexados

Elemento HTML	Descrição
Atributo de título	O Zing indexa o conteúdo do atributo `title` de qualquer elemento HTML. Isso é separado do elemento `title`, que o Zing já indexa ao identificar as palavras do documento.
Destino do link de âncora	O Zing indexa o URL de destino especificado no atributo `href` de qualquer elemento âncora.
Texto alternativo para uma imagem	O Zing indexa o texto alternativo de qualquer elemento de imagem.

Configurar uma tabela para indexação e pesquisa

Habilite a indexação de texto do Zing para uma tabela para permitir que os usuários pesquisem valores de cadeia de caracteres nos registros. Configure os atributos de indexação de texto da tabela, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos para controlar o comportamento da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilitar a indexação de texto para uma tabela permite que os usuários pesquisem valores de cadeia de caracteres nos registros dessa tabela. Você pode configurar atributos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos para controlar o comportamento de indexação e pesquisa de uma tabela indexada.

Por padrão, o sistema cria índices de texto para as tabelas com um registro de índice de texto (**Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**). Por exemplo:

- Tabelas relacionadas ao conhecimento
- Tabelas relacionadas aos dados principais
- Tabelas relacionadas ao Connect
- Tabela de tarefas
- Tabela de Usuário

Habilitar a indexação de texto para uma tabela também a habilita para todas as tabelas secundárias. Se você quiser desabilitar a indexação de texto para uma tabela secundária, consulte Remover o índice de texto de uma tabela secundária.

Nota:
Sempre que você cria uma tabela de índice, o sistema também cria funções de controle de acesso (ACLs) para novas tabelas.

A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser concluída. Você pode notar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir as estatísticas históricas de indexação de texto.

Nota:

Novas tabelas criadas por transferências de conjunto de atualizações têm a indexação de texto desabilitada, mesmo se ela estiver habilitada para as tabelas incluídas no conjunto de atualizações.

Para permitir que os usuários pesquisem tabelas criadas por transferências de conjunto de atualizações, você deve habilitar manualmente a indexação de texto para essas tabelas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione **Novo**.
2. Em **Aplica-se a**, selecione **Tabela**.
3. Em **Tabela**, selecione a tabela para a qual você deseja configurar a indexação de texto.
4. **Opcional:** Se você pretender usar a tabela em pesquisas de várias tabelas ou se quiser usar o algoritmo de pontuação BM25 na tabela, faça o upgrade do formato de indexação para V4.

   a. Se o valor em **Formato** não estiver esmaecido, selecione **v4**e, em seguida, selecione **Enviar** e pule para a etapa 5.

   b. Se o valor em **Formato** estiver esmaecido, selecione **Enviar**.
   O valor esmaecido significa que a tabela já foi indexada e precisa ter sua indexação atualizada para V4.

   c. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione a tabela que você enviou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Links relacionados**, selecione **Mostrar registro de nome do índice**.

e. Em **Links relacionados**, selecione **Fazer upgrade para V4** e **Enviar**.
A indexação da tabela especificada foi atualizada de V3 para V4. Agora, esta tabela pode fazer parte da indexação de várias tabelas e o BM25 é usado para pontuar a pontuação de relevância da tabela. Opcionalmente, selecione **Mostrar configuração** em **Links relacionados**para mostrar o formato de indexação da tabela na página **Configuração do índice de texto**.

5. Configure atributos de indexação e pesquisa na tabela selecionada.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione a tabela que você configurou.

b. Na lista relacionada Mapas de atributo da tabela de índice de texto, selecione **Novo**.
Os atributos pertencem à forma como o Zing indexa documentos e classifica os documentos retornados nos resultados da pesquisa.

c. No formulário Mapas de atributo da tabela de índice de texto, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para definir atributos para.
Nome de atributo	Atributo do mecanismo de pesquisa. Para obter uma lista dos atributos e valores válidos, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.
Valor	Valor do atributo.

d. Repita este procedimento para definir atributos adicionais para a tabela.

e. Na seção Links relacionados, selecione **Gerar índice de texto**.

6. Configure atributos de nível de coluna.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione uma tabela.

b. Na lista relacionada Mapas de atributo da coluna de índice de texto, selecione **Novo**.

c. No formulário Mapa de atributos da coluna de índice de texto, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que contém a coluna para a qual você deseja definir atributos. Somente tabelas no grupo de índices e suas tabelas secundárias são exibidas.
Nome de atributo	Atributo. Para obter uma lista dos atributos e valores válidos, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Coluna	O nome da coluna na tabela selecionada à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa.
Valor	Valor do atributo.

d. Selecione **Enviar**.

e. Repita este procedimento para definir parâmetros adicionais do mecanismo de pesquisa para colunas da tabela no grupo de índices.

f. Na seção Links relacionados, selecione **Gerar índice de texto**.

7. **Opcional:** Adicione palavras irrelevantes.
   Palavras irrelevantes são palavras que você não deseja indexar, como ,umou um. Há uma lista global de palavras irrelevantes comuns, portanto, você só precisa adicionar palavras irrelevantes específicas para sua situação. Para ver a lista global de palavras irrelevantes, navegue no navegador até https://<instance name> .service-now.com/ts_stop_list.do .

   a. Na guia **Palavras irrelevantes do índice**, selecione **Novo**.

   b. Em **Índice**, selecione o índice ao qual adicionar a palavra irrelevante.

   c. No **Word**, insira uma única palavra que você não deseja indexar e selecione **Enviar**.

8. **Opcional:** Adicione um dicionário de sinônimos.
   Especificar um dicionário de sinônimos pesquisa o termo de pesquisa, bem como sinônimos do termo de pesquisa, como carro e seu sinônimo, automóvel. O Zing fornece um dicionário de sinônimos padrão.

   a. Na guia **Dicionários de sinônimos do índice**, selecione **Novo**.

   b. Em **Índice**, selecione o índice ao qual adicionar as palavras irrelevantes.

   c. Em **Dicionário de sinônimos**, selecione o dicionário de sinônimos a ser usado na tabela especificada. Para adicionar um dicionário, selecione **Novo** e siga o procedimento em Criar dicionários de sinônimos.

Resultado

A opção de pesquisa de lista *para texto* aparece nas exibições de lista da tabela e suas tabelas secundárias.

O que Fazer Depois

Você pode pesquisar registros na tabela indexada usando a pesquisa de lista na exibição de formulário. Para saber mais sobre como usar a pesquisa de lista, consulte A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual.

Você também pode consultar a tabela indexada em busca de correspondências de cadeia de caracteres usando os métodos GlideRecord.addQuery(name, value) ou GlideRecord.addEncodedQuery(name, value) com o nome reservado 123TEXTQUERY321. Para obter mais informações sobre como consultar correspondências de cadeia de caracteres, consulte Consulta de tabelas em script .

Campos excluídos da indexação de texto

A indexação de texto exclui campos que atendem a determinadas condições de nome, tipo, atributo ou criptografia. As pesquisas do usuário não correspondem ou retornam valores de campos excluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 indexação de texto excluirá um campo se ele atender a qualquer uma das condições na tabela a seguir.

Categoria	Descrição
Nome do campo	A indexação de texto inclui os campos **sys_class_name** e **sys_tags**, mas exclui todos os outros campos cujos nomes começam com **sys_**.
Tipo de campo	A indexação de texto exclui campos destes tipos: • Data • Data/hora • Duração • Verdadeiro/falso • Fluxo de trabalho Para obter mais informações sobre esses tipos, consulte Referência de tipos de campo.
Atributos de campo	A indexação de texto exclui campos que têm o atributo **no_text_index** definido como verdadeiro. Para obter mais informações sobre este atributo, consulte Remover um índice de um campo específico.
Criptografia de campo	A indexação de texto exclui campos configurados para Edge Encryption. Para obter mais informações sobre como configurar campos com Edge Encryption, consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia .

Configurar um grupo de índice de texto para pesquisar em várias tabelas

Atualize tabelas para o formato de indexação V4 e inclua-as em um grupo de índice de texto para facilitar a pesquisa em várias tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os grupos de índice de texto permitem indexar e pesquisar em várias tabelas.

A execução de pesquisas em várias tabelas requer a normalização das tabelas primeiro para que as pontuações de relevância tenham o mesmo significado para todas as tabelas. A indexação V4 fornece essa normalização. O Zing usa a função de classificação Okapi BM25 para calcular a pontuação de relevância dos resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formato de indexação de tabela V4 é otimizado para documentação, como artigos da base de conhecimento. Você não precisa reindexar tabelas que usam este formato ao alterar o valor de um atributo de indexação, como o peso de um campo. Se você quiser usar a função de classificação BM25 em uma única tabela, poderá convertê-la para o formato V4.

Para habilitar a pesquisa em várias tabelas:

1. Configure todas as tabelas escolhidas para usar o formato de índice V4, caso ainda não o usem.

   Nota:
   Em novas instâncias, as tabelas Item do catálogo [sc_cat_item], Conhecimento [kb_knowledge], Perguntas e respostas da comunidade [kb_social_qa_question] e Usuário [sys_user] usam o formato de índice V4. Se você fizer upgrade da sua instância de uma versão anterior, o formato de indexação dessas tabelas permanecerá o mesmo da versão mais antiga.

2. Adicione as tabelas a um grupo de índice de texto para que elas possam ser indexadas e pesquisadas juntas.

   Nota:
   Você não pode adicionar a tabela Tarefa [task] ou tabelas que a estendam para um grupo de índice de texto.

Procedimento

1. Configure as tabelas que você deseja incluir em várias pesquisas de tabela para usar o formato de índice V4.

   Nota:
   Fazer upgrade da V3 para a V4 é fácil. O downgrade de V4 para V3 é mais difícil e não é recomendado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

   b. Abra o registro da tabela que você deseja fazer upgrade para o formato de índice V4.

   c. Se **Formatar** não estiver desabilitado, selecione **V4**, selecione **Enviar**e pule para a etapa 2.
   Você pode escolher a formatação de índice nesta etapa porque não existe nenhum índice para a tabela.

   d. Se **Formato** estiver desabilitado, selecione o link relacionado **Mostrar registro de nome de índice**.
   O campo desabilitado significa que já existe um índice para a tabela e você deve atualizar explicitamente o formato do índice.
   A página Índice de texto é exibida.

   e. Selecione o link relacionado **Fazer upgrade para V4** e selecione **OK**.
   O sistema programa uma tarefa para fazer upgrade do índice de texto de V3 para V4, permitindo que esta tabela participe da indexação de várias tabelas.

2. Crie um grupo de índice de texto que especifica as tabelas que você deseja indexar juntas para que você possa pesquisá-las juntas.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Grupos de Índice de Texto**.

   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira os seguintes valores de campo:

Campo	Valor
Rótulo	Nome do grupo de tabelas que você deseja indexar e pesquisar juntos.
Tabelas	Lista de tabelas que você deseja incluir no grupo de índice de texto.

Você pode adicionar tabelas formatadas com V3 e V4 a grupos de índice de texto. Se você adicionar tabelas V3, o grupo de índice de texto permanecerá inativo.

d. Selecione **Enviar**.

3. Configure os atributos de indexação e pesquisa em tabelas em um grupo de índice de texto.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Selecione **Novo**.
O formulário de configuração do índice de texto é exibido. Se você já tiver um grupo de índice de texto na lista, pule para a etapa 3.d.

c. Em **Aplica-se a**, selecione **Grupo de índice**.

d. Em **Grupo de índice**, selecione a lupa e selecione o grupo de índice de texto que você criou e selecione **Enviar**.
Os únicos grupos de índice de texto exibidos são aqueles que você já criou.
A tabela Configuração do índice de texto é exibida.

e. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

f. Na guia **Mapas de atributo da tabela de índice de texto**, selecione **Novo**.
O formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto é exibido. Os atributos pertencem à forma como o Zing indexa ou pesquisa tabelas individuais no grupo de índice de texto.

g. Em **Tabela**, selecione uma tabela para a qual definir atributos.
Somente tabelas no grupo de índice de texto especificado e suas tabelas secundárias são exibidas.

h. Em **Nome do atributo**, selecione a lupa e selecione um atributo.
Para ver a lista de atributos, insira `ts_configuration_attribute.list` no navegador de aplicações. Para obter definições de atributo, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.

i. Em **Valor,** insira um valor e selecione **Enviar**.
Valores válidos dependem do atributo. Para obter informações sobre valores válidos, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.

j. Repita este procedimento para definir parâmetros adicionais do mecanismo de pesquisa para outras tabelas no grupo de índice de texto.

k. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar índice de texto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configure parâmetros de pesquisa em colunas de tabela individuais no grupo de índice de texto.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

   b. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

   c. Na guia **Mapas de atributo da coluna de índice de texto**, selecione **Novo**.
   O formulário Mapa de atributos da coluna de índice de texto é exibido. Os atributos pertencem à maneira como o Zing indexa ou pesquisa colunas de tabelas individuais no grupo de índice de texto.

   d. Em **Tabela**, selecione uma tabela para a qual definir atributos.
   Somente tabelas no grupo de índice de texto e suas tabelas secundárias são exibidas.

   e. Em **Nome do atributo**, selecione um parâmetro de mecanismo de pesquisa, insira um valor para esse parâmetro em **Valor**e selecione **Enviar**.
   Para ver a lista de atributos, insira `ts_configuration_attribute.list` no navegador de aplicações. Para obter definições de atributo, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.

   f. Em **Coluna**, especifique o nome da coluna na tabela selecionada à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa.

   g. Em **Valor**, especifique o valor do atributo que rege a pesquisa.

   h. Selecione **Enviar**.

   i. Repita este procedimento para definir parâmetros adicionais do mecanismo de pesquisa para colunas da tabela no grupo de índice de texto.

   j. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar índice de texto**.

5. **Opcional:** Adicione um dicionário de sinônimos.
   A especificação de um dicionário permite pesquisas no termo de pesquisa e nos sinônimos do termo de pesquisa, como `car` e seu sinônimo `auto`. O Zing fornece um dicionário de sinônimos padrão.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

   b. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

   c. Na guia **Dicionários de sinônimos do índice**, selecione **Novo**.

   d. Em **Índice**, selecione o índice da tabela ao qual as palavras irrelevantes serão adicionadas.

   e. Em **Dicionário de sinônimos**, selecione o dicionário a ser usado.
   Para adicionar um dicionário, selecione **Novo** e siga o procedimento em Criar dicionários de sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Enviar**.

g. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar índice de texto**.

6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você pode consultar as tabelas no grupo de índice de texto em busca de correspondências de cadeia de caracteres usando os métodos `GlideRecord.addQuery(name, value)` ou `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` com o nome reservado `123TEXTINDEXGROUP321`. Para obter mais informações sobre como consultar grupos de índice de texto para correspondências de cadeia de caracteres, consulte Consulta de tabelas em script .

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Os seguintes atributos de dicionário afetam a maneira como o Zing indexa tabelas ou classifica os resultados da pesquisa.

Indexar e pesquisar atributos do dicionário

O Zing usa atributos de dicionário definidos no nível da tabela ou do campo para definir as seguintes configurações:

- comportamento de indexação
- classificação de resultados de pesquisa
- o algoritmo de classificação de relevância BM25

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
attachment_index	boolean	Tabela	Ambos	Se verdadeiro, os anexos na tabela serão indexados para fins de pesquisa.	Índice de anexo	VERDADEIRO	FALSO
sem_índice_de_texto	boolean	Ambos	Ambos	Este atributo em um campo evita que o campo seja incluído em um índice de texto.	Nenhum índice de texto	VERDADEIRO	FALSO
text_index_attachment_body_peso	float	Tabela	V4	Especifica o valor de consideração (peso,	Peso do corpo do anexo de	FALSO	VERDADEIRO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				um valor flutuante) a ser fornecido a um termo de pesquisa encontrado no corpo de um anexo. Para obter mais informações sobre como o valor do peso afeta a relevância do resultado da pesquisa, consulte O Zing calcula as pontuações do documento usando três componentes.	índice de texto		
text_index_attachment_display	boolean	Tabela	Ambos	Exibe anexos nos resultados da pesquisa de texto.	Anexo de índice de texto exibido	FALSO	FALSO
text_index_attachment_title_weight	float	Tabela	V4	Especifica o valor de consideração (peso, um valor flutuante) a ser fornecido a um termo de pesquisa encontrado no título de um anexo. Para obter mais informações sobre como o valor do peso afeta a relevância	Peso do título do anexo do índice de texto	FALSO	VERDADEIRO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				do resultado da pesquisa, consulte O Zing calcula as pontuações do documento usando três componentes.			
text_index_auto_stop	boolean	Tabela	Ambos	Identifica automaticamente palavras irrelevantes e não as indexa. Com base no limite especificado em text_index_auto_stop_threshold.	Parada automática do índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
text_index_auto_stop_threshold	Número inteiro	Tabela	Ambos	Limite (inteiro, número de ocorrências) para uma palavra se tornar uma palavra irrelevante automaticamente. Consulte text_index_auto_stop.	Limite de interrupção automática do índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
text_index_default_partial_matching_rule	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Cadeia de caracteres para configuração de regra de correspondência parcial. A entrada deve ser baseada em Mude o modo de consulta de uma tabela indexada.	Regra de correspondência parcial padrão de índice de texto	FALSO	VERDADEIRO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
text_index_default_query_mode	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Cadeia de caracteres para configuração do modo de consulta. A entrada deve ser baseada em Mudar o modo de consulta de uma tabela indexada	Modo de consulta padrão de índice de texto	FALSO	VERDADEIRO
text_index_disable_synonym	booliano	Tabela	Ambos	VERDADEIRO desabilita a pesquisa de sinônimos, bem como o termo de pesquisa.	Desativar sinônimo de índice de texto	FALSO	VERDADEIRO
text_index_enable_idf	booliano	Tabela	V3	VERDADEIRO habilita a pontuação de TF-IDF .	IDF de habilitação de índice de texto	FALSO	VERDADEIRO
índice_de_texto_filtro_lixo	booliano	Tabela	Ambos	TRUE por padrão, FALSE desabilita o filtro de lixo eletrônico para uma tabela. Por padrão, o Zing não indexa ou pesquisa números de dois dígitos e palavras de um único caractere (a menos que sejam caracteres chinês ou japonês).	Lixo eletrônico do filtro de índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				Gere novamente o índice depois de desabilitar o filtro de lixo eletrônico. Este atributo resulta em um índice de tabela maior. Para obter o desempenho ideal, não o aplique a menos que seja necessário.			
text_index_filter_query	Um encodedQuery na tabela	Tabela	Ambos	Use este atributo quando quiser indexar as linhas que correspondem a condições de filtro específicas. O valor do atributo deve ser um encodedQuery na tabela.	Filtro de índice	VERDADEIRO	FALSO
text_index_filterable	Booliano	Coluna	Ambos	Se um campo com este atributo definido como verdadeiro for alterado, a linha será avaliada para reindexação (mesmo que o campo em	Índice filtrável	VERDADEIRO	FALSO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				si não seja indexável).			
text_index_include_stop_word	booleano	Tabela	Ambos	se você precisar indexar palavras irrelevantes nesta tabela, defina este atributo como verdadeiro.	Palavra irrelevante de inclusão de índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
text_index_scorer_bm25_b	float	Tabela	V4	Este atributo é o parâmetro b usado no algoritmo BM25. Consulte text_index_scorer_bm25_b.	bm25_b	FALSO	VERDADEIRO
text_index_scorer_bm25_k1	float	Tabela	V4	Este atributo é o parâmetro K1 usado no algoritmo BM25. Consulte text_index_scorer_bm25_k1.	bm25_k1	FALSO	VERDADEIRO
text_index_tags	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Deve ser definido como cadeia de caracteres específica: empty/ everyone_only/ all_shared, dependendo do tipo de marcadores que deseja ser indexado.	Marcadores de índice de texto	VERDADEIRO	FALSO
texto_index_tokenizer_idioma	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Coloque "ja" (sem aspas duplas)	Idioma do tokenizador de índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				quando houver necessidade de oferecer suporte à tokenização em japonês.			
text_index_translations	boolean	Tabela	Ambos	Se presente ou verdadeiro, força os índices a serem recalculados quando cadeias de caracteres traduzidas são adicionadas. Requer a função sys-admin para modificar. Definido automaticamente para campos indexados que são traduzidos e para campos que têm uma tradução e estão sendo indexados. A propriedade do sistema glide.i18n.force_index, cujo padrão é verdadeiro, substitui este atributo.	Traduções de índice de texto	VERDADEIRO	FALSO
text_search_and_or_limit	Número inteiro	Tabela	Ambos	Adicione o atributo personalizado de nível	Limite de Pesquisa de Texto E OU	FALSO	FALSO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				de tabela text_search_and_or_limit que substitui a propriedade global.			
ts_language	Cadeia de caracteres	Coluna	Ambos	Adicionado para permitir a indexação de texto somente de idiomas específicos.	Idioma da pesquisa de texto	VERDADEIRO	FALSO
ts_multi_value_field_splitter	Cadeia de caracteres	Coluna	Ambos	Se um campo for um campo de vários valores, adicione o divisor no campo neste atributo para distribuir as posições de índice dos valores. Por exemplo, para separar multi:value, coloque : para este atributo.	Divisor de campo de vários valores de pesquisa de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
peso_ts	Número inteiro	Coluna	Ambos	Controla a importância relativa de uma correspondência no campo para pesquisa de texto. Para obter mais informações sobre como o valor do peso afeta a relevância	Peso da pesquisa de texto	FALSO	FALSO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos do dicionário de pesquisa e índice do Zing

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				do resultado da pesquisa, consulte O Zing calcula as pontuações do documento usando três componentes. Para saber como definir o peso da pesquisa de texto para um campo, consulte Definir o peso relativo de um campo.			

sem_índice_de_texto

Para obter as diretrizes Suporte e atendimento ao cliente sobre como definir a opção **no_text_index** para diferentes tipos de campo, consulte KB0859922 no site Now Support.

text_index_scorer_bm25_b

Este atributo de dicionário faz parte do algoritmo BM25. O atributo afeta a importância do tamanho de um documento nos resultados da pesquisa. Se este atributo for 0, o comprimento não terá relação. Nesse caso, um documento de duas palavras seria avaliado igualmente como um documento com 1000 palavras. Documentos muito curtos geralmente têm peso inferior a documentos mais longos. O padrão é 0,75.

text_index_scorer_bm25_k1

Este atributo de dicionário faz parte do algoritmo BM25. O atributo ajuda a determinar as características de saturação da frequência do termo, ou seja, fazer com que o termo de pesquisa apareça em um documento aumenta a relevância do documento, mas o aumento é menos impactante conforme os números sobem. Por exemplo, um termo de pesquisa que ocorre 10 vezes em um documento o torna mais relevante do que um documento que tem apenas uma ocorrência. No entanto, um documento com 100 ocorrências do termo de pesquisa pode não ser dez vezes mais impactante do que um documento com 10 ocorrências. A relevância se aproxima de uma assíntota de efeito máximo. Quanto maior o valor do atributo, menor será o efeito máximo de várias ocorrências. Os valores típicos estão entre 1,25 e 2,0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar novamente um índice de texto para uma tabela

Você pode gerar novamente um índice de texto de tabela ao alterar as palavras irrelevantes da tabela ou valores de exibição.

Antes de Iniciar

A tabela para a qual você deseja gerar novamente o índice de texto já deve estar configurada para indexação e pesquisa. Para obter detalhes sobre este processo de configuração, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema mantém índices de texto em uma programação diária. Normalmente, você só precisa gerar novamente um índice de texto manualmente ao alterar esses valores.

- Você muda a lista de palavras irrelevantes específicas da tabela.
- Você muda o valor de exibição de um registro, como mudar um nome de usuário ou grupo. Até que você gere novamente o índice, as pesquisas de texto para valores de exibição antigos ainda produzirão resultados e as pesquisas para o novo valor de exibição não mostrarão resultados.

Você também pode gerar novamente um índice de texto se observar resultados de pesquisa incorretos para a tabela indexada. Isso é raro e geralmente só ocorre se a indexação de texto tiver sido interrompida.

A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser concluída. Você pode notar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir estatísticashistóricas.

Nota:
Este processo de regeneração de índice limpa o índice de pesquisa de texto existente da tabela antes de gerenciá-lo novamente. Durante o processamento, nenhum resultado de pesquisa será retornado se você executar uma pesquisa de texto antes que a regeneração seja concluída. Está disponível um método alternativo que não afeta o uso de pesquisas de texto para a tabela enquanto a regeneração está em andamento. Consulte Reindexar uma tabela sem afetar os resultados da pesquisa de texto.

Procedimento

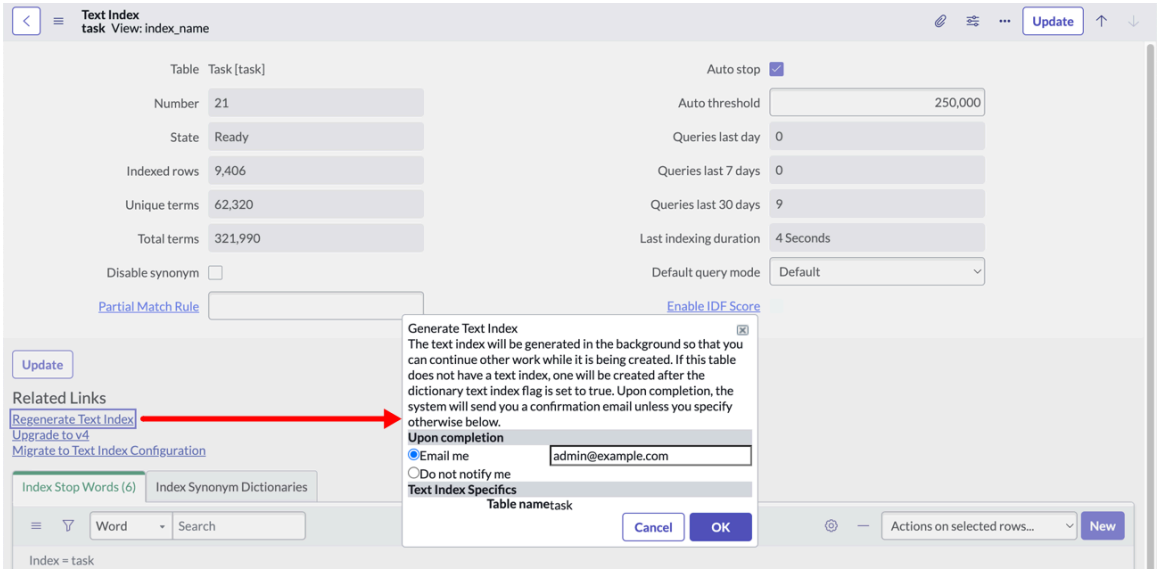
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra o índice de texto da tabela.

Example
Por exemplo, selecione **a tarefa**.
O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o link relacionado **Gerar índice de texto novamente** e selecione **OK**.



Resultado

O sistema programa a tabela selecionada para indexação de texto.

Reindexar uma tabela sem afetar os resultados da pesquisa de texto

Recrie índices de pesquisa de texto sem afetar negativamente os resultados da pesquisa. Você pode continuar a executar pesquisas de texto em uma tabela enquanto ocorre a regeneração do índice.

Antes de Iniciar

A tabela para a qual você deseja recriar o índice já deve estar configurada para indexação e pesquisa. Para obter detalhes sobre este processo de configuração, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: administrador

Nota:
Se o valor da propriedade do sistema `glide.script_processor.admin` tiver sido alterado do valor padrão, você precisará da função especificada por esse valor de propriedade. Para obter detalhes sobre este valor de propriedade e seus efeitos, consulte Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este método de reindexação não limpa o índice de pesquisa de texto inteiro antes que a recriação ocorra. Ele recria o índice da tabela de pesquisa de texto, um registro de cada vez, e reindexa somente a hierarquia da tabela de destino. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_cat_item, somente a tabela sc_cat_item será reindexada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.

Nota:
Se o valor da propriedade do sistema `glide.script_processor.admin` estiver definido como security_admin, você deverá elevar para essa função privilegiada para acessar este módulo. Para obter mais informações sobre como elevar privilégios, consulte Elevated privilege roles .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No campo de texto **Executar script (JavaScript executado no servidor)**, insira o seguinte script em segundo plano, certificando-se de colocar ambos os argumentos entre aspas, conforme mostrado:

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('TABLE_NAME', 'EMAIL_ADDRESS');
```

Em que:

- NAME_NAME é o nome da tabela que você deseja reindexar.

  Nota:
  Somente a tabela especificada e suas tabelas secundárias são reindexadas.

- EMAIL_ADDRESS é o endereço para o qual uma notificação por e-mail deve ser enviada quando a reindexação da tabela for concluída. Digite `nulo` para nenhuma notificação por e-mail.

Example
Por exemplo, para gerar novamente o índice de pesquisa de texto da tabela kb_knowledge e especificar que nenhuma notificação por e-mail é necessária após a conclusão da recriação, crie o seguinte script em segundo plano:

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
```

O script cria um evento que o manipulador de índice processa, portanto, o script é concluído sem bloqueio na conclusão do trabalho de reindexação.

3. Selecione **Executar script**.

Resultado
O sistema reindexa a pesquisa de texto para a tabela especificada. Para tabelas grandes, como sys_metadata, a reindexação pode levar algumas horas, mas você ainda pode executar pesquisas de texto na tabela enquanto o script está em execução.

Gerar novamente o índice de texto para um único registro

Atualize o índice de pesquisa de texto para um único registro. Use esta abordagem para verificar rapidamente se a indexação de texto é a causa de um problema de pesquisa sem recriar o índice de texto completo de uma tabela inteira.

Antes de Iniciar
Identifique o seguinte:

- Um termo de pesquisa que não retorna os resultados esperados
- Um registro que contém o termo de pesquisa identificado que não é retornado na pesquisa do termo
- A tabela que inclui o registro identificado

A tabela identificada já deve estar configurada para indexação e pesquisa. Para obter detalhes sobre este processo de configuração, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: administrador

Nota:
Se o valor da propriedade do sistema *`glide.script_processor.admin`* tiver sido alterado do valor padrão, você precisará da função especificada por esse valor de propriedade. Para obter detalhes sobre este valor de propriedade e seus efeitos, consulte Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este método de reindexação recria o índice de pesquisa de texto para um único registro. Leva menos tempo do que recriar o índice de texto para todos os registros em uma tabela.

Você pode usar este método para determinar rapidamente se a indexação de texto é a causa de um problema de pesquisa. Isso evita o atraso associado à recriação do índice de pesquisa de texto da tabela inteira.

Procedimento

1. Copie o sys_id do registro identificado selecionando **Copiar sys_id** no menu de contexto.
2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.

   Nota:
   Se o valor da propriedade do sistema `glide.script_processor.admin` estiver definido como security_admin, você deverá elevar para essa função privilegiada para acessar este módulo. Para obter mais informações sobre como elevar privilégios, consulte Elevated privilege roles .

3. No campo de texto **Executar script (JavaScript executado no servidor)**, insira o script a seguir, substituindo ABLE_NAME pelo nome da tabela que contém o registro identificado e SYS_ID pelo sys_id do registro que você copiou na etapa 1:

```
var gr = new GlideRecord('TABLE_NAME');
gr.get('SYS_ID');
gs.eventQueue("text_index", gr, '[TABLE_NAME]','update','text_index');
```

4. Selecione **Executar script**.
   O script cria um evento de atualização text_index para a tabela especificada na fila text_index.
5. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Log de Eventos** e aguarde até que o estado do novo evento de atualização text_index mude para **processado**.
   Para encontrar o novo evento, você pode aplicar um filtro **[Name][contains][text_index]** e classificar a exibição de lista de eventos por data/hora **de criação** em ordem decrescente (z a a).

Resultado

O sistema atualiza o índice de texto do registro especificado na tabela especificada.

O que Fazer Depois

Repita a pesquisa de amostra. Se esta pesquisa retornar o registro identificado, convém atualizar o índice de texto da tabela inteira que contém esse registro. Para obter detalhes, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

Remover um índice

Você pode remover o índice de uma tabela se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para essa tabela. Este procedimento também remove o índice de todas as tabelas que estendem a tabela especificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

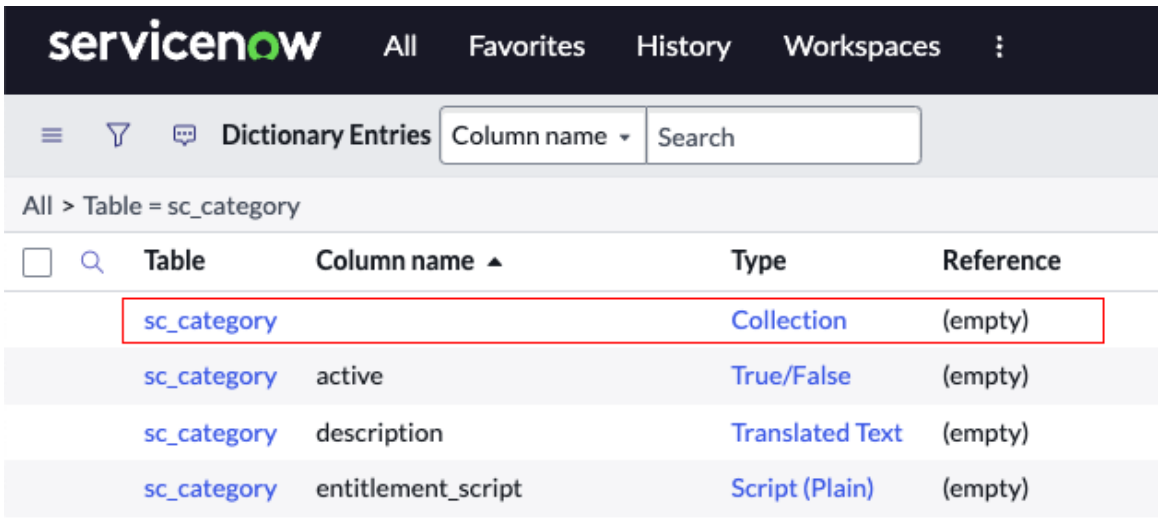
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário 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.

O registro de dicionário para uma tabela é o registro com **Tabela** correspondente ao nome da tabela, um nome de coluna vazio e um valor de **Tipo** de **Coleção**, conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.



3. **Opcional:** Se o campo Opção **de índice de texto** estiver oculto, configure o layout do formulário para mostrá-lo.
   Para obter detalhes sobre como mostrar e ocultar campos em um formulário, consulte Configuração do layout do formulário.
4. Desmarque a opção **Índice de texto** do registro e selecione **Atualizar**.

Resultado

O sistema não indexa mais o texto da tabela especificada ou a consulta para obter resultados de pesquisa de texto. Esta mudança também desabilita a indexação de texto e a pesquisa de todas as tabelas que estendem a tabela especificada.

Remover um índice de um campo específico

Você pode remover o índice de um campo específico em uma tabela se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para esse campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

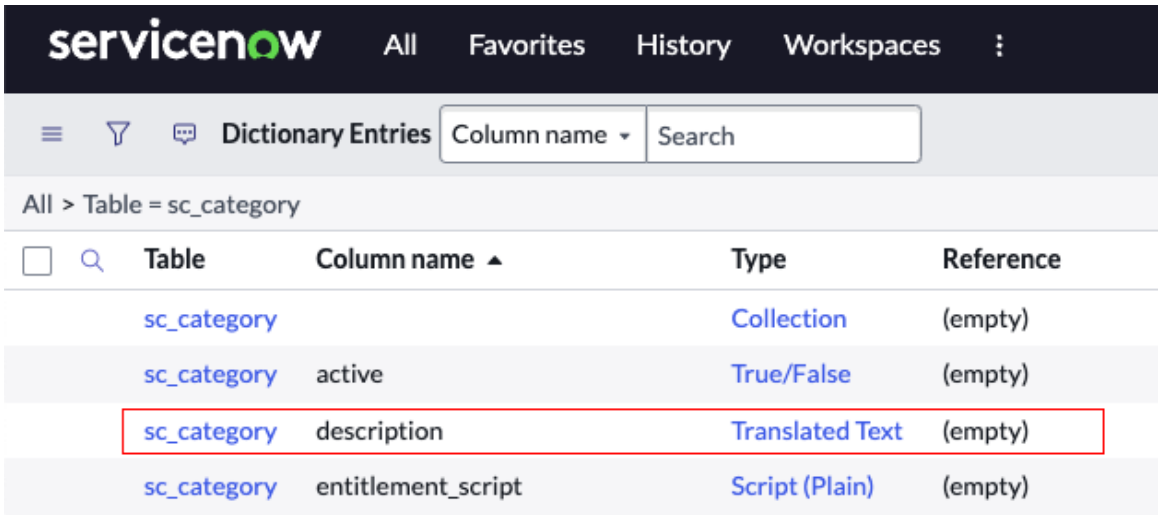
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário para o campo da tabela.

   O registro de dicionário para um campo de tabela é o registro com a **Tabela** correspondente ao nome da tabela e **o Nome da coluna** correspondente ao nome do campo, conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na lista relacionada Atributos, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos.

Campo	Valor
Atributo	Nenhum índice de texto
Valor	verdadeiro

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O sistema não indexa mais o texto do campo da tabela especificado ou o consulta para obter resultados de pesquisa de texto. Esta mudança também desabilita a indexação de texto e a pesquisa do campo especificado em todas as tabelas que estendem a tabela especificada.

Remover o índice de texto de uma tabela secundária

Você pode remover o índice de texto de uma tabela secundária se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para essa tabela secundária.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção **Índice de texto** de uma tabela é herdada por todas as tabelas secundárias dessa tabela. Limpar esta opção para uma tabela secundária individual não tem efeito.

Por exemplo, **o Índice de texto** é selecionado para a Tabela de tarefas no sistema de base. Esta configuração habilita a indexação de texto para a tabela de tarefas. Todas as tabelas que estendem a tarefa, como Tarefa de catálogo, Incidente e Solicitação, herdam esta opção. Limpar a opção **Índice de texto** na tabela secundária de incidentes não desabilita a indexação de texto para registros de incidentes.

Para desabilitar a indexação de texto para uma tabela secundária específica, defina o atributo `No text index` dessa tabela. Este atributo substitui a opção **de índice de texto**

Tradução automática

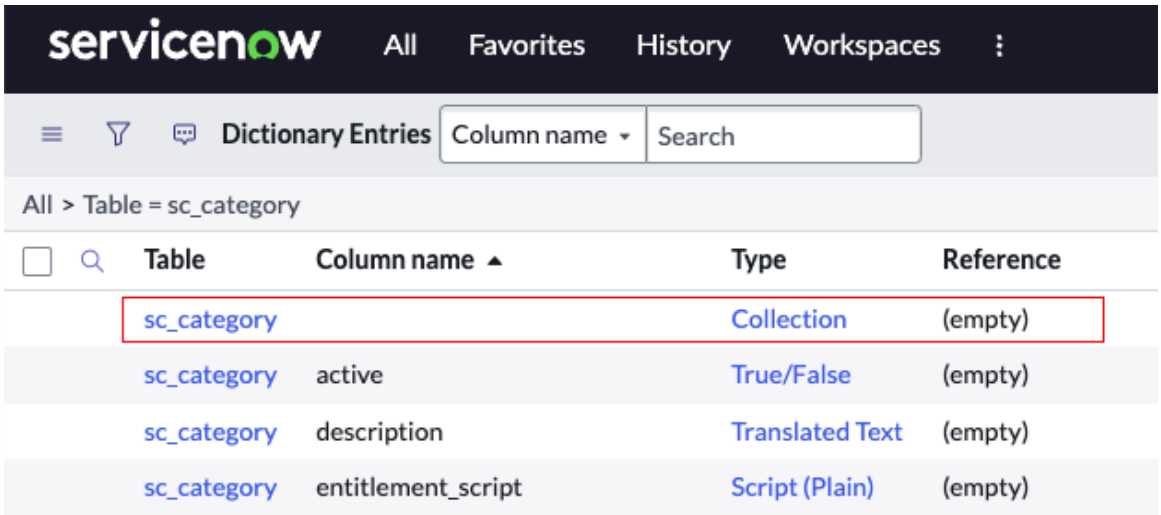
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

herdado da tabela sem afetar o comportamento de indexação de outras tabelas em sua hierarquia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário da tabela secundária.

   O registro de dicionário para uma tabela é o registro com um nome de coluna vazio e um valor de **Tipo** de **Coleção**, conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.



3. Na lista relacionada Atributos, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos:

Campo	Valor
Atributo	Nenhum índice de texto
Valor	verdadeiro

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O sistema não indexa ou consulta mais a tabela secundária para obter resultados de pesquisa de texto. A indexação continua para outras tabelas na hierarquia da tabela.

Alterar o modo de consulta de uma tabela indexada

Defina o modo de consulta para especificar se as pesquisas em uma tabela indexada devem corresponder a todos ou apenas a alguns dos termos de pesquisa.

Antes de Iniciar

Para alterar o modo de consulta de uma tabela indexada, um índice de texto deve estar presente na tabela. Certifique-se de que a indexação de texto esteja habilitada para a tabela antes de alterar o modo de consulta. Consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma tabela é indexada, os dados dentro da tabela podem ser pesquisados por meio da barra de pesquisa global. Altere o modo de consulta da tabela indexada para permitir que a pesquisa global corresponda a todos ou apenas a alguns dos termos pesquisados. Habilite uma regra de correspondência parcial para retornar resultados que correspondam parcialmente aos termos pesquisados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela que você deseja configurar na lista de tabelas indexadas.
3. Use a caixa de combinação para selecionar um **modo de consulta Padrão**.

Opção	Descrição
Padrão	O modo de consulta padrão para uma tabela é uma consulta E.
E	Corresponde a todos os termos de pesquisa.
OU	Corresponde a um ou mais termos de pesquisa.
AND_OR	Corresponde a todos os termos de pesquisa. Se nenhum resultado for encontrado, corresponde a um ou mais termos de pesquisa.

4. Para habilitar a correspondência parcial de termos de pesquisa, configure a regra de correspondência parcial no campo **Regra de correspondência parcial**.
   As regras de correspondência parcial retornam resultados que correspondem parcialmente aos termos de pesquisa. Use uma regra de correspondência parcial se as consultas geralmente incluírem muitas palavras-chave (se, por exemplo, os usuários recortarem e colarem frases na barra de pesquisa global).

Regras de correspondência parcial

Tipo de entrada	Exemplo	Descrição
Números inteiros	3	Indica o número mínimo de termos de pesquisa a serem correspondidos.
Inteiro negativo	-2	Indica que o número de termos de pesquisa, menos este número, deve ser correspondido.
Percentagem	75%	Indica a porcentagem mínima de termos de pesquisa a serem correspondidos. O número mínimo de termos de pesquisa é o número calculado a partir da porcentagem arredondada para baixo.
Porcentagem negativa	-25%	Indica que o número de termos de pesquisa, menos esta porcentagem, deve ser correspondido. O número mínimo de termos de pesquisa é o número calculado a partir da porcentagem arredondada para baixo e subtraído do número total de termos de pesquisa.
Combinação	3<70%	Um número inteiro positivo, seguido por um símbolo de menor que, seguido por qualquer um dos tipos de entrada mencionados anteriormente. Indica que, se o número de termos de pesquisa for igual ou menor que o número inteiro, todos os termos de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Exemplo	Descrição
		serão necessários. Se o número de termos de pesquisa for maior que o número inteiro, a especificação será aplicada. Neste exemplo: se houver de 1 a 3 termos de pesquisa, todos serão necessários. Se houver 4 ou mais termos de pesquisa, somente 70% serão necessários.
Várias combinações	3<-25%, 9<-5	Várias especificações condicionais separadas por vírgulas. Neste exemplo: se houver de 1 a 3 termos de pesquisa, todos serão necessários. Se houver de 4 a 9 termos de pesquisa, todos, exceto 25%, serão necessários. Se houver mais de 9 termos de pesquisa, todos, exceto 5, serão necessários.

Habilitar indexação de texto em conjuntos de variáveis com várias linhas

Tornar o texto de conjuntos de variáveis Catálogo de serviços pesquisáveis na pesquisa global.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Zing não indexa texto de conjuntos de variáveis com várias linhas Catálogo de serviços. A pesquisa global não retorna resultados para texto nesses conjuntos de variáveis.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão adicionando a propriedade do sistema `glide.ts.index.variablesete` definindo seu valor como **verdadeiro**. Com este valor definido, o Zing indexa o texto em conjuntos de variáveis com várias linhas e a pesquisa global retorna resultados para esse texto.

Para saber mais sobre conjuntos de variáveis, consulte Service catalog variable sets .

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Pesquise na tabela uma propriedade do sistema com o nome `glide.ts.index.variableset`.
   - Se a propriedade já existir, altere seu valor para **verdadeiro** e ignore as etapas a seguir.
   - Se a propriedade não existir, prossiga para as etapas a seguir.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Propriedade do sistema, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Nome	glide.ts.index.variableset
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O Zing indexa o texto de conjuntos de variáveis Catálogo de serviços com várias linhas para que você possa encontrá-lo usando a pesquisa global.

O que Fazer Depois

Para ver o texto de conjuntos de variáveis com várias linhas imediatamente em pesquisas globais, gere novamente os índices de texto das tabelas afetadas. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

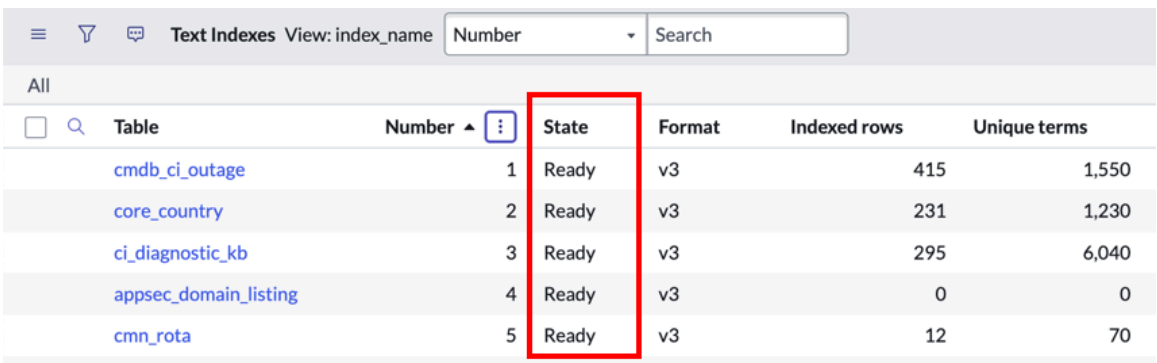
Se você não gerar novamente os índices de texto das tabelas afetadas, os registros dessas tabelas serão reindexados conforme forem atualizados ou adicionados. As pesquisas globais retornarão somente texto de conjuntos de variáveis com várias linhas em registros reindexados.

Estatísticas e status de indexação de texto

Para exibir estatísticas e status de indexação de texto, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.

- Se a indexação de texto estiver em andamento, exiba o status de cada índice no campo **Estado**. Atualize a lista para exibir atualizações. As tabelas são indexadas uma de cada vez.
- Para ver quanto tempo leva para indexar uma tabela específica, exiba o campo **Duração da última indexação** da entrada da tabela. Embora cada processo varie de acordo com a atividade e os dados, os dados históricos podem fornecer uma boa estimativa.
- Exibir estatísticas (como o número de linhas indexadas, termos e consultas na última semana) na lista ou no formulário de uma tabela específica.

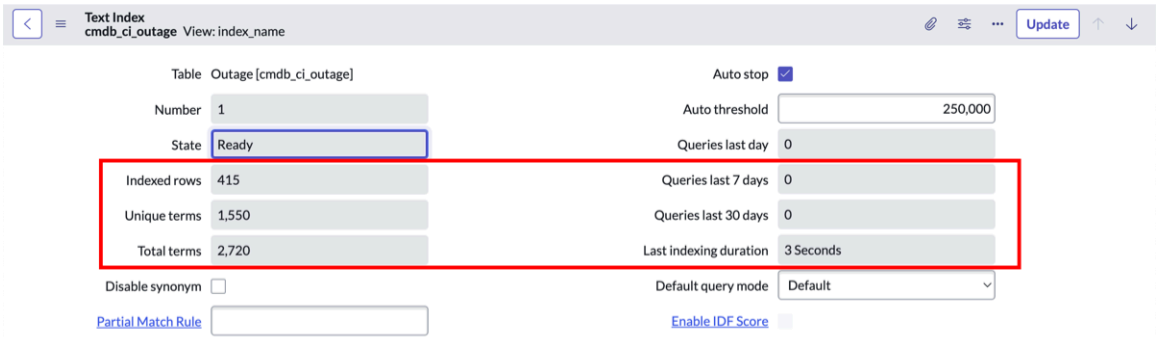
Status do índice de texto



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estatísticas de índice de texto



Configurar tabelas para usar o tokenizador japonês

Melhore os resultados de pesquisa em pesquisas no idioma japonês configurando tabelas individuais para usar o tokenizador japonês.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As pesquisas no idioma japonês usam o tokenizador japonês "Kuromoji" no Zing. O atributo tokenizer japonês está ativo por padrão, mas você deve configurar tabelas individuais para usá-lo e, em seguida, gerar novamente o índice de texto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Pesquise o nome da tabela.
3. Nos resultados da pesquisa, abra a tabela, que é o item de lista que tem um **Nome de coluna** vazio e um **Tipo** de **coleção**.
4. Role a página para baixo, selecione a guia **Atributos** e selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campos de atributos

Campo	Descrição
Atributo	Insira **o idioma do tokenizador de índice de texto**.
Entrada do Dicionário	O padrão é o nome da tabela.
Valor	Insira **ja** para o tokenizador japonês.

6. Selecione **Enviar**.
7. Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

Nota:
A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser concluída. Você pode notar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir estatísticashistóricas.

Tradução automática

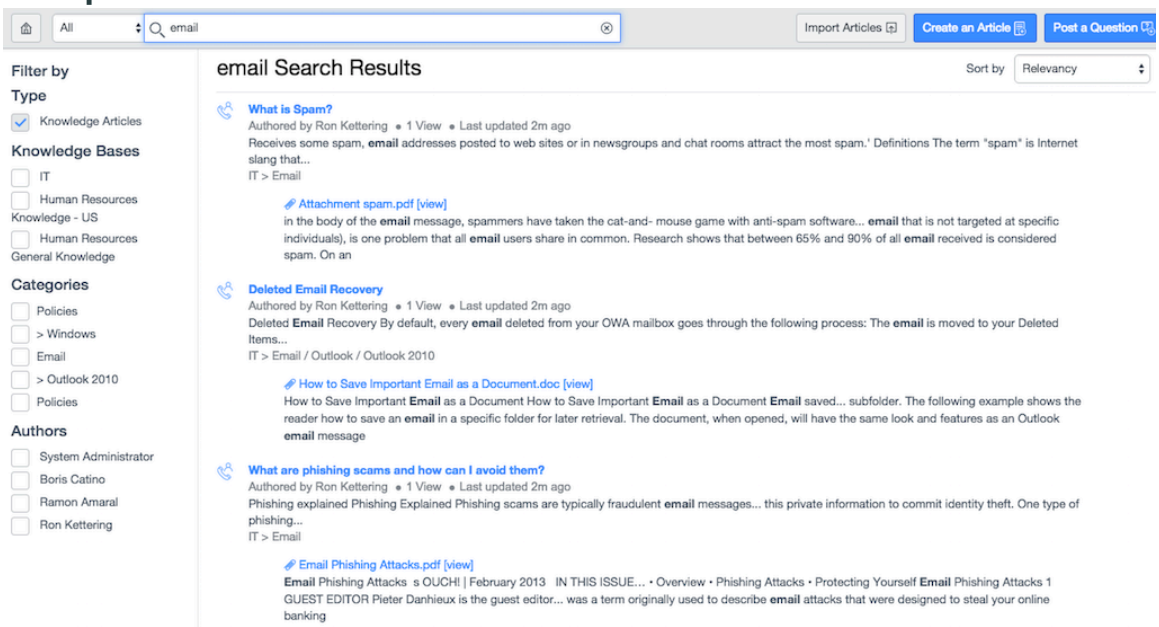
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Quando o índice de texto é gerado e você acessa a tabela configurada, a tabela agora usa o tokenizador japonês.

O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa

Pesquise conteúdo de anexos em tabelas indexadas. Exibir anexos para resultados de pesquisa da tabela Knowledge [kb_knowledge].

Amostra de pesquisa Knowledge mostrando anexos com conteúdo correspondente



Por padrão, a pesquisa corresponde somente ao conteúdo de anexos em registros Knowledge [kb_knowledge]. Os administradores podem habilitar a pesquisa de anexos em outras tabelas, mas isso faz com que o sistema indexe novamente a tabela selecionada, sua tabela primária e todos os secundários da tabela primária.

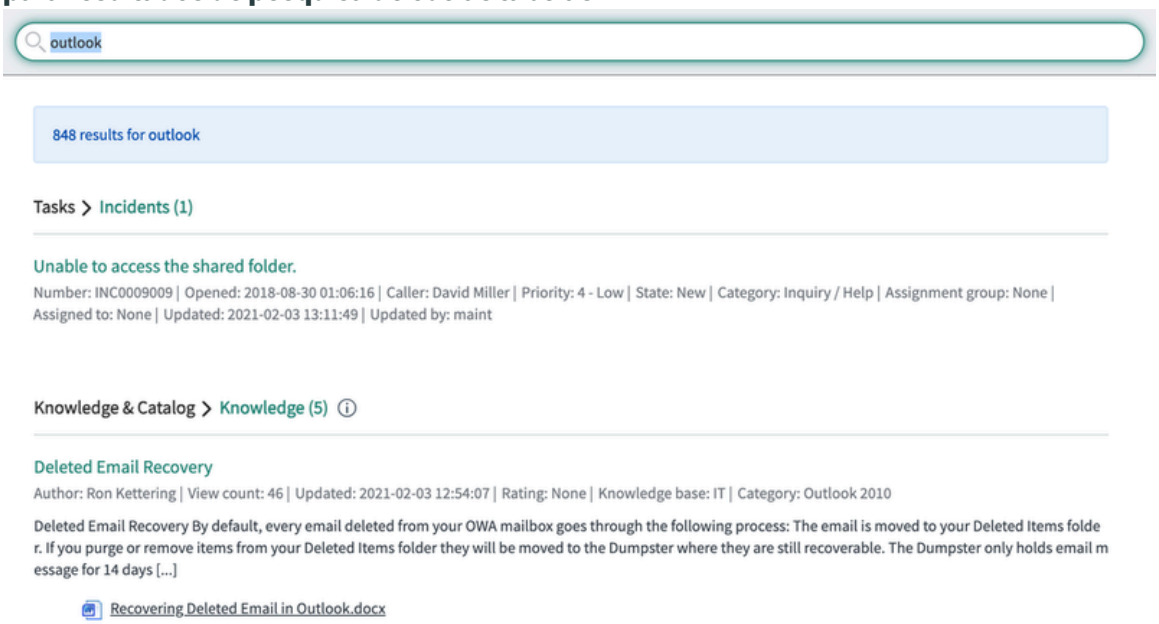
Aviso:
Para tabelas grandes, como a Tabela de tarefas, a reindexação pode levar várias horas e torna o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é melhor realizada fora dos horários de pico.

A página de resultados de pesquisa exibe somente anexos para resultados de pesquisa da tabela Knowledge [kb_knowledge], mesmo se outras tabelas tiverem a pesquisa de anexo habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A pesquisa global exibe anexos para resultados de pesquisa Knowledge, mas não para resultados de pesquisa de outras tabelas



O Zing oferece suporte à indexação e à pesquisa desses tipos de arquivo de anexo.

- .doc
- .docx
- .dot
- .dotx
- .htm
- .html
- .ini
- .pdf
- .pot
- .potx
- .ppt
- .pptx
- .reg
- .txt
- .xls
- .xlsx
- .xlt
- .xltx

Tópicos relacionados

Indexar anexos em uma tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indexar anexos em uma tabela

Você pode habilitar a indexação de anexo para uma tabela para que as pesquisas de texto possam retornar correspondências do registro e de seus anexos de arquivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a indexação de anexos está habilitada para o Base de conhecimento. Você pode habilitar a indexação de anexos para outras tabelas. Habilitar a indexação de anexo faz com que a plataforma reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todos os secundários da tabela primária. Para tabelas grandes, como a Tabela de tarefas, a reindexação pode levar várias horas e torna o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é melhor realizada fora dos horários de pico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.
2. Edite o registro da tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de anexos.
3. Na lista relacionada Mapas de atributo da tabela de índice de texto, selecione **Novo**.
4. No formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

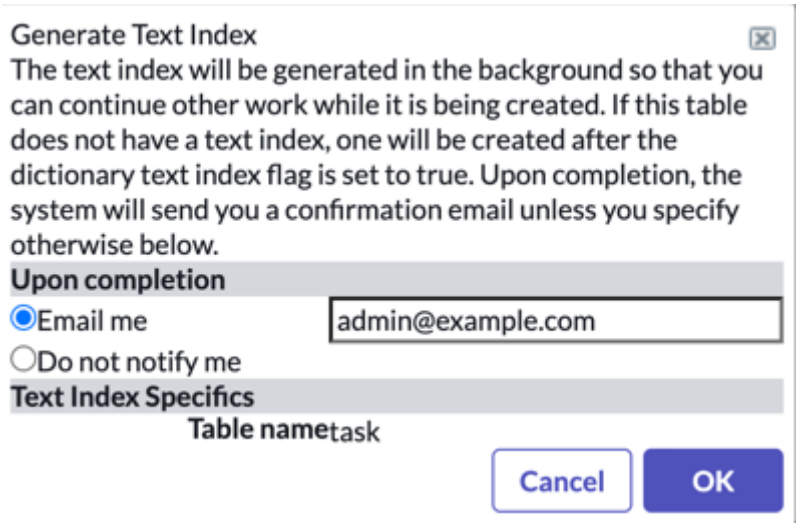
Campo	Valor
Tabela	<table name>
Nome de atributo	Índice de anexo
Valor	verdadeiro

Nota:
O atributo de índice de anexo se aplica somente às tabelas nas quais você o adiciona explicitamente. Ele não é cascateado para tabelas secundárias. Por exemplo, habilitar a indexação de anexos na tabela de tarefas não habilita a indexação de anexos na tabela de incidentes. Nem todos os tipos de arquivo são compatíveis com a indexação de anexos. Para obter uma lista de tipos de arquivo compatíveis, consulte O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa.

5. Selecione **Enviar**.
   Uma mensagem será exibida indicando que a mudança no atributo do índice de anexo não terá efeito até que você reindexe a tabela selecionada.
6. Ignore a mensagem de reindexação selecionando **OK**.
7. No formulário Configuração do índice de texto, selecione o link relacionado **Gerar índice de texto**.
8. Na janela de confirmação, execute uma destas duas etapas:
   - Para receber uma notificação por e-mail do sistema quando a indexação de texto da tabela estiver concluída, insira seu endereço de e-mail e selecione **OK**.
   - Se você não quiser receber uma notificação por e-mail, selecione **Não me notificar**e **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Ignore a mensagem de confirmação selecionando **OK**.

Resultado

O sistema inicia a indexação de texto para a tabela. Quando estiver concluído, os anexos poderão ser pesquisados nessa tabela.

O Zing remove palavras irrelevantes das consultas

Remova palavras comuns de consultas de pesquisa que não produzem resultados significativos.

Palavras irrelevantes são palavras comuns que não são indexadas porque não são significativas nos resultados da pesquisa. Artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições são exemplos de palavras irrelevantes que não são usadas em pesquisas de palavras-chave. Os administradores podem configurar palavras irrelevantes para todas as tabelas indexadas e para tabelas específicas.

Por padrão, o sistema mantém dois tipos de palavras irrelevantes.

Tipos de palavras irrelevantes

Tipo de palavra irrelevante	Descrição
Palavras irrelevantes do índice de texto de todo o sistema	O sistema sempre ignora as palavras irrelevantes do índice de texto em todo o sistema ao gerar índices de texto. Qualquer pesquisa por uma palavra irrelevante em todo o sistema não retorna resultados de pesquisa.
Palavras irrelevantes específicas da tabela	O sistema usa o registro de índice de texto específico da tabela para determinar se deve indexar a palavra irrelevante ou apenas removê-la das consultas de pesquisa de palavra-chave em relação à tabela.

Por padrão, o sistema tem palavras irrelevantes para palavras comuns em inglês. Os administradores de pesquisa normalmente criam palavras irrelevantes a partir de termos de pesquisa que produzem muitos resultados de pesquisa, como artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições.

Configurar uma palavra irrelevante global

Configure palavras irrelevantes que não devem ser indexadas pela pesquisa.

Tradução automática

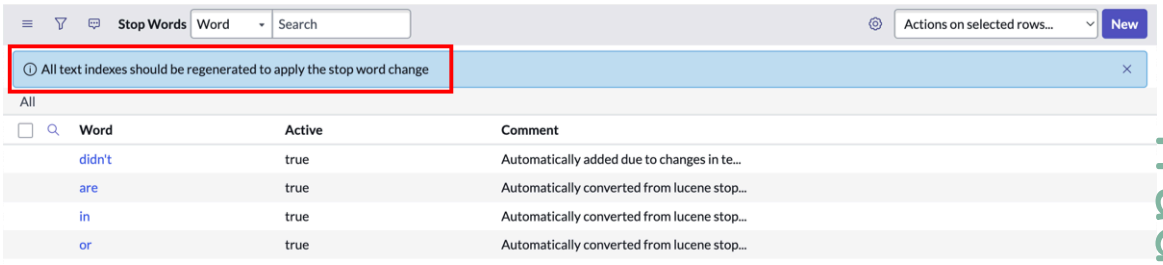
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Palavras irrelevantes do índice de texto**.
2. Adicione ou remova palavras irrelevantes da lista.
3. Se uma mensagem for exibida na parte superior da lista, entre em contato com o Suporte técnico para gerar novamente todos os índices.
   Você deve gerar novamente os índices sempre que houver palavras ausentes em um índice. Por exemplo, se você excluir, desativar ou alterar uma palavra irrelevante global ativa, a palavra poderá estar ausente do índice. Uma regra de negócio posterior verifica essas condições e gera a mensagem de notificação quando a regeneração do índice é necessária.



Configurar uma palavra irrelevante específica da tabela

Você pode configurar palavras irrelevantes para uma tabela específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

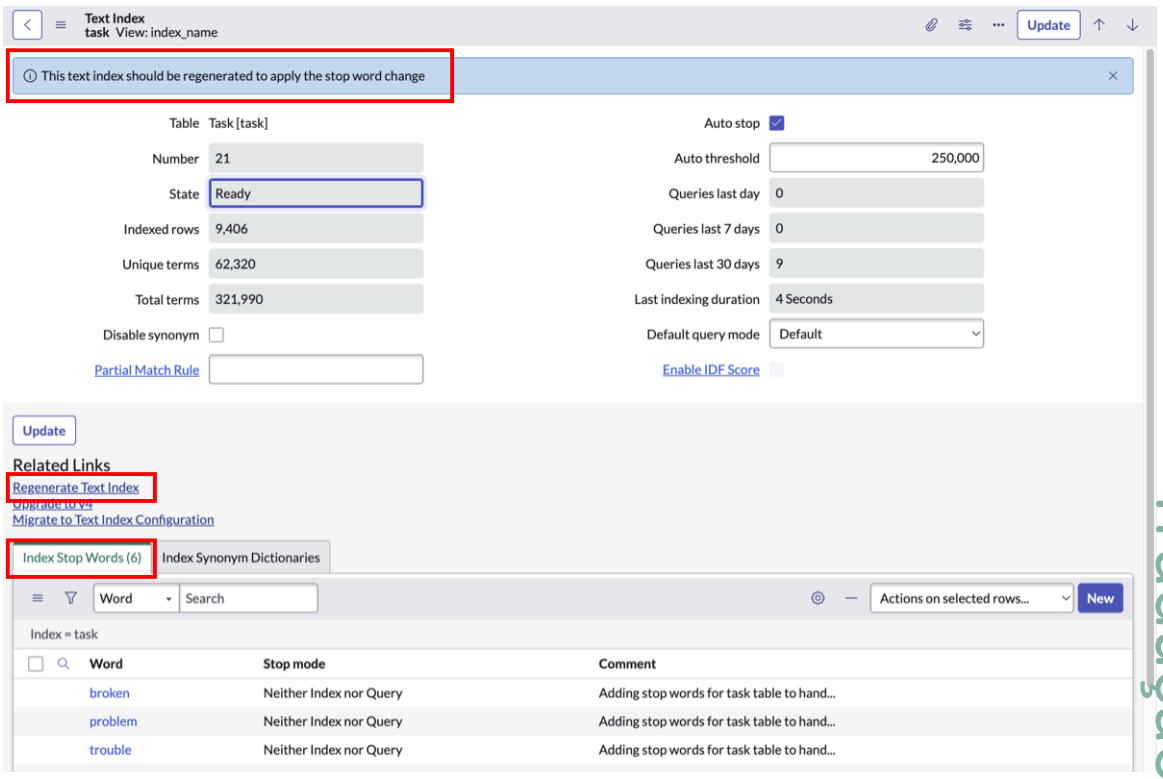
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra a entrada de índice de texto da tabela.
3. Adicione ou remova palavras irrelevantes da lista relacionada **Palavras irrelevantes do índice**.
   Para cada palavra, selecione o **modo de interrupção** desejado (Não é uma palavra irrelevante (desativa a palavra irrelevante), Nem índice nem consulta ou Índice, mas não consulta).
4. Se uma mensagem for exibida na parte superior do formulário, selecione **Gerar novamente índice de texto**e **OK**.
   Você deve gerar novamente os índices sempre que houver palavras ausentes em um índice. Por exemplo, se você excluir ou alterar uma palavra irrelevante para a qual o modo foi Nem índice nem consulta, a palavra pode estar ausente do índice. Uma regra de negócio posterior verifica essas condições e gera a mensagem de notificação quando a regeneração do índice é necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A pesquisa de texto usa a lista global mais a lista de palavras irrelevantes específica da tabela ao indexar a tabela.



Habilitar palavras irrelevantes automáticas para uma tabela

O sistema pode identificar e gerar palavras irrelevantes quando um termo de pesquisa excede um limite de ocorrência.

Antes de Iniciar

Habilite a indexação de texto para a tabela.

Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o trabalho agendado de Estatísticas de Índice de TS identifica e cria palavras irrelevantes para tabelas com índices de texto todas as noites. A adição automática de palavras irrelevantes melhora os resultados da pesquisa, removendo termos de pesquisa que retornam muitos resultados de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra a entrada de índice de texto da tabela.
3. Marque a caixa de seleção **Parar automaticamente**.
4. Em **Limite automático**, insira o número máximo de ocorrências que um termo de pesquisa pode ter nos resultados da pesquisa.
   Quando um termo de pesquisa gera mais resultados de pesquisa do que o limite, o sistema cria automaticamente uma palavra irrelevante para o termo de pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example
Por exemplo, para criar palavras irrelevantes para a tabela de tarefas, consulte a publicação do blog Configurando palavras irrelevantes automáticas e regenerando índices de texto de um funcionário da ServiceNow no Comunidade ServiceNow.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O trabalho identifica e cria palavras irrelevantes para a tabela com um valor **de modo de parada** de *Índice, mas não Consulta* e insere um **Comentário** para indicar que a palavra irrelevante foi gerada automaticamente.

Desabilitar uma palavra irrelevante no Zing

Configure o Zing para retornar resultados para termos de pesquisa de texto que correspondam ao formulário truncado de uma palavra irrelevante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de truncamento do Zing pode fazer com que a pesquisa não retorne resultados para um acrônimo ou palavra curta se a forma truncada for definida como uma palavra irrelevante.

As indicações de que um termo de pesquisa pode ser derivado de uma palavra irrelevante incluem:

- A pesquisa de texto não retorna resultados para o termo afetado.
- O sistema exibe uma mensagem informativa: Sua consulta de texto continha apenas palavras comuns ou caracteres curinga ambíguos. Refine a pesquisa e tente novamente.

Por exemplo, suponha que um usuário pesquise o acrônimo AMS. O Zing reduz este termo de pesquisa para am. Como am é definido como uma palavra irrelevante, o Zing ignora o termo de pesquisa. A pesquisa do AMS do usuário não retorna resultados e o sistema exibe a mensagem informativa.

Para habilitar resultados de pesquisa corretos para um termo afetado, os administradores podem desabilitar a palavra irrelevante relevante nas listas de palavras irrelevantes globais e específicas da tabela.

Nota:
Desabilitar uma palavra irrelevante pode afetar o desempenho e a relevância da pesquisa. A pesquisa de texto retornará resultados correspondentes para a palavra irrelevante desabilitada, bem como para suas formas truncadas.

Para obter mais detalhes sobre lematização no Zing, consulte O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento.

Procedimento
1. Para desabilitar uma palavra irrelevante na lista global de palavras irrelevantes, execute as seguintes etapas:
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Palavras irrelevantes do índice de texto**.
   b. Abra o registro da palavra irrelevante que você deseja desabilitar.
   c. No formulário Palavra irrelevante, desmarque a opção **Ativo** e selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Para desabilitar uma palavra irrelevante em listas de palavras irrelevantes específicas da tabela, execute as seguintes etapas para cada tabela que inclui a palavra irrelevante:

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.

   b. Abra o registro de índice de texto da tabela.

   c. Na lista relacionada Palavras irrelevantes do índice, abra o registro da palavra irrelevante.

   Nota:
   Se a lista relacionada Palavras irrelevantes do índice não estiver visível, abra o menu de contexto do formulário e selecione **Exibição** > **Exibição padrão**.

   d. No formulário Palavras irrelevantes do índice, defina o modo da palavra irrelevante como **Não é uma palavra irrelevante** e selecione **Atualizar**.

   e. No formulário Índice de texto, selecione o link relacionado **Gerar índice de texto novamente**.

Resultado
O Zing não ignora mais a palavra irrelevante desabilitada e suas formas truncadas em pesquisas de texto.

O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento

Converta qualquer palavra-chave de pesquisa de vários caracteres em sua forma de raiz para encontrar versões derivadas da palavra.

O truncamento remove uma variedade de inflexões comuns de palavras, como plurais e formas de pretérito. O Zing trata todas as palavras com uma raiz comum como sinônimos do termo de pesquisa original. A lematização não se aplica a pesquisas que envolvem palavras de um único caractere, como pictogramas em chinês e japonês.

O Zing usa o Algoritmo de Lematização de Porter, que é mais eficaz para texto em inglês, mas oferece suporte à lematização nesses idiomas.

- Inglês
- Francês
- Alemão

A linguagem truncada determina como o sistema gera índices de dados de registro. O sistema só oferece suporte a um idioma de leme por vez, independentemente de quantos idiomas a instância suporta. Quando você altera o idioma de lematização, o sistema cria novas entradas de índice com base nas novas regras de lema de idioma, mas não gera novamente nenhum registro de índice existente. Você deve gerar novamente os índices manualmente para as tabelas em que deseja usar a nova linguagem truncada.

O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos

Expanda os resultados da pesquisa para incluir termos de pesquisa adicionais.

Por padrão, o Zing inclui um exemplo de dicionário de sinônimos que consiste em uma lista de conjuntos de sinônimos (synsets). O Zing oferece suporte a dois tipos de conjuntos de sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de conjunto de sinônimos

Tipo de conjunto de sinônimos	Descrição	Exemplo
Lista de sinônimos	Uma lista de sinônimos é uma lista de palavras separadas por vírgulas. Quando uma pesquisa usa qualquer palavra da lista, o Zing expande a pesquisa para incluir todas as palavras na lista.	Cyber, Internet, Cybercafe
Mapa de sinônimos	Um mapa de sinônimos é composto por duas listas de palavras separadas pelos caracteres igual e maior que => . Quando uma pesquisa usa qualquer palavra da lista à esquerda, o Zing expande a pesquisa para incluir todas as palavras da lista à direita. Quando uma pesquisa usa uma palavra da lista à direita, o Zing não expande a pesquisa para incluir termos da lista à esquerda.	IOT, Internet das Coisas => Chip, Aninhar termostato, RFID, IOT

Resultados de pesquisa, expansão de sinônimos e ponderação

Nos resultados da pesquisa, os documentos que contêm as palavras-chave de pesquisa originais têm uma pontuação mais alta do que os documentos que contêm os sinônimos de pesquisa. Por exemplo, documentos com a palavra-chave de pesquisa IOT têm uma pontuação mais alta do que documentos com o sinônimo Internet das Coisas.

- A expansão de sinônimo unidirecional de/para vários termos (blork, cork => malork, elastic) funciona conforme o esperado. Blork e cork se expandem para malork e elastic.
- A expansão unidirecional de vários níveis (blork => cork => malork) não funciona de forma transitiva. Nem blork nem cork se expandem para malork.
- A divisão de expansão unidirecional de vários níveis entre vários registros de conjunto de sinônimos (blork => cork)(cork => malork) não funciona transitivamente. Somente cork se expande para malork, blork só se expande para cork, mas não malork.

Por padrão, os sinônimos não usam o mesmo peso que os termos de pesquisa regulares. Os sinônimos são ponderados somente em 10% do peso da pesquisa padrão. Além disso, várias instâncias de um sinônimo em um único documento/campo não aumentam o peso da pesquisa. O peso dos sinônimos é controlado pela propriedade `glide.ts.synonym.expanded.boost`. Quando o valor desta propriedade = 1, os sinônimos são ponderados igualmente aos termos de pesquisa normais. 0,5 = 50% do peso etc.

Habilitar sinônimos de pesquisa

A habilitação de sinônimos de índice de texto permite que o Zing expanda pesquisas de texto com palavras-chave de pesquisa adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as pesquisas de texto não usam sinônimos de índice de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Role para baixo até **Habilitar sinônimo**e selecione **Sim**.

Resultado

As pesquisas de texto usam dicionários de sinônimos ativos para expandir as pesquisas de palavras-chave.

Crie dicionários de sinônimos

Você pode criar dicionários de sinônimos para expandir as pesquisas de texto do Zing com palavras-chave de pesquisa adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema fornece um exemplo de dicionário de sinônimos do Zing chamado **Dicionário de sinônimos de exemplo**. Você pode adicionar sinônimos a este dicionário ou criar seus próprios dicionários de sinônimos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionários de Sinônimos para Índice de Texto**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Dicionário de sinônimos, preencha os campos.

Formulário Dicionário de sinônimos

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do dicionário de sinônimos.
Ativo	Opção para ativar o dicionário de sinônimos. O Zing usa somente dicionários de sinônimos ativos ao expandir as pesquisas.
Global	Opção para usar o dicionário de sinônimos para pesquisas em todas as tabelas que não foram configuradas individualmente.
Estado	Estado de publicação do dicionário de sinônimos. Este campo é somente leitura.
Ordem	Ordem de avaliação do dicionário de sinônimos. O Zing avalia dicionários de sinônimos com valores `Order` mais baixos antes de dicionários com valores mais altos.
Descrição	Descrição do dicionário de sinônimos.

4. Para cada conjunto de sinônimos que você deseja adicionar ao dicionário de sinônimos, insira uma nova linha de conjunto de sinônimos e preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de conjunto de sinônimos

Campo	Descrição
Synset	Conjunto separado por vírgulas de expansões de sinônimos. O Zing expande as pesquisas que contêm qualquer um desses termos para incluir todos esses termos. Por exemplo, se você definir o conjunto de sinônimos medicalise,médicalisé e pesquisar por medicalise, o Zing expandirá sua pesquisa para corresponder aos registros que contêm medicalise ou médicalisé.
Ativo	Opção para ativar este conjunto de sinônimos. O Zing usa somente conjuntos de sinônimos ativos ao expandir as pesquisas.
Descrição	Descrição do conjunto de sinônimos.

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione o link relacionado **Publicar todos os dicionários**.
   Uma mensagem indica que a publicação dos dicionários de sinônimos foi programada. Atualize a página para ver se a publicação foi concluída. O dicionário é publicado quando seu estado muda de **Rascunho** para **Publicado**.

Selecionar dicionários de sinônimos para uma tabela

Os administradores de pesquisa podem especificar um ou mais dicionários de sinônimos disponíveis para uma tabela específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela para a qual você deseja mudar o comportamento de pesquisa.
   O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.
3. Selecione a guia **Dicionários de sinônimos de índice**.
4. Selecione **Novo**.
5. Selecione um dicionário de sinônimos no campo **Dicionário de sinônimos** do formulário **Dicionário de sinônimos de índice**.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
As pesquisas de texto nesta tabela usam os dicionários de sinônimos selecionados.

Desabilitar sinônimos para uma tabela

Por padrão, o Zing usa todos os dicionários de sinônimos ativos quando um usuário executa uma pesquisa de texto. Os administradores de pesquisa podem desabilitar o uso do dicionário de sinônimos por tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela para a qual você deseja mudar o comportamento de pesquisa.
   O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.
3. Selecione **Desabilitar sinônimo**para que a verificação seja exibida.
4. Selecione **Atualizar**.

Depurar pesquisas de sinônimos

Você pode exibir mensagens de depuração para determinar se as pesquisas de sinônimos estão funcionando conforme o esperado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Pesquisa de Texto**.
2. Realize uma pesquisa usando um termo em um dicionário de sinônimos.
3. Exiba a saída de depuração da sessão.

Nota:
Você só pode exibir a saída de depuração em uma exibição de tabela (_list.do). Você não pode exibi-lo em uma página de IU.

O Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa

Exibir possíveis conclusões de consulta de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa.

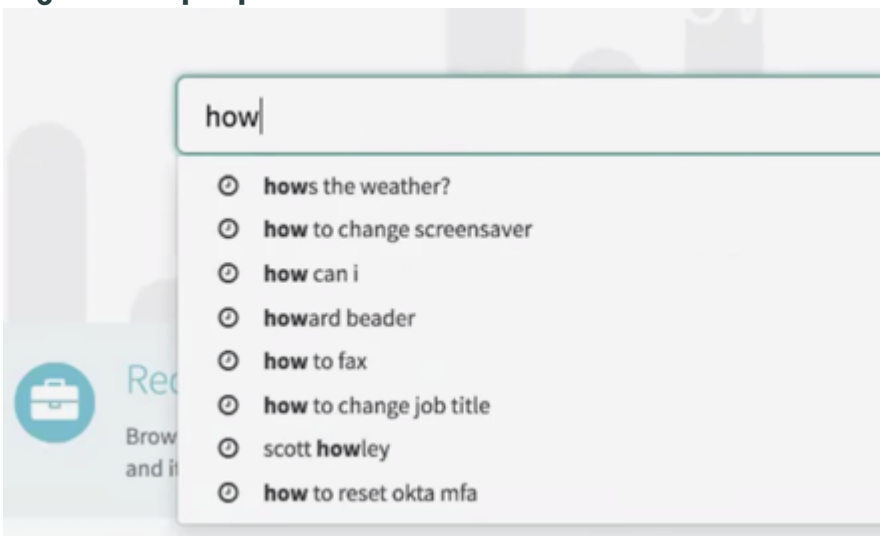
Para usar a aplicação Sugestões de pesquisa, ative o plug-in com.glide.search.suggestions caso ele ainda não esteja instalado. Para obter informações, consulte Solicitar um plug-in e Ativar um plug-in.

Depois de habilitar as Sugestões de pesquisa, as sugestões serão exibidas automaticamente quando os usuários inserirem texto nos campos de pesquisa do Zing no Portal de serviços ou Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sugestões de pesquisa automática



Se houver sugestões correspondentes das pesquisas anteriores do próprio usuário, essas sugestões serão exibidas primeiro, com um ícone de relógio. As sugestões restantes são aquelas provenientes de pesquisas de outros usuários.

No Portal de serviços, você pode usar Sugestões de pesquisa ou a funcionalidade autocompletável, mas não ambas ao mesmo tempo. Em Now Mobile, somente Sugestões de pesquisa estão disponíveis. Por padrão, as novas instâncias ServiceNow usam Sugestões de pesquisa no Portal de serviços. As instâncias atualizadas usam o que estava habilitado anteriormente. Você pode habilitar facilmente as sugestões de pesquisa em instâncias atualizadas. Para saber mais, consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa no Zing.

Para obter detalhes completos sobre a configuração e o uso da aplicação Sugestões de pesquisa, consulte Sugestões de pesquisa.

Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa no Zing

Habilite a aplicação Sugestões de pesquisa para melhorar a experiência do usuário de pesquisa do Zing.

Antes de Iniciar

ServiceNow funcionários instalaram e ativaram o plug-in com.glide.search.suggestions.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Sugestões de pesquisa está disponível em novas instâncias por padrão. Em instâncias atualizadas, as sugestões de pesquisa estão habilitadas para Now Mobile e desabilitadas para Portal de serviços por padrão.

As seguintes propriedades do sistema habilitam e desabilitam as sugestões de pesquisa:

- `glide.search.suggestions.enabled`: defina como **verdadeiro** (padrão) para habilitar as sugestões de pesquisa no Zing ou defina como **falso** para desabilitar as sugestões de pesquisa no Zing.
- `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`: selecione a funcionalidade **Sugestões** ou **Autocompletável** no Portal de serviços.

Em novas instâncias, o primeiro parâmetro é definido como **verdadeiro** e o segundo é definido como **Sugestões**. Em instâncias atualizadas, os parâmetros são definidos como o que estava habilitado anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Para alternar entre Sugestões de pesquisa e a funcionalidade autocompletável em Portal de serviços, siga estas etapas.
   a. Na coluna de pesquisa **Nome**, insira *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*.
   b. Na página Propriedade do sistema, no campo **Valor**, insira Sugestões para habilitar Sugestões de pesquisa ou Typeahead para habilitar a funcionalidade autocompletável.
   Você só pode inserir uma dessas opções.
3. Para ativar ou desativar Sugestões de pesquisa globalmente, siga estas etapas.
   a. Na coluna de pesquisa **Nome**, insira *glide.search.suggestions.enabled*.
   b. No campo **Valor**, clique duas vezes no valor e selecione **verdadeiro** para habilitar sugestões ou **falso** para desabilitar Sugestões de pesquisa globalmente.

Definir o número máximo de sugestões que o Zing exibe

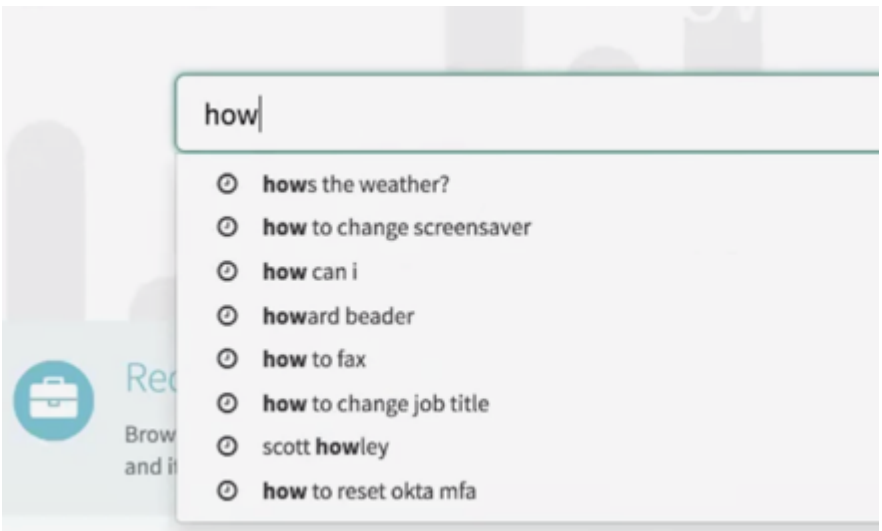
Defina o número máximo de sugestões de pesquisa que o Zing exibe quando os usuários inserem cadeias de caracteres de pesquisa em Now Mobile e Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Zing exibe sugestões geradas pela aplicação Sugestões de pesquisa quando os usuários inserem texto em um campo de pesquisa em uma aplicação de pesquisa compatível. Você pode controlar o número de cadeias de caracteres de pesquisa sugeridas exibidas usando a tabela sys_search_context_config_list para Now Mobilee opções de instância para o widget Typeahead Search em Portal de serviços.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Defina o número máximo de cadeias de caracteres de pesquisa exibidas em Now Mobile.
   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config] selecionando **Todos**, inserindo `sys_search_context_config.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.
   b. Na lista Configurações do contexto de pesquisa, na linha em que **o ID da aplicação** é igual **ao Aplicativo nativo da solicitação do ServiceNow Mobile**, clique duas vezes no número na coluna **Limite de sugestões**.
   c. Atualize o número e selecione a marca de seleção verde.
2. Defina o número máximo de cadeias de caracteres de pesquisa exibidas para Base de conhecimento pesquisas.
   a. Navegue até Portal de serviços no navegador da Web: `https://<instance name> /service-now.com/sp` .
   b. Selecione o link **Base de conhecimento**.
   c. Coloque o cursor no campo de pesquisa.
   d. Enquanto mantém pressionada a tecla Ctrl, pressione a tecla esquerda do mouse.
   Um menu de contexto é exibido.
   e. Selecione **Esquema de opções de widget**.
   f. Role para baixo até a seção em que **Rótulo** é **Limite**, insira o número máximo de sugestões de pesquisa a serem exibidas no campo **Valor padrão** e selecione **Salvar** na parte inferior do formulário.

Nota:
Você pode limitar o número de sugestões de pesquisa em qualquer formulário que use o widget Typeahead Search. Por exemplo, a guia **Status do sistema** também usa o widget autocompletável, mas a guia **Catálogo** não. Para obter mais informações, consulte Widget de pesquisa autocompletável

Instalado com o Zing

Vários tipos de componentes são instalados com o Zing.

Tabelas instaladas com o Zing

Tabela	Descrição
Índice de texto [ts_index_name]	Armazena as tabelas que o sistema indexa.
Palavra irrelevante do índice [ts_index_stop]	Armazena as palavras irrelevantes de uma tabela específica.
Palavra irrelevante [ts_stop]	Armazena as palavras irrelevantes globais.
Grupos de pesquisa de texto [ts_group]	Armazena grupos de pesquisa para pesquisa de texto global.
• ts_attachment • ts_chain_summary	Tabelas do sistema compatíveis com o Zing. Estender ou modificar essas tabelas não é recomendado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o Zing

Tabela	Descrição
• cadeia_ts • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_frase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_word_roots • ts_word	

Regras de negócio instaladas com o Zing

Regra de negócio	Descrição
Mudança de propriedade de pesquisa de texto racionalmente	Garante que valores válidos sejam inseridos nas propriedades de pesquisa de texto do Zing.
Lembrete de interrupção do índice de texto	Avisa o usuário sobre mudanças de palavras irrelevantes que exigem que o índice seja recriado (específico da tabela). O aviso será emitido se for excluído o registro que tinha um modo de parada "nem índice nem consulta", se o modo de parada do registro for atualizado para outra coisa e era "nem índice nem consulta" e se a palavra do registro for atualizada para outra coisa e modo de parada é "nem índice nem consulta".
Lembrete de palavras irrelevantes	Avisa o usuário sobre mudanças de palavras irrelevantes que exigem que o índice seja recriado (global). O aviso será emitido se o registro for excluído e estiver ativo, se o registro estiver inativo e se a palavra do registro for alterada e estiver ativa.

Trabalhos agendados instalados com o Zing

Trabalho agendado	Descrição
Estatísticas de pesquisa de TS	Compila sugestões autocompletáveis todas as noites. Consulte Como atualizar uma sugestão autocompletável.
Estatísticas de Índice de TS	Coleta estatísticas e executa a manutenção da pesquisa de texto e indexação. É executado todas as noites.
processo de eventos de índice de texto	Coleta estatísticas e executa a manutenção da pesquisa de texto e indexação. É executado a cada 30 segundos.
Resumo da cadeia de TS	Compila estatísticas da cadeia de pesquisa a cada hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação de IU instalada com o Zing

Ação de IU	Descrição
Gerar novamente o índice de texto	Exibe o link **Gerar índice de texto novamente** nos formulários de índice de texto.

Funções do Zing

O Zing é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Crie, leia, atualize e exclua configurações da aplicação de pesquisa para Zing e Pesquisa com IA.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Conceda esta função a usuários que precisam configurar Pesquisa com IA aplicações.

Administrador de pesquisa de texto [ts_admin]

Configure índices de texto, grupos de índice de texto, palavras irrelevantes de índice de texto e sinônimos de índice de texto para o Zing.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA

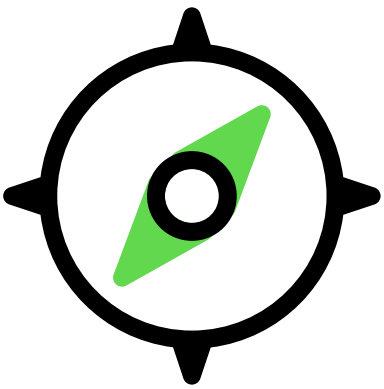
A ServiceNow® Pesquisa com IA aplicação fornece um mecanismo de pesquisa à altura do consumidor para ServiceNow® Portal de serviços, ServiceNow® Now Mobile e ServiceNow® Virtual Agent . Os recursos de consulta inteligente ajudam você a encontrar rapidamente as respostas que precisa.

Pesquisa com IA vídeo de visão geral, com aproximadamente três minutos e seis segundos de duração.

Assista a este breve vídeo para ver como os usuários podem encontrar respostas usando Pesquisa com IA.

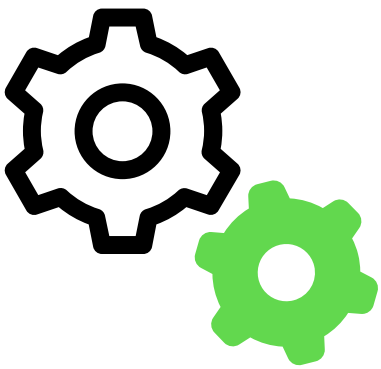
Iniciar

Explorar



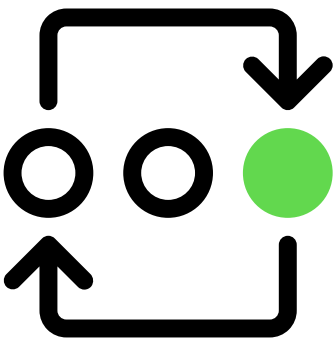
Saiba mais sobre os recursos Pesquisa com IA de .

Configurar



Configure o conteúdo pesquisável, as experiências de pesquisa e as aplicações de pesquisa Now Platform®.

Integrar



Integre a funcionalidade Pesquisa com IA a outras aplicações Now Platform.

Uso



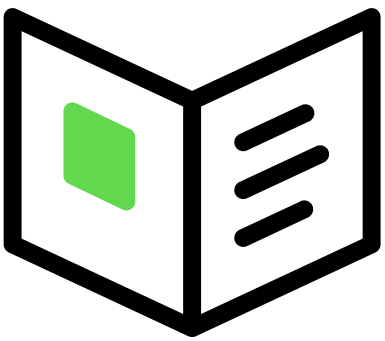
Encontre suas respostas usando Pesquisa com IA.

Administrar



Obtenha informações mais detalhadas sobre o comportamento de Pesquisa com IA.

Referência



Veja detalhes sobre Pesquisa com IA propriedades e recursos 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:
Pesquisa com IA não está disponível em instâncias de desenvolvedor pessoal (PDIs).

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

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://store.servicenow.com/

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Estender Pesquisa com IA com apps do ServiceNow® Store

Analisar tendências de tráfego de consulta de pesquisa, revisar contagens de registros indexados e definições de configuração e visualizar resultados de consulta de pesquisa com Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Explorando Pesquisa com IA

Saiba mais sobre os recursos Pesquisa com IA que permitem fornecer experiências de pesquisa de nível de consumidor para seus usuários.

Arquitetura Pesquisa com IA

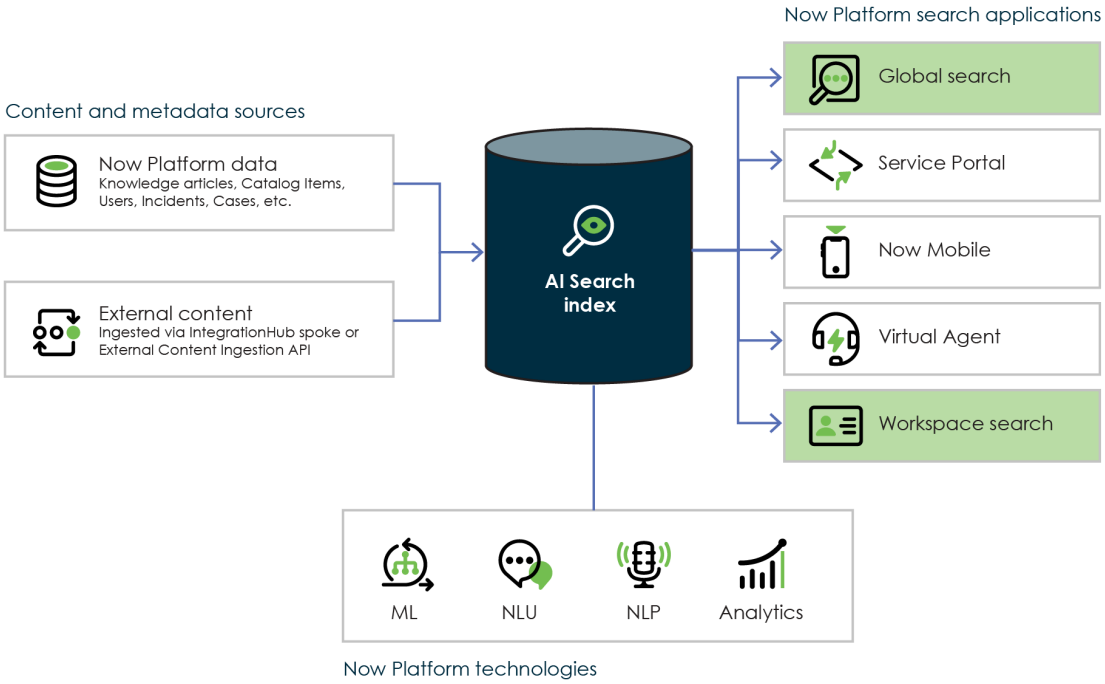
O índice Pesquisa com IA armazena dados de registros Now Platform® ou fontes externas e disponibiliza esses dados para os usuários pesquisarem em várias aplicações. Os recursos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de consulta de pesquisa usam tecnologias Now Platform para melhorar a experiência do usuário de pesquisa.

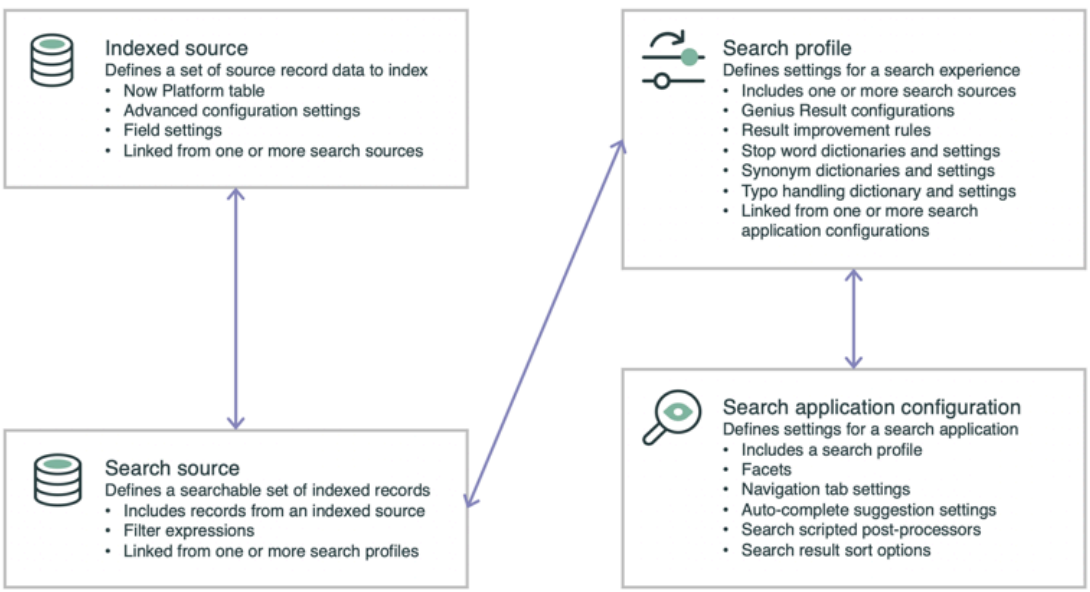
Pesquisa com IA diagrama de arquitetura



Configuração do Pesquisa com IA

Os administradores de pesquisa configuram Pesquisa com IA configurações de indexação e pesquisa em origens indexadas, origens de pesquisa, perfis de pesquisa e configurações da aplicação de pesquisa.

Pesquisa com IA diagrama de configuração



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indexar conteúdo pesquisável de Now Platform® tabelas e fontes externas

Torne o conteúdo do registro pesquisável configurando uma origem indexada para adicioná-lo ao índice Pesquisa com IA.

Defina uma origem indexada para cada tabela Now Platform da qual você deseja indexar registros. Os administradores de pesquisa podem definir configurações para cada origem indexada:

- Habilite a indexação para tabelas secundárias da tabela de origem.
- Configure a indexação de marcadores de registro de origem, anexos, campos traduzidos e campos referenciados.
- Mapeie campos da tabela de origem para campos de índice Pesquisa com IA para facilitar a pesquisa.

O sistema de base inclui origens indexadas pré-configuradas para Base de conhecimento artigos, Itens do catálogo e registros de usuário. Você pode criar suas próprias origens indexadas para indexar registros de outras tabelas Now Platform.

Para saber mais sobre como configurar e usar origens indexadas para registros da tabela Now Platform, consulte Fontes indexadas.

Ao ativar o Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content), você pode habilitar a indexação e a pesquisa de conteúdo de registro de fontes externas. As origens compatíveis incluem coleções do SharePoint, sites do Confluence e tabelas remotas . Para mais detalhes, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Controlar o acesso ao conteúdo pesquisável usando fontes de pesquisa

Uma origem de pesquisa define um subconjunto de conteúdo indexado que os usuários podem pesquisar usando um perfil de pesquisa. Crie origens de pesquisa aplicando condições de filtro ao conteúdo de origens indexadas.

Os administradores de pesquisa vinculam origens de pesquisa a perfis de pesquisa, permitindo o controle preciso do conteúdo que os usuários podem pesquisar. Para obter detalhes sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Pesquisar fontes.

Definir configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa

Os perfis de pesquisa definem as origens de pesquisa e as configurações dos recursos de consulta de pesquisa linguística. Cada perfil de pesquisa representa uma experiência de pesquisa individual que você deseja oferecer aos usuários em uma aplicação compatível Now Platform®.

Cada perfil de pesquisa pode incluir as seguintes configurações:

- Uma ou mais origens de pesquisa que definem o conteúdo que os usuários podem pesquisar usando o perfil.
- Dicionários de sinônimos, palavras irrelevantes e termos de correção automática de erros de digitação aplicados a pesquisas usando o perfil.
- Configurações de resultado do Genius aplicadas a pesquisas usando o perfil.
- Regras de melhoria de resultado aplicadas a pesquisas usando o perfil.

Os administradores de pesquisa criam perfis de pesquisa, vinculam fontes de pesquisa a eles, definem suas configurações e os publicam. Para obter informações sobre como criar, configurar e publicar perfis de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Pesquisa com IA em Now Platform® aplicações compatíveis

Forneça vários pontos de entrada de pesquisa em sua organização, habilitando Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para aplicações de pesquisa. O sistema base habilita Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global e de espaço, Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent .

Os administradores de pesquisa definem as configurações da aplicação de pesquisa para Now Platform aplicações. Cada configuração está vinculada a um perfil de pesquisa que define a experiência de pesquisa da aplicação. Os administradores podem configurar o comportamento da aplicação das seguintes maneiras:

- Habilite ou desabilite a correção automática de erro de digitação para consultas de pesquisa.
- Configure a guia de navegação e os filtros de aspecto para permitir que os usuários refinem os resultados da pesquisa.
- Limite o número máximo de sugestões de pesquisa e cartões de resultado do Genius que a aplicação pode exibir para uma pesquisa.
- Limite o número de resultados de pesquisa que a aplicação exibe em cada página de resultados.

Para saber mais sobre como configurar e habilitar Pesquisa com IA em aplicações Now Platform compatíveis, consulte Configurações da aplicação de pesquisa e Habilitação e configuração de Pesquisa com IA em aplicações Now Platform.

Forneça aos usuários uma pesquisa poderosa e flexível

Pesquisa com IA inclui recursos de pesquisa que ajudam os usuários a encontrar as respostas de que precisam.

Linguagem de consulta poderosa

Consulta de termos e frases indexados. Controle a lógica de consulta com operadores boolianos. Corresponda a um intervalo de termos indexados usando operadores curinga.

Para obter um guia completo sobre operadores e sintaxe de linguagem de consulta compatível, consulte Pesquisa com IA idioma de consulta.

Preencher consultas de pesquisa automaticamente

Exibir sugestões no campo de entrada conforme os usuários compõem suas pesquisas. As sugestões incluem consultas e resultados de pesquisa recentes e populares, bem como entradas do histórico de pesquisa pessoal do usuário.

As sugestões de preenchimento automático são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações sobre as configurações do tipo de sugestão de preenchimento automático, consulte Configurar um tipo de sugestão de preenchimento automático em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Lema sensível ao idioma e normalização Unicode de termos de consulta de pesquisa

Ofereça suporte à pesquisa de idioma natural expandindo os termos da consulta de pesquisa para corresponder a inflexões e formas alternativas. Pesquisa com IA é compatível com a normalização de lema específica do idioma para português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional. Ele

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

oferece suporte à normalização Unicode para conteúdo em todos os Now Platform® idiomas.

A normalização de Lema e Unicode são recursos linguísticos que não requerem configuração. Para obter mais detalhes sobre o comportamento de normalização, consulte Normalização de Lema e Unicode.

Expandir termos de consulta de pesquisa usando sinônimos configuráveis

Melhore o recall de pesquisa configurando dicionários específicos de idioma de termos com significados ou uso equivalentes. Quando uma consulta de pesquisa inclui qualquer um desses termos, Pesquisa com IA o expande para incluir todos os termos equivalentes, proporcionando aos usuários uma experiência de pesquisa mais natural.

Sinônimos são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram em perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como configurar sinônimos e dicionários de sinônimos, consulte Sinônimos. Pesquisa com IA oferece suporte a dicionários de sinônimos para português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional.

Remover termos de pesquisa excessivamente frequentes usando palavras irrelevantes configuráveis

Aumente a precisão da pesquisa configurando dicionários específicos de idioma de termos que aparecem com frequência que diluem a relevância da pesquisa. Pesquisa com IA remove essas palavras irrelevantes das consultas de pesquisa do usuário para excluir resultados irrelevantes.

Palavras irrelevantes são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram em perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como configurar palavras irrelevantes e dicionários de palavras irrelevantes, consulte Palavras irrelevantes. Pesquisa com IA oferece suporte a dicionários de palavras irrelevantes para Português brasileiro, holandês, inglês, francês canadense, francês, alemão, italiano, português, espanhol e sueco.

Corrigir erros de digitação automaticamente em termos de consulta de pesquisa

Substitua automaticamente termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por ortografias encontradas em conteúdo indexado. As correções de erros de digitação são exibidas acima dos resultados da pesquisa. Os usuários sempre podem optar por repetir a pesquisa com os termos de consulta originais.

A correção automática de erros de digitação é um recurso linguístico que os administradores de pesquisa configuram em perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como controlar o conjunto de termos de correção automática disponíveis, consulte Tratamento de erros de digitação. Pesquisa com IA oferece suporte à derivação de termos de correção automática para Português brasileiro, holandês, inglês, francês canadense, francês, alemão, italiano, português, espanhol e sueco.

Habilitar filtros de refinamento de resultados de pesquisa

Pesquisa com IA O permite que os usuários refinem as pesquisas filtrando os resultados. Use as guias de navegação para filtrar resultados por origem ou selecione aspectos para aplicar filtros gerados dinamicamente a partir do conjunto de resultados.

Filtrar resultados por origem usando guias de navegação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibe categorias predefinidas que os usuários podem selecionar para excluir imediatamente resultados de pesquisa indesejados.

Os administradores de pesquisa configuram as guias de navegação nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre as configurações disponíveis, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Filtrar resultados dinamicamente usando aspectos

Exibir seleções de filtro baseadas no valor do campo geradas dinamicamente a partir do conjunto de resultados da consulta de pesquisa. Os usuários podem selecionar vários valores de aspecto para restringir sua área de foco. Os aspectos só são exibidos quando produzem resultados, portanto, os usuários nunca precisam se preocupar com becos sem saída.

Os administradores de pesquisa definem aspectos nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre como criar e configurar aspectos, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Exibir resultados de pesquisa relevantes e acionáveis

Pesquisa com IA fornece aos usuários respostas claras para suas consultas de pesquisa.

Realce de ocorrências

Pesquisa com IA realça os termos de consulta de pesquisa que aparecem nos resultados da pesquisa. Este realce permite que os usuários vejam quais termos de consulta contribuíram para o registro de correspondências.

Exiba os resultados mais relevantes primeiro com a relevância do aprendizado de máquina

Pesquisa com IA Ordena os resultados da pesquisa em ordem decrescente de relevância. O aprendizado de máquina ajusta e melhora automaticamente a pontuação de relevância do resultado de pesquisa para cada perfil de pesquisa com base em dados agregados de interação do usuário e avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real.

A relevância do aprendizado de máquina é habilitada automaticamente e não é configurável, embora os administradores de pesquisa possam excluir perfis de pesquisa específicos das atualizações automáticas do modelo de relevância. Para obter mais detalhes sobre o ajuste automático de pontuação de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.

Exibir as melhores respostas como cartões acionáveis de resultado do Genius

Configure os resultados do Genius para analisar a intenção da consulta de pesquisa e colocar as melhores respostas primeiro. Os usuários de pesquisa podem ler um artigo Knowledge, exibir o perfil de um usuário ou organograma ou solicitar um item do catálogo diretamente de um cartão de resposta de resultado do Genius.

Os administradores de pesquisa podem vincular os resultados do Genius a perfis de pesquisa, modificar suas configurações e criar novas configurações. Para saber mais sobre as configurações de resultados do Genius, consulte Resultados do Genius.

Impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa

Defina regras de melhoria de resultado com condições de gatilho configuráveis. Uma regra pode aumentar a relevância do resultado da pesquisa com base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 consulta de pesquisa ou no contexto do usuário, ou pode bloquear ou promover resultados específicos para uma consulta de pesquisa específica.

Os administradores de pesquisa definem regras de melhoria de resultado em perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como criar regras e configurar suas ações de estímulo, bloqueio ou promoção, consulte Regras de melhoria de resultados. Pesquisa com IA oferece suporte a regras de melhoria de resultado para português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional consultas de pesquisa.

Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA

Ao indexar registros, Pesquisa com IA preserva seus Now Platform® recursos de segurança. No momento da consulta, Pesquisa com IA filtra os resultados da consulta de pesquisa e exibe somente os registros que o usuário pode acessar.

Para obter mais informações sobre como Pesquisa com IA lida com recursos de segurança para registros da tabela Now Platform, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA.

Suporte à internacionalização

Pesquisa com IA oferece suporte à indexação e pesquisa para todos os idiomas oferecidos pelo Now Platform®. Os administradores de pesquisa podem configurar Pesquisa com IA recursos de pesquisa para idiomas ativados em sua instância.

Para obter detalhes completos sobre o suporte a idiomas nos recursos de pesquisa Pesquisa com IA, consulte Suporte de internacionalização para Pesquisa com IA.

Recursos de pesquisa

A tabela a seguir exibe o conjunto de recursos de pesquisa Pesquisa com IA disponíveis para idiomas Now Platform específicos.

Recursos de pesquisa compatíveis com o idioma

Idioma	Recursos de pesquisa compatíveis
Inglês	• Resultados do Genius • Identificação de idioma • Normalização de Lema e Unicode • Regras de melhoria de resultados • Palavras irrelevantes • Sinônimos • Tratamento de erros de digitação
português brasileiro, holandês, francês, francês canadense, italiano e espanhol	• Identificação de idioma • Normalização de Lema e Unicode • Regras de melhoria de resultados • Palavras irrelevantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de pesquisa compatíveis com o idioma

Idioma	Recursos de pesquisa compatíveis
	• Sinônimos • Tratamento de erros de digitação
Alemão e Sueco	• Identificação de idioma • Normalização de Lema e Unicode (incluindo decomposição) • Regras de melhoria de resultados • Palavras irrelevantes • Sinônimos • Tratamento de erros de digitação
Japonês, chinês simplificado e chinês tradicional	• Identificação de idioma (incluindo região de texto e identificação de termo de pesquisa) • Normalização de Lema e Unicode • Regras de melhoria de resultados • Palavras irrelevantes • Sinônimos
Coreano	• Identificação de idioma • Normalização de Lema e Unicode (incluindo decomposição) • Regras de melhoria de resultados • Palavras irrelevantes • Sinônimos
Todos os outros Now Platform idiomas ativados em sua instância	• Normalização Unicode • Regras de melhoria de resultados • Palavras irrelevantes • Sinônimos

Pesquisa de conteúdo traduzido

Por padrão, Pesquisa com IA retorna resultados somente para registros com conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, que estão no idioma da sessão Now Platform do usuário. Você pode modificar este comportamento padrão de várias maneiras:

Atribua Knowledge idiomas de pesquisa de artigo por país

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Melhore o recall de pesquisa multilíngue definindo um conjunto de Knowledge idiomas de pesquisa de artigos para cada país do usuário. As pesquisas do usuário podem corresponder a Knowledge artigos em qualquer um dos idiomas de pesquisa especificados para o país, bem como no idioma associado à sessão Now Platform.

Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente

Defina uma consulta codificada para corresponder aos artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisável, independentemente do idioma da sessão do usuário.

Configurar um idioma de fallback

Definir um idioma de fallback para o idioma da sessão do usuário. Pesquisa com IA retorna resultados de conteúdo traduzido do idioma de fallback selecionado, bem como o idioma da sessão do usuário.

Habilitar uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido

Configure uma localidade de fallback global a ser usada em todas as pesquisas de conteúdo traduzido. Pesquisa com IA retorna resultados de conteúdo traduzido do idioma da localidade de fallback global, bem como do idioma da sessão do usuário.

Nota:
A localidade de fallback global funciona melhor se você quiser tornar todos os registros no idioma inglês pesquisáveis globalmente.

Use Pesquisa com IA para pesquisa global e pesquisa de espaço configurável em Next Experience

Pesquisa com IA é o mecanismo de pesquisa padrão para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Os administradores de pesquisa podem configurar a pesquisa global e as definições de pesquisa do espaço configurável usando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Nota:
A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience é instalada e habilitada automaticamente em novas instâncias Yokohama. Se você fizer upgrade para Yokohama de uma versão anterior, os administradores poderão instalar e habilitar manualmente a aplicação.

Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA para Next Experience, incluindo etapas de configuração e um guia de uso, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

Desviar incidentes em Portal de serviços com o widget Pesquisa com IA Assist

Melhore o desvio de incidente para Portal de serviços usuários exibindo os resultados de pesquisa mais relevantes em um produtor de registro.

Pesquisa com IA O Assist pode ajudar um agente ou usuário a encontrar os itens mais relevantes em uma pesquisa no seu portal. Por exemplo:

- Um agente, trabalhando em um registro de incidente, pode usar a Assistência Pesquisa com IA para localizar e anexar artigos de conhecimento, solicitar um item do catálogo em nome do solicitante ou pesquisar um artigo e vinculá-lo a um incidente ou problema relacionado.
- Um usuário, ao criar um incidente por meio de Portal de serviços, pode ver os itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver os operadores da central de serviços.

Pesquisa com IA A assistência ajuda no desvio de incidentes nas seguintes áreas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Produtores de registro de incidentes: evite incidentes ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles gerem um incidente.
- Formulários de incidentes: ajude a equipe da central de serviços a resolver incidentes rapidamente, fornecendo conhecimento relevante.
- Notificações de incidentes por e-mail: ajude os usuários finais a resolver seus próprios incidentes sem exigir intervenção manual da equipe da central de serviços.

Para saber mais sobre como configurar e usar o widget Pesquisa com IA Assist em Portal de serviços, consulte Pesquisa com IA Auxiliar na integração do produtor de registro para Portal de serviços.

Configuração do Pesquisa com IA

Planeje e configure a sua implementação do Pesquisa com IA.

Pesquisa com IA visão geral da configuração

Fase de configuração	Descrição
Atribuir funções a Pesquisa com IA administradores e usuários	Atribua a função ais_admin a usuários que precisam criar, ler, atualizar e excluir configurações de indexação e pesquisa de conteúdo para Pesquisa com IA. Atribua a função de privilégio elevado ais_high_security_admin a usuários que precisam acessar configurações de alta segurança para Pesquisa com IA. Atribua o search_application_admin a usuários que precisam criar, ler, atualizar e excluir configurações da aplicação de pesquisa.
Defina as fontes indexadas	Crie e configure uma origem indexada para cada tabela Now Platform® que tenha conteúdo que você deseja tornar pesquisável. Tabelas de origem do índice para adicionar seu conteúdo pesquisável ao índice Pesquisa com IA. O sistema base inclui origens indexadas pré-configuradas para as tabelas Item do catálogo, Conhecimento e Usuário.
Defina as fontes de pesquisa	Aplique condições de filtro a origens indexadas para definir origens de pesquisa que os usuários podem acessar em suas experiências de pesquisa. O sistema base inclui origens de pesquisa pré-configuradas que fazem referência às origens indexadas padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase de configuração	Descrição
Defina os perfis de pesquisa	Crie um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa distinta que você deseja oferecer em aplicações de pesquisa. Especifique os dados que os usuários podem pesquisar vinculando origens de pesquisa ao perfil de pesquisa. Controle o comportamento de pesquisa configurando sinônimos, palavras irrelevantes, configurações de manipulação de erros de digitação, resultados do Genius e regras de melhoria de resultados. O sistema base inclui perfis de pesquisa pré-configurados para uso com Portal de serviços, Now Mobile e o widget Pesquisa com IA Assist Portal de serviços.
Definir as configurações da aplicação de pesquisa	Crie uma configuração para cada aplicação Now Platform compatível com Pesquisa com IA. Selecione um perfil de pesquisa para a aplicação usar. Defina as configurações de pesquisa específicas da aplicação. O sistema base inclui configurações da aplicação de pesquisa pré-configuradas para Portal de serviços, Virtual Agent e o widget Pesquisa com IA Assist Portal de serviços.
Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Now Platform aplicações	Especifique Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa em aplicações Now Platform compatíveis. Selecione uma configuração de aplicação de pesquisa para cada aplicação usar e defina as configurações de UX de pesquisa disponíveis.
Criar uma correspondência de pesquisa personalizada para pesquisa global	Opcionalmente, configure pesquisas globais de correspondência exata que correspondem somente aos resultados de uma coluna especificada (campo) em uma tabela Now Platform específica.

Usar a configuração assistida para implementar Pesquisa com IA

A Configuração assistida apresenta uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o Pesquisa com IA em sua instância do ServiceNow. Para abrir Pesquisa com IA a configuração assistida, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Atribuir funções a Pesquisa com IA administradores e usuários

Conceda aos usuários as funções ais_admin, ais_external_content, ais_high_security_admin e search_application_admin para que eles possam configurar e gerenciar configurações e conteúdo para Pesquisa com IA e aplicações de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções a seguir podem acessar e definir configurações e conteúdo para a aplicação Pesquisa com IA.

Função	Descrição
Pesquisa com IA administrador [ais_admin]	Gerencia as definições de configuração da aplicação Pesquisa com IA, incluindo o seguinte: • Cria, lê, atualiza e exclui origens indexadas • Cria, lê, atualiza e exclui origens de pesquisa • Cria e exclui mapeamentos entre origens e perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes • Cria e exclui mapeamentos entre dicionários e perfis de pesquisa • Lê e atualiza dicionários de correção automática de erros de digitação vinculados a perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui configurações de resultado do Genius • Cria e exclui mapeamentos entre configurações de resultado do Genius e perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui regras de melhoria de resultado • Cria e exclui mapeamentos entre regras de melhoria de resultado e perfis de pesquisa
Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin]	Acessa as Configurações de alta segurança para Pesquisa com IA, incluindo o seguinte: • Ignora todos os filtros de pesquisa de fontes de pesquisa e segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, exibindo todos os resultados de consulta de pesquisa disponíveis no índice Pesquisa com IA • Lê registros de histórico de importação de mapeamento de usuário de conteúdo externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
	Esta é uma função de privilégio elevado. Funções dcom privilégio elevado não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter mais informações sobre funções com privilégio elevado, consulte Elevated privilege roles. Para saber mais sobre elevação, consulte Elevate to a privileged role. A métrica de usuário **Usuários da Central de segurança da instância com Funções de Privilégio Elevado** exibe a quantidade de usuários com esta função atribuída. Para mais detalhes, consulte User metrics.
Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]	Cria, lê, atualiza e exclui configurações da aplicação de pesquisa para Zing e Pesquisa com IA. Esta função inclui as funções ais_admin e personalize_dictionary.
Pesquisa com IA usuário da API de conteúdo externo [ais_external_content]	Acessa endpoints para APIs de conteúdo externo de Pesquisa com IA, incluindo o seguinte: • Gera feeds para documentos externos de Pesquisa com IA para indexar como resultados de pesquisa ou exclui registros de documentos externos do índice, usando a External Content Ingestion API. • Importa mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo usando o AI Search External User Mapping API. Atribua esta função a usuários não interativos e usuários de integração que precisam de acesso a endpoints de API de conteúdo externo. Para obter mais informações sobre usuários não interativos, consulte Sessões não interativas. Para obter detalhes sobre usuários de integração, consulte Mark service accounts as internal integration users. Usuários com a função de administrador não precisam dessa função para acessar endpoints de API de conteúdo externo.

Atribua essas funções a usuários e grupos para habilitá-los como administradores de pesquisa ou usuários da API de conteúdo externo para Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

Fontes indexadas

Origens indexadas designam Now Platform® tabelas e conjuntos de documentos externos com conteúdo que você deseja tornar pesquisável. Pesquisa com IA ingere registros ou documentos dessas origens e armazena o conteúdo pesquisável em seu índice de pesquisa.

Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Criar uma origem indexada.

Tipos de origem indexada

Pesquisa com IA O é compatível com os seguintes tipos de origem indexada.

Origem indexada interna

Uma origem indexada interna recupera conteúdo e metadados de registros Now Platform. Inclui um nome exclusivo e uma referência a uma tabela Now Platform com registros que você deseja tornar pesquisáveis. Pesquisa com IA extrai e indexa conteúdo pesquisável e metadados de registros nesta tabela e em qualquer uma das tabelas secundárias que você configurar para indexação.

Pesquisa com IA exclui algumas tabelas Now Platform da indexação. Você não pode definir origens indexadas para as tabelas excluídas ou respectivas tabelas derivadas. Para obter uma lista de tabelas excluídas, consulte Now Platform tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA.

Você não pode indexar tabelas remotas com origens indexadas internas. Para indexar conteúdo de uma tabela remota, crie uma origem indexada externa.

Origem indexada externa

Uma origem indexada externa recupera o conteúdo e os metadados do documento de um repositório externo ou de uma tabela remota . Inclui um nome exclusivo e uma referência a uma tabela de esquema de conteúdo externo em vez de uma tabela Now Platform. Para obter mais detalhes sobre como configurar origens indexadas para conteúdo externo, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro

A indexação de tabelas de origem grandes, como a tabela Tarefa [task] e tabelas que a estendem, pode adicionar um grande número de registros ao índice Pesquisa com IA. Para limitar o conjunto de registros indexados de uma tabela de origem, você pode configurar políticas de retenção e condições de filtro para suas origens indexadas. Pesquisa com IA também usa essas configurações para limpar automaticamente registros obsoletos do índice. Para obter mais informações sobre políticas de retenção e condições de filtro, consulte Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Nota:
As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

Atributos de origem indexada e configurações de campo

Você pode configurar atributos e configurações de campo para uma origem indexada para controlar o comportamento de indexação dos registros de origem. Os atributos controlam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 comportamento da origem indexada no nível do registro, enquanto as configurações de campo definem seu comportamento para campos individuais em registros indexados. Para obter mais informações, incluindo listas de atributos disponíveis e configurações de campo, consulte Atributos de origem indexados e Configurações de campo.

Como indexar conteúdo de uma origem indexada

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo. Para obter mais informações sobre o comportamento de indexação, incluindo as etapas para indexação de tabela completa, consulte Como indexar conteúdo de fontes indexadas.

Nota:
As origens indexadas pré-configuradas incluídas com Pesquisa com IA somente indexam conteúdo de campos de cadeia de caracteres em registros de origem. Ao pesquisar registros dessas origens indexadas, você pode usar campos numéricos para facetar ou filtrar os resultados da pesquisa, mas não encontrará registros usando os valores de campos numéricos. Para pesquisar os valores de campos numéricos de um registro, copie-os em um campo de cadeia de caracteres para que possam ser indexados.

Como indexar conteúdo de artigos de conhecimento

Ao indexar conteúdo de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge], Pesquisa com IA assume como padrão a inclusão de conteúdo definido em blocos de conhecimento. Os administradores podem substituir esse comportamento padrão e configurar Pesquisa com IA para excluir conteúdo de blocos de conhecimento ao indexar artigos de conhecimento. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Excluir conteúdo do bloco de conhecimento do índice Pesquisa com IA.

Várias origens indexadas para a mesma tabela Now Platform

Você não pode criar mais de uma origem indexada para uma única tabela Now Platform. No entanto, plug-ins e aplicações podem definir origens indexadas duplicadas para uma tabela Now Platform. Por exemplo, o sistema base inclui uma origem indexada definida para a tabela Usuário [sys_user], mas um plug-in ou aplicação pode definir uma segunda origem indexada para esta tabela com um nome diferente.

Nota:
Somente uma origem indexada pode estar ativa por vez para uma determinada tabela Now Platform. Por padrão, o sistema inativa as origens indexadas duplicadas de uma tabela. Antes ativar uma dessas origens duplicadas, você deve editar a origem ativa no momento e inativá-la. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas.

Criar uma origem indexada

Defina uma origem indexada para tornar o conteúdo e os metadados dos registros da tabela Now Platform® pesquisáveis usando Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma origem indexada, você especifica uma tabela Now Platform. Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados da origem especificada, disponibilizando-os para inclusão em origens de pesquisa.

Por padrão, Pesquisa com IA indexa todos os registros da tabela de origem especificada. Você pode limitar quais registros são indexados configurando uma política de retenção e condições de filtro para a origem indexada. Para obter mais informações sobre políticas de retenção e condições de filtro, consulte Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Nota:
As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Fonte indexada, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de origem indexada.

   Nota:
   Você não pode criar mais de uma origem indexada para uma única tabela Now Platform.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova origem indexada aparece na lista Pesquisa com IA Origens indexadas com o **Estado** definido como **Novo**. Se a nova origem indexada exigir indexação manual, uma mensagem informativa e um ícone de triângulo de alerta (⚠) serão exibidos.
5. **Opcional:** Para configurar a indexação de tabelas secundárias da tabela de origem selecionada, abra a nova origem indexada e siga estas etapas para cada tabela secundária:

   a. Na lista relacionada Tabelas secundárias, selecione **Novo**.

   b. No formulário Tabela secundária, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Tabela secundária.

   c. Selecione **Enviar**.
   A nova tabela secundária aparece na lista relacionada Tabelas secundárias.

O que Fazer Depois

Para controlar como sua nova origem indexada processa registros e campos de origem durante a indexação, configure seus atributos de origem indexada e configurações de campo. Para obter mais informações, consulte Atributos de origem indexados e Configurações de campo.

Para tornar o conteúdo de registros de origem pesquisável, execute um índice de tabela completo para sua nova origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro

Pesquisa com IA usa configurações para limpar automaticamente registros obsoletos do índice e otimizar o desempenho da pesquisa. Para limitar o conjunto de registros indexados 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.

tabelas de origem, você pode configurar políticas de retenção e condições de filtro para suas origens indexadas.

Políticas de retenção de origem indexada

A indexação de tabelas de origem grandes, como a tabela Tarefa [task] e tabelas que a estendem, pode adicionar um número significativo de registros ao índice Pesquisa com IA. Para limitar o conjunto de registros da tabela de origem indexados com base no tempo desde a última atualização, selecione uma política de retenção para sua origem indexada. Pesquisa com IA indexa somente registros de origem atualizados dentro do período definido para a política de retenção. Por exemplo, se você selecionar uma política de retenção de dois anos, Pesquisa com IA excluirá os registros de origem que foram atualizados pela última vez há mais de dois anos.

Quando o tempo desde a última atualização de um registro de origem excede o limite da política de retenção da origem indexada, Pesquisa com IA marca o registro indexado correspondente como obsoleto.

Nota:
As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

Condições do filtro de origem indexada

Para limitar o conjunto de registros indexados de uma tabela de origem, defina as condições de filtro para sua origem indexada. Pesquisa com IA indexa somente registros que correspondem a todas as condições de filtro definidas.

Quando um registro de origem não atende mais às condições de filtro da origem indexada, Pesquisa com IA marca o registro indexado correspondente como obsoleto.

Limpeza de registros obsoletos

Pesquisa com IA limpa automaticamente registros obsoletos do índice diariamente. Usuários com a função de administrador podem limpar manualmente registros obsoletos. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Limpar registros obsoletos do índice Pesquisa com IA.

Limpar registros obsoletos do índice Pesquisa com IA

Execute um trabalho agendado para excluir registros obsoletos do índice Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
Se o valor da propriedade do sistema `glide.script_processor.admin` tiver sido alterado do valor padrão, você precisará da função especificada por esse valor de propriedade. Para obter detalhes sobre este valor de propriedade e seus efeitos, consulte Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma dessas condições for atendida para um registro no índice Pesquisa com IA, Pesquisa com IA marcará o registro como obsoleto.

- O tempo desde a última atualização do registro excede o limite de idade da política de retenção de sua origem indexada
- O registro não atende mais às condições de filtro definidas para sua origem indexada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA limpa automaticamente registros obsoletos do índice diariamente. Os administradores podem limpar registros manualmente executando um script em segundo plano.

Para obter mais informações sobre como executar scripts em segundo plano, consulte Scripts - Background module .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.

   Nota:
   Se o valor da propriedade do sistema `glide.script_processor.admin` estiver definido como security_admin, você deverá elevar para essa função privilegiada para acessar este módulo. Para obter mais informações sobre como elevar privilégios, consulte Elevated privilege roles .

2. No campo de texto **Executar script (JavaScript executado no servidor)**, insira um dos seguintes scripts em segundo plano.
   - Para limpar registros obsoletos indexados de uma tabela específica, insira este script, substituindo NAME_NAME pelo nome da tabela escolhida:

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments('TABLE_NAME');
     ```

     Por exemplo, para limpar todos os registros obsoletos indexados da origem indexada da Tabela de conhecimento, substitua NAME_NAME por `kb_knowledge` no script.
   - Para limpar todos os registros obsoletos no índice, independentemente de qual tabela eles foram indexados, insira este script:

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments();
     ```

3. Selecione **Executar script**.
   O script cria um evento que o manipulador de índice processa, portanto, o script é concluído sem bloqueio na conclusão do trabalho de limpeza.

Resultado

O script em segundo plano é executado, excluindo registros obsoletos do índice Pesquisa com IA.

Proteções de origem indexadas

Reduza o tamanho do índice e aumente o desempenho da pesquisa com proteções que limitam o número de registros de origem de tarefas e alertas indexados a partir de origens indexadas.

Visão geral das proteções

As tabelas Tarefa [task] e Alerta [em_alert] e suas tabelas secundárias contêm um grande número de registros. A indexação do conjunto completo de registros dessas tabelas para pesquisa aumenta o tamanho do índice Pesquisa com IA e pode afetar o desempenho da indexação e da pesquisa.

Para reduzir o tamanho do índice e preservar o desempenho da pesquisa, Pesquisa com IA aplica *proteções* ao indexar registros dessas tabelas. Essas proteções limitam o número máximo de registros que podem ser indexados nas tabelas de tarefas e alertas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 proteções são habilitadas no sistema de base para as tabelas de tarefas e alertas e suas tabelas secundárias. Por padrão, Pesquisa com IA indexa no máximo 10 milhões de registros para cada uma dessas tabelas.

Como funcionam as proteções

Quando as proteções estão habilitadas, Pesquisa com IA verifica primeiro a tabela Limite de proteção para fontes de dados indexadas [ais_guard_rail_limit_data_source] para ver se existe um registro para a origem indexada (definindo o número máximo de registros a serem indexados para essa origem indexada). Se não houver nenhuma entrada de tabela, Pesquisa com IA verificará o valor da propriedade do sistema glide.ais.ingestion.guard_rails_enabled_datasources para ver se um limite está definido lá para a origem indexada. Se nenhum limite for encontrado em nenhum dos locais, Pesquisa com IA não aplicará limites de proteção à origem indexada.

Os limites de proteção no número de registros indexados são aplicados depois que o conjunto de registros de origem é limitado pelas condições de filtro e pela política de retenção da origem indexada. Para obter detalhes sobre as condições do filtro de origem indexada e as políticas de retenção, consulte Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Pesquisa com IA sempre indexa os registros modificados mais recentemente da tabela de origem indexada. Se a indexação fizer com que a contagem de registros da tabela exceda o limite de proteção, Pesquisa com IA descartará os registros mais antigos do índice para abrir espaço para os registros mais recentes.

Modificação das configurações de proteção

Um funcionário ServiceNow® pode modificar as configurações de proteção da sua instância da seguinte forma:

- Substitua os limites de contagem de registros do sistema de base para as proteções das tabelas de tarefas e alertas
- Crie proteções personalizadas para limitar o número máximo de registros indexados de outras tabelas de origem
- Desabilitar proteções

Nota:
As mudanças nas configurações de proteção da sua instância podem levar até 24 horas para serem refletidas no comportamento de indexação de Pesquisa com IA.

Configuração do índice semântico para origens indexadas

A estrutura de RAG (Recuperação Aumentada) generalizada Pesquisa com IA oferece uma maneira simplificada de definir as configurações de indexação semântica para registros indexados de tabelas Now Platform®.

Visão geral da configuração do índice semântico

Pesquisa com IA Os administradores podem definir configurações de indexação semântica para uma origem indexada. Essas configurações especificam como Pesquisa com IA indexa o conteúdo da origem indexada para uso com a pesquisa vetorial semântica. O grupo de configurações de indexação semântica para uma origem indexada específica é chamado de *configuração de índice semântico*.

Cada configuração de índice semântico inclui os seguintes elementos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Origem indexada

Uma referência a uma origem indexada existente com valores de campo ou anexos que você deseja indexar para pesquisa vetorial semântica.

Para obter mais informações sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas. Para saber mais sobre a pesquisa vetorial semântica, consulte Pesquisa vetorial semântica no Pesquisa com IA.

Incorporação de modelos

Uma lista de um ou mais *modelos de incorporação* para o sistema usar ao indexar conteúdo da origem indexada para pesquisa vetorial semântica.

Um modelo de incorporação especifica como as informações encontradas no conteúdo indexado são codificadas em um mapa vetorial. A pesquisa vetorial semântica usa as informações codificadas do mapa vetorial para encontrar resultados de pesquisa que tenham significados semelhantes aos dos termos de pesquisa.

Estratégia de agrupamento e parâmetros relacionados

Uma *estratégia de agrupamento* e valores de parâmetro relacionados que, juntos, determinam como o conteúdo dos campos e anexos selecionados da origem indexada é tratado durante a indexação para pesquisa vetorial semântica.

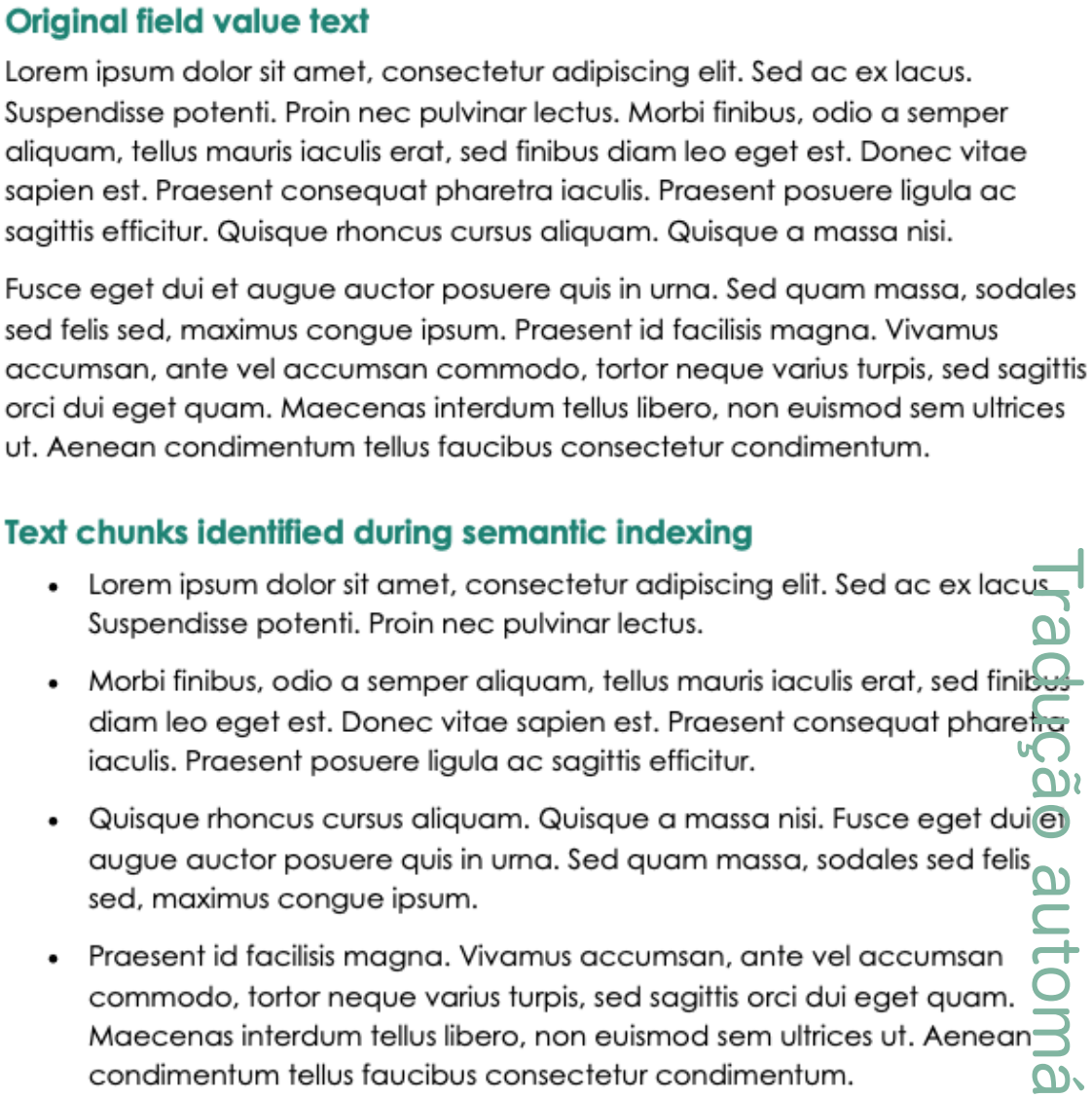
A divisão em blocos é o processo de dividir o texto em partes menores (chamadas *de blocos*) durante a indexação. Ao dividir seu conteúdo, Pesquisa com IA reduz a carga de pesquisa e melhora o contexto e a relevância das correspondências de vetor semântico.

A imagem a seguir mostra como um bloco de dois parágrafos de texto de valor de campo de amostra pode ser dividido em blocos para indexação semântica. Conforme mostrado, os blocos podem conter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

várias frases e abranger quebras de parágrafo encontradas no texto



original.

Campos de índice semântico

Referências a um ou mais *campos de índice semântico* que fornecem configurações de indexação semântica para conteúdo da origem indexada.

Cada campo de índice semântico define configurações de indexação semântica para um único campo da tabela de origem indexada ou para anexos dessa tabela. Você pode especificar a ordem na qual os campos de índice semântico são avaliados ao indexar conteúdo da origem indexada para pesquisa vetorial semântica.

Nota:
Você pode definir várias configurações de índice semântico para uma origem indexada, mas cada configuração após a primeira impõe um custo de desempenho adicional no momento da indexação.

Ativação da configuração do índice semântico

A funcionalidade de configuração do índice semântico é fornecida pelo Plug-inPesquisa com IA Controlador semântico (com.glide.ais.semantic_search). Este plug-in é ativado automaticamente para sua instância quando você instala qualquer Now Assist 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 verificar se a configuração do índice semântico está ativada navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas** e selecionar um registro de origem indexado. Se você vir a lista relacionada Configuração do índice semântico no formulário de origem indexada, o plug-in está ativado.

Definir configurações de indexação semântica para uma origem indexada

Especifique as definições de configuração de indexação semântica que você deseja aplicar quando Pesquisa com IA indexar registros de suas origens indexadas.

Antes de Iniciar

O Plug-inPesquisa com IA Controlador semântico (com.glide.ais.semantic_search) deve estar ativo em sua instância. Este plug-in é ativado automaticamente quando qualquer Now Assist aplicação está instalado em sua instância.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um administrador Pesquisa com IA, você pode executar esta tarefa para escolher os campos e a tabela de origem indexada que deseja que o sistema indexe para pesquisa vetorial semântica. Você também pode escolher os modelos de incorporação e a estratégia de agrupamento de conteúdo a serem usados para conteúdo indexado semanticamente da tabela de origem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione a origem indexada para a qual você deseja definir as configurações de indexação semântica.
   A origem indexada selecionada é aberta na exibição do formulário Origem indexada.
3. Na lista relacionada Configuração do índice semântico, selecione **Novo**.

   Nota:
   Se você não vir a lista relacionada Configuração do índice semântico no formulário de origem indexada, consulte o administrador para garantir que sua instância tenha pelo menos um Now Assist aplicação instalado. A instalação de qualquer aplicação Now Assist ativa o Plug-inPesquisa com IA Controlador semântico (com.glide.ais.semantic_search), que é necessário para a configuração do índice semântico.

4. No formulário Configuração do índice semântico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configuração do índice semântico.
5. Selecione **Enviar**.
   Se você estiver atualizando uma configuração de índice semântico existente, selecione **Atualizar**.
   O formulário Configuração do índice semântico é recarregado e exibe os valores de campos selecionados e a lista relacionada Campos do índice semântico.
6. Na lista relacionada Campos de índice semântico, execute estas etapas para cada campo com conteúdo que você deseja incluir no índice semântico da origem indexada especificada.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário Campo de índice semântico, preencha os campos.
      Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Campo de índice semântico.

   c. Selecione **Enviar**.
      O novo registro de campo de índice semântico aparece na lista relacionada Campos de índice semântico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 alterar as definições de configuração do índice semântico de uma origem indexada, você precisa reindexar o conteúdo dessa origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Nota:
A indexação de conteúdo para pesquisa vetorial semântica é normalmente mais lenta do que a indexação para pesquisa de palavra-chave. Sua origem indexada pode levar mais tempo para ser reindexada depois que você definir uma configuração de índice semântico para ela.

Excluir conteúdo do bloco de conhecimento do índice Pesquisa com IA

Impeça que Pesquisa com IA indexe conteúdo encontrado em seus blocos de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA inclui o conteúdo especificado em seus blocos de conhecimento publicados ao indexar conteúdo e metadados de seus artigos de conhecimento.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão e excluir o conteúdo do bloco de conhecimento do índice de pesquisa definindo o valor da propriedade do sistema `glide.ais.disable_kbb`. Se o valor desta propriedade do sistema estiver definido como verdadeiro, Pesquisa com IA ignorará o conteúdo do bloco de conhecimento ao indexar conteúdo e metadados de seus artigos de conhecimento.

Para saber mais sobre como criar e publicar blocos de conhecimento para referência em seus artigos de conhecimento, consulte Using knowledge blocks .

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Pesquise um registro de propriedade do sistema com o nome `glide.ais.disable_kbb`.
   - Se existir um registro de propriedade do sistema com este nome, abra o registro selecionando-o.
   - Se não existir nenhum registro de propriedade do sistema com este nome, selecione **Novo**e insira glide.ais.disable_kbb no campo **Nome**do formulário Propriedade do sistema.
3. No campo **Valor** do formulário Propriedade do sistema, insira `true`.
4. Salve o registro de propriedade do sistema modificado selecionando **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para que a nova configuração tenha efeito, reindexe a origem indexada da tabela de conhecimento. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Atributos de origem indexados

Um atributo de origem indexada define o comportamento de indexação de todos os registros de uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de como você pode usar atributos de origem indexados incluem o seguinte.

- Defina um filtro para limitar o conjunto de registros indexados da tabela de origem
- Modificar o comportamento de indexação padrão para anexos ou marcadores encontrados em registros da tabela de origem
- Especifique se os campos traduzidos dos registros da tabela de origem devem ser indexados

Os atributos de uma origem indexada aparecem em sua lista relacionada de Configuração avançada.

Criar um atributo de origem indexada

Defina um atributo de origem indexada para configurar o comportamento de indexação de conteúdo Pesquisa com IA para todos os registros em uma tabela de origem.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter detalhes sobre os atributos e valores de origem indexada disponíveis, consulte Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir um atributo.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de origem indexada, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexada.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo atributo de origem indexada aparece na lista relacionada Configuração avançada.

O que Fazer Depois
Para que o novo atributo de origem indexada tenha efeito, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Habilitar indexação de marcadores para uma origem indexada

Configure um atributo de origem indexada para habilitar a indexação de conteúdo de marcadores encontrados em registros de uma origem indexada.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a indexação Pesquisa com IA ignora os marcadores dos registros de origem. Você pode habilitar a indexação de marcadores para todos os registros de uma origem indexada. Escolha se você deseja indexar todos os marcadores compartilhados e visíveis globalmente ou somente os marcadores visíveis globalmente. Marcadores privados nunca são indexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções mais gerais sobre como definir atributos de origem indexados, consulte Criar um atributo de origem indexada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja habilitar a indexação de marcador.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de origem indexada, preencha os campos.
   a. No campo **Atributo**, insira `index_tags`.
   b. No campo **Valor**, insira uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
todos_somente	Somente marcadores compartilhados com todos são indexados.
tudo_compartilhado	Todos os marcadores compartilhados (**Todos**, **Grupos e Usuários**) são indexados.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexada.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo atributo de origem indexada *index_tags* aparece na lista relacionada Configuração avançada.

O que Fazer Depois
Para que o novo atributo *index_tags* tenha efeito, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Habilitar indexação de anexos para uma origem indexada

Configure um atributo de origem indexada para habilitar a indexação de conteúdo de anexos encontrados em registros de uma origem indexada.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a Pesquisa com IA indexa o conteúdo pesquisável e os metadados (como tamanho do arquivo e data) dos anexos encontrados nos registros da tabela de origem. A indexação é compatível com os seguintes formatos de arquivo de anexo:

- Página de servidor ativa estendida (.aspx)
- Linguagem de marcação de hipertexto (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Texto simples (.txt)
- Formato de documento portátil (.pdf)

Nota:
A Pesquisa com IA ignora anexos com mais de 25 MB. A indexação padrão somente indexa o conteúdo do primeiro 1 MB de dados do anexo, enquanto a indexação vetorial semântica indexa todo o conteúdo do anexo.

Pesquisa com IA fornece suporte limitado para anexos de registro criptografados:

- Ao indexar um anexo criptografado, Pesquisa com IA extrai metadados, como o tamanho e a data do arquivo de anexo, mas não extrai conteúdo pesquisável.
- O tipo MIME do anexo criptografado é detectado como application/octet-stream.
- Nenhum feedback para o anexo criptografado aparece nas mensagens de log de ingestão.

A indexação de anexos é controlada pelo atributo *index_attachments* de uma origem indexada:

- verdadeiro (valor padrão): os anexos são indexados para registros da origem indexada.
- falso: os anexos não são indexados para registros da origem indexada.

O procedimento a seguir explica como garantir que este atributo esteja definido como verdadeiro para uma origem indexada. Para obter instruções mais gerais sobre como definir atributos de origem indexados, consulte Criar um atributo de origem indexada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja verificar ou alterar a indexação de anexos.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, verifique se há um atributo *index_attachments* com valor *false*.

   Nota:
   Se não houver nenhum atributo *index_attachments* na lista relacionada ou se o atributo existir com o valor *true*, a indexação de anexos já estará habilitada para a origem indexada. Nenhuma outra etapa é necessária.

4. Abra o atributo *index_attachments* e altere seu valor de *false* para *true*.

Resultado
A indexação de anexos está habilitada para a origem indexada.

O que Fazer Depois
Se você alterou o valor do atributo *index_attachments* de *false* para *true*, reindexe o conteúdo da origem indexada. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados

Você pode ajustar o comportamento de indexação de uma origem indexada Pesquisa com IA configurando atributos e valores de origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções sobre como definir Pesquisa com IA atributos de origem indexados, consulte Criar um atributo de origem indexada.

Atributo	Descrição
filtros	Especifique uma condição de filtro que se aplique à tabela de origem indexada e a todas as suas tabelas secundárias configuradas para indexação. A indexação ignora os registros de origem que não passam nesta condição de filtro. Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
index_attachments	Controlar o comportamento de indexação de anexos de registros indexados. Valores compatíveis: • `true`: habilitar a indexação de anexos para esta tabela. • `false`: desabilitar a indexação de anexos para esta tabela. Valor padrão: `true` Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
index_tags	Controlar o comportamento de indexação de marcadores de registros indexados. Valores compatíveis: • `all_shared`: indexar marcadores compartilhados e marcadores visíveis globalmente. • `everyone_only`: indexar somente marcadores visíveis globalmente. • `none`: desabilitar a indexação de marcadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	Valor padrão: *none* **Nota:** Os resultados da pesquisa exibem marcadores indexados com base na visibilidade do registro do resultado em vez da visibilidade do marcador. Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
index_translated_fields	Controlar o comportamento de indexação de campos traduzidos de registros indexados. Valores compatíveis: • `true`: habilitar a indexação de campos traduzidos para esta tabela. • `false`: desabilitar a indexação de campos traduzidos para esta tabela. Valor padrão: `false` **Nota:** Para tabelas com registros mapeados manualmente, como kb_knowledge, a indexação ignora esse atributo e respeita o mapeamento manual. Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
index_translated_reference_fields	Controlar o comportamento de indexação dos campos de referência traduzidos de registros indexados. Valores compatíveis: • `true`: habilitar a indexação de campos de referência traduzidos para esta tabela. • `false`: desabilitar a indexação de campos de referência traduzidos para esta 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.

Atributo	Descrição
	Valor padrão: *true* Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
user_read_takes_precedence_over_group_deny	Controle a precedência das permissões de acesso de leitura do usuário externo e das permissões de acesso negadas do grupo externo para resultados de pesquisa de documentos externos da origem indexada. Valores compatíveis: • *true*: as permissões de acesso de leitura do usuário externo têm precedência sobre as permissões de acesso de negação do grupo externo para resultados de pesquisa de documentos externos da origem indexada. • *false*: as permissões de acesso negado do grupo externo têm precedência sobre as permissões de acesso de leitura do usuário externo para resultados de pesquisa de documentos externos da origem indexada. Valor padrão: *true* em origens indexadas para tabelas de esquema de conteúdo externo. Não definido em origens indexadas para tabelas internas. **Nota:** Este atributo se aplica somente a origens indexadas para tabelas de esquema de conteúdo externo. Se você aplicar este atributo a uma origem indexada de uma tabela interna, ele não terá efeito.

Nota:
Atributos de origem indexados são registros na tabela Atributo de configuração da Pesquisa com IA [ais_configuration_attribute] que têm Tabela como o valor do campo **Aplica-se a**. Os registros nesta tabela que têm Coluna como o valor do campo **Aplica-se a** são Configurações de campo.

Configurações de campo

Uma configuração de campo controla o comportamento de indexação de um campo especificado (coluna) em todos os registros de uma origem indexada.

Exemplos de como você pode usar as configurações de campo incluem o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Desabilitar indexação de texto ou pesquisa para um campo encontrado em registros da tabela de origem
- Modificar mapeamentos padrão entre campos da tabela de origem e campos no índice Pesquisa com IA
- Adicionar um campo de tabela referenciado ao índice por referência com pontos a partir de um campo de referência nos registros da tabela de origem

As configurações de campo de uma origem indexada aparecem na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo.

Criar uma configuração de campo para uma origem indexada

Defina uma configuração de campo de origem indexada para configurar o comportamento de indexação de conteúdo Pesquisa com IA para um campo específico nos registros da tabela de origem.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter detalhes sobre as configurações e valores de campo disponíveis, consulte Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir uma configuração de campo.
3. Na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo, selecione **Novo**.
4. No formulário Configuração de campo, preencha os campos.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A nova configuração de campo aparece na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo.

O que Fazer Depois
Para que a nova configuração de campo tenha efeito, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada

Configure uma origem indexada para indexar valores de campo de tabelas referenciadas por campos na tabela de origem. Você pode indexar esses valores de campo para uso em filtros e configurações de resultado de pesquisa EVAM, indexá-los para pesquisa ou ambos.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma tabela de origem indexada inclui um campo de referência, Pesquisa com IA assume como padrão valores de indexação para o campo de referência, mas não para outros campos na tabela à qual ele faz referência. Para indexar valores desses campos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de tabela referenciados, você pode criar configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* em sua tabela de origem indexada.

- Para usar valores de campos de tabelas referenciadas em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e configurações de resultado de pesquisa de EVAM, crie uma configuração de campo *dot_walk_fields*.
- Para tornar os valores de campos das tabelas referenciadas pesquisáveis, crie uma configuração de campo *searchable_dot_walk_fields*.

Como o valor para qualquer uma dessas configurações de campo, liste os nomes dos campos da tabela referenciados que você deseja indexar, separados por vírgulas. Por exemplo, para indexar os campos de **nome** e **cidade** da tabela referenciada pelo campo da **empresa** na tabela de origem indexada, selecione o campo **da empresa** e insira o valor `name,city`.

Para fazer referência com pontos em várias tabelas, você pode inserir valores de nome de campo com prefixos de campo de referência separados por pontos. Por exemplo, insira o valor `company.contact.name` para indexar o campo **de nome** na tabela referenciada pelo campo **de contato** na tabela referenciada pelo campo de referência da **empresa** da tabela de origem indexada.

Nota:
Cada nível de referência de referência com pontos impõe um impacto no desempenho na indexação. Evite usar referências de vários níveis, a menos que seja necessário.

Você pode criar configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* para o mesmo campo de referência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de campo, insira os valores de campo mostrados para o seu caso de uso.
   - Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para uso em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e configurações de resultado de pesquisa EVAM, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Atributo	dot_walk_fields
Campo	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Valor	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

   - Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas como texto pesquisável, insira os seguintes valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Atributo	searchable_dot_walk_fields
Campo	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Valor	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

Nota:
Se os atributos *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* não forem exibidos na lista de seleção de **atributo**, certifique-se de que sua seleção **de campo** seja um campo de referência.

4. Selecione **Enviar**.
   O atributo e o valor aparecem na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo.

Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexado

Você pode ajustar o comportamento de indexação para campos de registro de origem em uma origem indexada Pesquisa com IA configurando atributos e valores de definição de campo.

Para obter mais informações sobre como criar configurações de campo, consulte Criar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Atributo	Descrição
dot_walk_fields	Indexe a referência e exiba valores de campos na tabela de origem do campo de referência selecionado para uso em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e EVAM configurações de resultado de pesquisa. Pesquisa com IA atualiza automaticamente os valores de campos indexados para refletir as mudanças feitas nos valores de campos da tabela referenciada. Para obter mais informações sobre filtros de origem de pesquisa, consulte Pesquisar fontes. Para obter detalhes sobre filtros de aspecto, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA. • Campo: nome do campo de referência na tabela de origem indexada. Por exemplo, se a tabela de origem indexada contiver um campo de referência **de empresa** que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você quiser indexar valores de campo a partir dos 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.

Atributo	Descrição
	de nome e **cidade** dessa tabela, defina `empresa` como o campo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: lista separada por vírgulas de campos de tabela referenciados para indexar valores. Por exemplo, se a tabela de origem indexada contiver um campo de referência **de empresa** que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você quiser indexar valores de campo a partir dos campos de **nome** e **cidade** dessa tabela, defina `name,city` como o valor. **Nota:** Você não pode pesquisar valores de campo indexados com esta configuração de campo. Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para pesquisa, crie uma configuração de campo *`searchable_dot_walk_fields`*. Você pode criar configurações de campo *`dot_walk_fields`* e *`searchable_dot_walk_fields`* para o mesmo campo de referência. Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
index_calculated_field	Opção para habilitar a indexação de conteúdo pesquisável a partir de valores de campos calculados. Se a sua origem indexada contiver um campo calculado, defina a configuração deste campo como *`true`* para esse campo para indexar corretamente seus valores. Com um valor de configuração de campo de *`false`* ou nenhum valor, Pesquisa com IA ignora os valores do campo calculado ao indexar conteúdo. • Campo: nome de um campo calculado da tabela de origem indexada. (Se você especificar um campo não calculado, o sistema rejeitará o envio da configuração do campo e exibirá uma mensagem de aviso.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição

	• Tipo: booleano
	• Valores compatíveis:
	  ○ *true*: aplique tratamento especial para indexar corretamente os valores de campos calculados do campo selecionado.
	  ○ *false*: não aplique tratamento especial ao indexar valores de campos do campo selecionado. Os valores de campos calculados não são indexados.
	
	Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

map_to	Mapeie o campo selecionado da tabela de origem indexada para um campo de índice Pesquisa com IA. Ao indexar registros da tabela de origem, Pesquisa com IA preenche o campo de índice especificado com o valor do campo de origem selecionado. Por exemplo, a origem indexada da tabela de conhecimento do sistema de base mapeia o campo de origem **kb_knowledge.short_description** para o campo de índice **de título**. Quando Pesquisa com IA indexa um registro da tabela Conhecimento [kb_knowledge], ele preenche o título pesquisável do registro indexado com o valor do campo **short_description** do registro de origem. • Campo: nome de um campo da tabela de origem indexada. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: nome do campo Pesquisa com IA para o qual você deseja mapear os valores de exibição do campo selecionado. Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	Nota: Você só pode definir uma configuração de campo **map_to** para um campo de origem indexado. Se você tentar definir várias configurações de **map_to** para o mesmo campo, o sistema exibirá uma mensagem de erro. Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
sem_índice_de_texto	Opção para desabilitar a indexação de conteúdo pesquisável do campo selecionado em registros da origem indexada. • Campo: nome de um campo da tabela de origem indexada. • Tipo: booleano • Valores compatíveis: ○ *true*: desabilitar a indexação de conteúdo pesquisável para o campo selecionado. A pesquisa e os filtros não podem corresponder ao valor do campo. ○ *false*: habilitar a indexação de conteúdo pesquisável para o campo selecionado. A pesquisa e os filtros podem corresponder ao valor do campo. • Valor padrão: *false* Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada. Para obter as diretrizes Suporte e atendimento ao cliente sobre como definir a opção **no_text_index** para diferentes tipos de campo, consulte KB0859922 no site Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
não_pesquisável	Opção para desabilitar a correspondência de pesquisa para o conteúdo indexado do campo selecionado. • Campo: nome de um campo da tabela de origem indexada. • Tipo: booleano • Valores compatíveis: ○ `true`: desabilitar correspondência de pesquisa para conteúdo indexado do campo selecionado. A pesquisa não pode corresponder ao valor do campo. Filtros (como para segurança de conteúdo, guias de navegação e aspectos) ainda podem corresponder ao valor do campo. ○ `false`: habilitar correspondência de pesquisa para conteúdo indexado do campo selecionado. A pesquisa e os filtros podem corresponder ao valor do campo. • Valor padrão: `false` Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
searchable_dot_walk_fields	Indexe a referência e exiba valores de campos na tabela de origem do campo de referência selecionado como texto pesquisável. Pesquisa com IA O não atualiza automaticamente os valores de campos indexados para refletir as mudanças feitas nos valores de campos da tabela referenciada. Para atualizar os valores de campos indexados, você deve reindexar a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada. • Campo: nome do campo de referência na tabela de origem indexada. Por exemplo, se a tabela de origem indexada contiver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

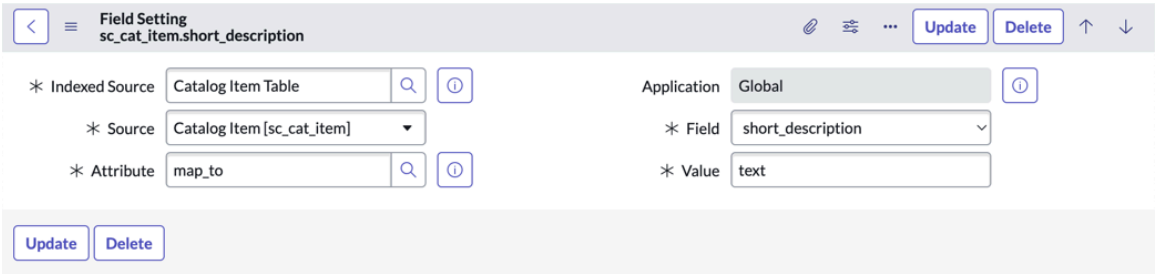
Atributo	Descrição
	um campo de referência **de empresa** que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você quiser indexar texto pesquisável dos campos **de nome** e **cidade** dessa tabela, defina `empresa` como o campo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: lista separada por vírgulas de campos de tabela referenciados a serem indexados como conteúdo pesquisável. Por exemplo, se a tabela de origem indexada contiver um campo de referência **de empresa** que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você quiser indexar texto pesquisável dos campos de **nome** e **cidade** dessa tabela, defina `name,city` como o valor. **Nota:** Você não pode usar valores de campo indexados com esta configuração de campo em filtros de origem de pesquisa. Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para uso em filtros de origem de pesquisa, crie uma configuração de campo `dot_walk_fields`. Você pode criar configurações de campo `dot_walk_fields` e `searchable_dot_walk_fields` para o mesmo campo de referência. Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Nota: As configurações de campo são registros na tabela Atributo de configuração da Pesquisa com IA [ais_configuration_attribute] que têm Coluna como o valor do campo **Aplica-se a**. Os registros nesta tabela que têm Tabela como o valor **do campo Aplica-se a** são Atributos de origem indexados.

Este exemplo mostra como a origem indexada da Tabela de itens do catálogo do sistema de base mapeia valores do campo **short_description** da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para o campo **de texto** do índice Pesquisa com IA para registros indexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Segurança para valores de campo de tabela referenciada pesquisável

Quando um usuário pesquisa valores de campo da tabela referenciada que você indexou para pesquisa com a configuração de campo *searchable_dot_walk_fields*, somente os valores de campo que o usuário pode exibir aparecem nos resultados da pesquisa. O sistema usa as regras da lista de controle de acesso (ACLs) baseadas em função de um valor de campo para determinar se o usuário de pesquisa pode exibir esse valor de campo.

Os valores de campo da tabela referenciada pesquisável que têm ACLs baseadas em condição ou em script ou critérios do usuário não aparecem nos resultados da pesquisa.

Para valores de campos pesquisáveis indexados por meio de vários níveis de referência de referência com pontos, o sistema considera somente ACLs baseadas em função no valor do campo final. Por exemplo, se você indexar valores de campo da tabela referenciada company.contact.name para pesquisa, o acesso do usuário aos valores de campo **de nome** não será afetado por ACLs baseadas em função nos valores de campo **de contato**.

Para ignorar todas as ACLs e permitir que os usuários pesquisem todos os valores de campos da tabela referenciados pesquisáveis, você pode definir a propriedade do sistema *glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk* como verdadeira. Isso ignora a avaliação da ACL para valores de campo indexados por meio das configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields*.

Para obter mais detalhes sobre tipos e configuração de ACL, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Como indexar conteúdo de fontes indexadas

Pesquisa com IA indexa registros em tabelas de origem indexadas para tornar seu conteúdo pesquisável.

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Indexação de conteúdo de tabelas referenciadas

Quando uma tabela de origem indexada inclui um campo de referência que armazena uma referência a outra tabela, Pesquisa com IA assume como padrão valores de indexação para o campo de referência, mas não para outros campos na tabela referenciada. Por exemplo, a tabela Usuário [sys_user] inclui um campo de referência **de empresa** que armazena uma referência à tabela Empresa [core_company]. Ao indexar registros da tabela Usuário, Pesquisa com IA indexa valores para o campo de referência **da empresa**, mas não indexa valores para outros campos da tabela Empresa, como **cidade** ou **site**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 indexar campos adicionais de tabelas referenciadas, você pode definir as configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* para campos de referência em sua tabela de origem indexada.

- Para usar valores de campos de tabelas referenciadas em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e configurações de resultado de pesquisa de EVAM, crie uma configuração de campo *dot_walk_fields*.
- Para tornar os valores de campos das tabelas referenciadas pesquisáveis, crie uma configuração de campo *searchable_dot_walk_fields*.

Você pode criar configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* para o mesmo campo de referência.

Para obter instruções sobre como definir as configurações dos campos *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields*, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada. Para obter mais informações sobre configurações de campo, consulte Configurações de campo. Para saber mais sobre filtros de origem de pesquisa, consulte Pesquisar fontes. Para obter detalhes sobre filtros de aspecto, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA. Para entender as configurações EVAM, consulte Entity View Action Mapping .

Indexação de conteúdo de anexos de registro de origem

Por padrão, a Pesquisa com IA indexa o conteúdo pesquisável e os metadados (como tamanho do arquivo e data) dos anexos encontrados nos registros da tabela de origem. A indexação é compatível com os seguintes formatos de arquivo de anexo:

- Página de servidor ativa estendida (.aspx)
- Linguagem de marcação de hipertexto (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Texto simples (.txt)
- Formato de documento portátil (.pdf)

Nota:
A Pesquisa com IA ignora anexos com mais de 25 MB. A indexação padrão somente indexa o conteúdo do primeiro 1 MB de dados do anexo, enquanto a indexação vetorial semântica indexa todo o conteúdo do anexo.

Pesquisa com IA fornece suporte limitado para anexos de registro criptografados:

- Ao indexar um anexo criptografado, Pesquisa com IA extrai metadados, como tamanho e data do arquivo, mas não extrai conteúdo pesquisável.
- O tipo MIME do anexo criptografado é detectado como application/octet-stream.
- Nenhum feedback para o anexo criptografado aparece nas mensagens de log de ingestão.

A indexação de anexos é controlada pelo atributo *index_attachments* de uma origem indexada. Para verificar se a indexação de anexos está habilitada para uma origem indexada, consulte Habilitar indexação de anexos para uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indexação de conteúdo de marcadores de registro de origem

Pesquisa com IA pode indexar marcadores encontrados em registros da tabela de origem. Os resultados da pesquisa exibem marcadores indexados com base na visibilidade do registro do resultado em vez da visibilidade do marcador.

Por padrão, a indexação ignora os marcadores dos registros de origem. Você pode habilitar a indexação de marcadores para cada origem indexada. Escolha se você deseja indexar todos os marcadores compartilhados e visíveis globalmente ou apenas os marcadores visíveis globalmente.

Para obter detalhes sobre como habilitar a indexação de marcador para uma origem indexada, consulte Habilitar indexação de marcadores para uma origem indexada.

Indexação de conteúdo da tabela de tarefas e suas tabelas secundárias

Ao definir uma origem indexada que indexa registros da tabela de tarefas ou qualquer uma de suas tabelas secundárias, você deve especificar uma política de retenção. Para obter detalhes sobre políticas de retenção, consulte Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Reindexação de conteúdo

Você deve executar uma reindexação de tabela completa para uma origem indexada nas seguintes circunstâncias:

- Depois de adicionar, modificar ou excluir um atributo de origem indexada ou uma configuração de campo para a origem indexada.
- Se você quiser atualizar valores indexados para campos em tabelas referenciadas por registros da tabela de origem. Por exemplo, o campo **da empresa** na tabela Usuário [sys_user] armazena uma referência à tabela Empresa [core_company]. Se você configurar a indexação de valores para campos na tabela Empresa referenciada, como **cidade** ou **site**, deverá reindexar a tabela Usuário para atualizar os valores de campos da tabela Empresa indexados. Para obter detalhes sobre como configurar a indexação de campos de tabela referenciados, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada.

Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada

Torne o conteúdo de uma origem indexada interna pesquisável executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa os registros existentes da tabela de origem e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. Você pode reindexar manualmente o conteúdo de uma origem indexada interna repetindo essas etapas.

Antes de Iniciar

Sua origem indexada deve estar ativa e interna (referindo-se a uma tabela Now Platform®). Para indexar conteúdo de uma origem indexada para documentos externos, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Siga estas etapas para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em uma origem indexada. Use as mesmas etapas para reindexar manualmente o conteúdo existente de uma origem indexada que já foi indexada.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone de triângulo de alerta (⚠). Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada com o conteúdo que você deseja tornar pesquisável.
3. Selecione **Indexar todas as tabelas**.
   A caixa de diálogo Gerar índice de texto é exibida.
4. **Opcional:** Se você quiser que Pesquisa com IA permita a indexação de atualizações para registros individuais na tabela de origem enquanto o evento de indexação de tabela estiver em execução, selecione a opção **Índice sem bloqueio**.

   Nota:
   Com esta opção desmarcada, Pesquisa com IA adia a indexação de atualizações para registros individuais na tabela de origem até que o evento de indexação da tabela seja concluído. O índice pode não refletir os conteúdos mais recentes dos registros atualizados até que os eventos de indexação de registro adiados sejam concluídos.

5. Selecione **OK**.
   A página Histórico de origem indexada é exibida. Uma mensagem informa que Pesquisa com IA colocou na fila uma tarefa de indexação para a origem indexada.
6. **Opcional:** Para monitorar o andamento da tarefa de indexação, atualize a página do formulário Histórico de origem indexada.
   Quando a tarefa é concluída, o campo **Estado de ingestão** mostra *indexed*.
7. Para retornar à lista de fontes indexadas, selecione o ícone Voltar (<).

Resultado

Pesquisa com IA indexa o conteúdo de registros existentes na origem indexada. A indexação continua de forma programada. Você não precisa repetir esta tarefa para a origem indexada, a menos que queira reindexar seu conteúdo antes da próxima execução de indexação programada.

O que Fazer Depois

Defina fontes de pesquisa para disponibilizar o conteúdo pesquisável da fonte indexada nas experiências de pesquisa do usuário. Para obter detalhes sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma origem de pesquisa.

Executar um índice de tabela completo ou reindexar para várias origens indexadas

Torne pesquisável o conteúdo de várias fontes indexadas internas executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa registros existentes das tabelas de origem e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. Você pode reindexar manualmente o conteúdo de fontes indexadas internas repetindo essas 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.

Antes de Iniciar

Suas origens indexadas devem estar ativas e internas (referindo-se a Now Platform® tabelas). Para indexar conteúdo de fontes indexadas para documentos externos, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Siga estas etapas para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em origens indexadas. Use as mesmas etapas para reindexar manualmente o conteúdo de origens indexadas que já foram indexadas.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone de triângulo de alerta (⚠). Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione as fontes indexadas com o conteúdo que você deseja tornar pesquisável.
   Para selecionar todas as origens indexadas na página, siga as instruções para a versão da lista em Executar ações em itens selecionados em uma lista .
3. No menu **Ações em linhas selecionadas...**, selecione **Indexar todas as tabelas**.
   A página Histórico de origem indexada do último índice selecionado é exibida. Uma mensagem informa que Pesquisa com IA colocou na fila uma tarefa de indexação para a origem indexada.
4. **Opcional:** Atualize a página do formulário Histórico de origem indexada para monitorar o andamento da tarefa de indexação.
   Quando a tarefa é concluída, o campo **Estado de ingestão** mostra *indexed*.
5. Para retornar à lista de fontes indexadas, selecione o ícone Voltar ( ).

Resultado

Pesquisa com IA indexa o conteúdo de registros existentes nas origens indexadas. A indexação continua de forma programada. Você não precisa repetir esta tarefa para as origens indexadas, a menos que queira reindexar o conteúdo antes da próxima execução de indexação programada.

O que Fazer Depois

Defina fontes de pesquisa para disponibilizar conteúdo pesquisável de fontes indexadas nas experiências de pesquisa do usuário. Para obter detalhes sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma origem de pesquisa.

Pesquisar fontes

Defina fontes de pesquisa para disponibilizar seu conteúdo pesquisável em experiências de pesquisa. Escolha uma origem indexada e configure condições de filtro opcionais para limitar o conteúdo que os usuários podem pesquisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar estrutura de origem

Uma origem de pesquisa inclui dois elementos:

- Uma referência a uma origem indexada. Por padrão, as consultas de pesquisa usando a origem de pesquisa podem retornar todos os registros da origem indexada referenciada. Para obter mais informações sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
- Um conjunto opcional de condições de filtro aplicadas aos registros da origem indexada. Os registros de origem indexados devem passar em todas essas condições de filtro para serem retornados como resultados de pesquisa para consultas que usam a origem de pesquisa.

Você pode definir várias fontes de pesquisa que fazem referência à mesma fonte indexada, especificando condições do filtro distintas para cada uma.

Condições do filtro

Para limitar o conjunto de registros da tabela de origem indexada que Pesquisa com IA retorna como resultados de pesquisa, você pode aplicar condições de filtro à sua origem de pesquisa.

Nota:
As condições do filtro de origem de pesquisa só podem operar em campos de registro de origem que estão indexados. Os campos nos registros referenciados não são indexados por padrão. Para usar um campo de registro referenciado em uma condição de filtro de origem de pesquisa, você deve primeiro configurar a indexação do campo na origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada.

Você pode usar condições de filtro estático e dinâmico para filtrar registros de origem de pesquisa. Por exemplo, você pode aplicar um filtro de usuário dinâmico **[Atribuído a] [é (dinâmico)] [Me]** para fazer com que sua origem de pesquisa retorne somente resultados correspondentes a registros da tabela de origem indexada atribuídos ao usuário de pesquisa.

As origens de pesquisa não são compatíveis com nenhuma das seguintes opções de filtro dinâmico:

- Filtros dinâmicos com scripts que usam a palavra-chave `current` ou a variável global
- Filtros dinâmicos com scripts que fazem referência a regras de negócio globais
- Filtros dinâmicos com scripts que usam inclusões de script

Para obter mais informações sobre as condições do filtro, consulte Filtros. Para saber mais sobre as opções de filtro dinâmico e os scripts associados, consulte Create a dynamic filter option.

Como vincular origens de pesquisa a perfis de pesquisa

Para disponibilizar o conteúdo da sua fonte de pesquisa para os usuários, vincule-o a um ou mais perfis de pesquisa. Você pode vincular várias origens de pesquisa a um único perfil de pesquisa.

Para obter mais informações, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de fontes de pesquisa

Você pode exibir ou editar fontes de pesquisa de qualquer um dos seguintes módulos da aplicação:

- Para exibir todas as origens de pesquisa definidas, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Origens de Pesquisa**.
- Para exibir fontes de pesquisa que fazem referência a uma fonte indexada específica, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Abra a origem indexada e selecione a lista relacionada Mapeamentos de origem de pesquisa.
- Para exibir fontes de pesquisa vinculadas a um perfil de pesquisa específico, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**. Abra o perfil de pesquisa e selecione a lista relacionada Fontes de pesquisa.

Criar uma origem de pesquisa

Disponibilize conteúdo pesquisável de uma origem indexada nas experiências de pesquisa do usuário definindo uma origem de pesquisa.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma origem indexada definida. Para obter mais detalhes sobre como configurar origens indexadas, consulte Criar uma origem indexada.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina pelo menos uma origem de pesquisa para cada uma das origens indexadas. Você pode definir várias fontes de pesquisa que fazem referência à mesma fonte indexada, especificando condições do filtro distintas para cada uma.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Na lista relacionada Mapeamentos de origem de pesquisa, selecione **Novo**.
3. No formulário Fonte da pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Fonte de pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.
   A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa.

Visualizar registros correspondentes de uma origem de pesquisa

Exibir os registros da tabela Now Platform® que correspondem à tabela de origem indexada de uma origem de pesquisa e às condições do filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Origens de Pesquisa**.
2. Abra a origem de pesquisa para a qual você deseja visualizar os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Fonte de pesquisa, selecione o link **de visualização** na mensagem informativa que relata o número de registros correspondentes.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Fonte de pesquisa.

Resultado

A tabela Now Platform especificada na origem indexada da origem de pesquisa é exibida, com condições de filtro aplicadas para corresponder às condições da origem de pesquisa. Esta exibição filtrada mostra todos os registros pesquisáveis por meio da origem de pesquisa.

Nota:
A visualização usa as condições salvas da origem de pesquisa. Se você alterar as condições de uma origem de pesquisa, a visualização não refletirá suas mudanças até que você as salve.

Perfis de pesquisa

Pesquisa com IA O armazena configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa. Defina um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa exclusiva que você deseja oferecer aos usuários em uma aplicação Now Platform®. Crie e preencha dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação. Defina os resultados do Genius e as regras de melhoria de resultados.

Um perfil de pesquisa contém configurações que determinam como Pesquisa com IA gera resultados de pesquisa para uma determinada pesquisa. A configuração da aplicação de pesquisa especifica qual perfil de pesquisa usar e também determina como os resultados gerados são exibidos para os usuários. Para saber mais sobre as definições de exibição da configuração da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.

A tabela a seguir descreve as configurações de experiência de pesquisa que você pode definir em um perfil de pesquisa.

Configurações do perfil de pesquisa

Configuração	Descrição
Pesquisar fontes	Vincule uma ou mais origens de pesquisa a um perfil de pesquisa. As fontes de pesquisa fornecem aos administradores um controle preciso sobre o conteúdo pesquisável disponível para os usuários.
Sinônimos	Defina dicionários específicos de idioma de termos que Pesquisa com IA trata como equivalentes em consultas de pesquisa. Os sinônimos melhoram o recall da pesquisa e fornecem uma experiência de pesquisa mais natural para os usuários.
Palavras irrelevantes	Defina dicionários específicos de idioma de termos comuns para Pesquisa com IA remover das consultas de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 perfil de pesquisa

Configuração	Descrição
	As palavras irrelevantes melhoram a precisão da pesquisa e a relevância do resultado descartando correspondências irrelevantes.
Tratamento de erros de digitação	Defina as configurações para derivação de termos de correção automática do conteúdo indexado da origem de pesquisa. Pesquisa com IA substitui termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática.
Resultados do Genius	Analise a intenção da consulta de pesquisa e exiba as melhores respostas como cartões de resposta de resultado do Genius. Os resultados do Genius permitem que os usuários atuem diretamente nos resultados da pesquisa.
Regras de melhoria de resultados	Defina regras com gatilhos configuráveis para modificar resultados de pesquisa para consultas de pesquisa específicas. As regras de melhoria de resultado permitem que os administradores impulsionem, bloqueiem ou promovam registros em um conjunto de resultados de consulta de pesquisa.

Publicando configurações de perfil de pesquisa

Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil. A publicação propaga as configurações a seguir para pesquisar configurações da aplicação que fazem referência ao perfil de pesquisa.

- O conjunto de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes vinculados ao perfil de pesquisa
- Configurações, termos bloqueados e termos de correção automática derivados para dicionários de manipulação de erros de digitação vinculados ao perfil de pesquisa
- Regras de melhoria de resultados e ações definidas no perfil de pesquisa

Um perfil de pesquisa pode ter um destes estados:

- **Novo**: o perfil de pesquisa nunca foi publicado.
- **Rascunho**: o perfil de pesquisa é salvo com mudanças não publicadas.
- **Publicado**: o perfil de pesquisa é salvo com todas as mudanças publicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa** lista, os perfis de pesquisa com o estado *New* exibem um ícone de triângulo de alerta (⚠). Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

Criar um perfil de pesquisa

Crie um novo perfil de pesquisa para armazenar configurações de experiência de pesquisa para uma aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Perfil de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de perfil de pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O novo perfil de pesquisa aparece na lista Pesquisa com IA Perfis de pesquisa com **o Estado** definido como *New*. Uma mensagem informativa e um ícone de triângulo de alerta (⚠) indicam que o novo perfil de pesquisa nunca foi publicado.

O que Fazer Depois

Para tornar o conteúdo pesquisável usando seu novo perfil de pesquisa, vincule uma ou mais fontes de pesquisa a ele. Para obter instruções sobre como vincular fontes de pesquisa, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

Seu novo perfil de pesquisa inclui exemplos de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes e um dicionário padrão para manipulação de erros de digitação. Para obter mais detalhes sobre como configurar e preencher esses dicionários, consulte Sinônimos, Palavras irrelevantese Tratamento de erros de digitação.

Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa

Vincule fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que os usuários podem pesquisar por meio desse perfil.

Antes de Iniciar

Você já deve ter criado pelo menos uma origem de pesquisa. Para obter instruções sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma origem de pesquisa.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa disponibiliza o conteúdo filtrado para pesquisas que usam esse perfil de pesquisa. Pesquisa com IA usa somente o conteúdo das fontes de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa ao localizar e gerar resultados de pesquisa padrão e respostas de resultado do Genius.

Ao vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa, você pode especificar opções que controlam como o conteúdo da origem de pesquisa é acessado para pesquisas usando esse perfil de pesquisa. Você pode impedir que o conteúdo da origem de pesquisa seja considerado ao encontrar resultados de pesquisa padrão ou impedir que ele seja

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

considerado durante a geração de resposta de resultado do Genius. Para uma origem de pesquisa que inclui conteúdo *interno* (de uma tabela Now Platform®), você também pode excluir o conteúdo de anexo indexado de ser considerado durante a geração de resposta de resultado do Genius.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a origem de pesquisa.
3. Na lista relacionada Origens de pesquisa, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de origem de pesquisa.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa. Os resultados da consulta de pesquisa refletem imediatamente as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis por meio do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

As listas de termos de correção automática derivadas do dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa não são atualizadas automaticamente para refletir as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis. Para atualizar essas listas de termos de correção automática, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Publicar um perfil de pesquisa

Publique um perfil de pesquisa para que as mudanças pendentes em suas configurações tenham efeito em aplicações de pesquisa vinculadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil. A publicação propaga as configurações a seguir para pesquisar configurações da aplicação que fazem referência ao perfil de pesquisa.

- O conjunto de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes vinculados ao perfil de pesquisa
- Configurações, termos bloqueados e termos de correção automática derivados para dicionários de manipulação de erros de digitação vinculados ao perfil de pesquisa
- Regras de melhoria de resultados e ações definidas no perfil de pesquisa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

Nota:

Os perfis de pesquisa com o estado *New* exibem um ícone de triângulo de alerta (⚠). Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra o perfil de pesquisa que você deseja publicar.
3. Selecione **Publicar**.

Resultado
O perfil de pesquisa aparece na lista Pesquisa com IA Perfis de pesquisa com **Estado** definido como *Published*.

Clonar um perfil de pesquisa

Crie uma cópia de um perfil de pesquisa existente. O perfil de pesquisa clonado retém fontes de pesquisa, dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos, configurações de resultado do Genius e regras de melhoria de resultado do perfil de pesquisa original.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Várias aplicações de pesquisa podem ser vinculadas ao mesmo perfil de pesquisa. Por exemplo, no sistema base, Portal de serviços e Virtual Agent estão vinculados ao registro **de perfil de pesquisa do Portal de serviços**.

Como administrador de pesquisa, você pode configurar perfis de pesquisa separados para duas aplicações que compartilham um perfil de pesquisa. A clonagem do perfil de pesquisa existente permite criar um novo registro com as mesmas origens de pesquisa, dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos, configurações de resultado do Genius e regras de melhoria de resultados. Essa abordagem economiza tempo se você quiser que as duas aplicações usem configurações de experiência de pesquisa semelhantes ou idênticas.

Nota:
A clonagem de um perfil de pesquisa não preserva as configurações de dicionário de manipulação de erros de digitação existentes ou os termos bloqueados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Selecione o registro para o perfil de pesquisa que você deseja clonar.
   Se o sistema solicitar que você altere o escopo da aplicação para que você possa editar o registro, selecione o link fornecido.
3. Selecione **Clonar**.
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo do perfil, insira um rótulo para o novo registro de perfil de pesquisa e selecione **OK**.
5. **Opcional:** Faça mudanças nas configurações do perfil de pesquisa clonado.
   Para obter detalhes sobre as configurações do perfil de pesquisa, consulte Criar um perfil de pesquisa, Sinônimos, Palavras irrelevantes, Tratamento de erros de digitação, Resultados do Geniuse Regras de melhoria de resultados.
6. Publique seu perfil de pesquisa clonado selecionando **Publicar**.
   Para obter mais informações sobre os efeitos da publicação de um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Resultado
O registro de perfil de pesquisa clonado aparece na tabela Perfil de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Edite o registro de configuração da aplicação de pesquisa de sua escolha e vincule-o ao seu perfil de pesquisa clonado. Para obter detalhes sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.

Sinônimos

Os sinônimos expandem as consultas de pesquisa para incluir termos adicionais com significado ou uso equivalente. Melhore o recall de pesquisa configurando dicionários de sinônimos e definindo sinônimos.

Para definir sinônimos, modifique o dicionário de sinônimos padrão de um perfil de pesquisa ou crie um novo dicionário de sinônimos vinculado a um ou mais perfis de pesquisa. Crie e publique sinônimos para cada dicionário. Publique o dicionário para que os sinônimos tenham efeito nas pesquisas que usam perfis de pesquisa vinculados.

Você pode excluir dicionários de sinônimos que não estão vinculados a nenhum perfil de pesquisa.

Uso de sinônimos na pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo definido em um sinônimo, Pesquisa com IA expande a pesquisa para incluir todos os termos equivalentes definidos no sinônimo.

Por exemplo, um sinônimo pode expandir o termo de consulta de pesquisa `férias` para `férias OR feriado OR pto`. A consulta expandida retorna registros que contêm qualquer um dos três termos equivalentes.

Condições para qualificação de sinônimos

Para estar qualificado para expandir os termos de uma consulta de pesquisa, um sinônimo deve atender às seguintes condições:

- Deve estar ativo.
- O dicionário de sinônimos que o inclui deve ser publicado.
- Seu tamanho não excede o limite de duração do termo do dicionário.

O sistema localiza sinônimos qualificados em dicionários de sinônimos da seguinte forma:

Condição	Resultado
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa vincula a um dicionário de sinônimos publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente sinônimos do dicionário de sinônimos vinculado. Por exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa esteja vinculado a um dicionário de sinônimos em francês. Quando um usuário pesquisa em francês nesta aplicação, somente os sinônimos do dicionário de sinônimos em francês vinculado são qualificados para expandir os termos da consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição	Resultado
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa não está vinculado a um dicionário de sinônimos publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente sinônimos do dicionário de sinônimos padrão (inglês). Por exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa não tenha um dicionário de sinônimos em espanhol vinculado. Quando um usuário pesquisa em espanhol nesta aplicação, somente sinônimos do dicionário de sinônimos padrão (inglês) são qualificados para expandir os termos da consulta de pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre o suporte a idiomas em dicionários de sinônimos, consulte Dependência de idioma.

Termos sinônimos e cargas

Cada sinônimo inclui dois ou mais termos equivalentes, definidos em dois campos. O campo **Termo** contém um termo designado como rótulo do sinônimo. O campo **Carga** contém os termos equivalentes restantes, formatados como uma matriz JSON.

A expansão do termo sinônimo é bidirecional. Pesquisa com IA trata todos os termos definidos nos campos **Termo** e **Carga** como equivalentes, conforme ilustrado na tabela a seguir.

Caso de uso	Comportamento da expansão de sinônimos
O termo da consulta de pesquisa corresponde ao termo do campo **Termo** de um sinônimo	Pesquisa com IA expande o termo da consulta de pesquisa para corresponder a todos os termos equivalentes do campo **Carga**.
O termo de consulta de pesquisa corresponde a um termo do campo **Carga**	Pesquisa com IA expande o termo da consulta de pesquisa para corresponder ao termo do campo **Termo** e a todos os termos equivalentes restantes do campo **Carga**.

Limite de duração do termo do dicionário

Por padrão, Pesquisa com IA ignora termos sinônimos que excedem 256 caracteres. Você pode substituir este limite padrão adicionando a propriedade do sistema `query.maxDictionaryTermLength`. O valor inteiro desta propriedade do sistema indica o tamanho máximo de caracteres permitido para palavras irrelevantes e termos do dicionário de sinônimos.

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Aviso:
Tenha cuidado ao aumentar o limite de duração do termo do dicionário além do valor padrão. O processamento de termos de dicionário longos aumenta o uso de memória de Pesquisa com IAe, em alguns casos, as consultas de pesquisa podem falhar com erros de falta de memória.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Frases com várias palavras

Um termo sinônimo pode incluir uma única palavra ou uma frase com várias palavras. Pesquisa com IA expande frases com várias palavras quando os termos da consulta de pesquisa correspondem exatamente à ordem e à proximidade das palavras formuladas na definição de sinônimo. Se um usuário pesquisar com essas palavras em uma organização diferente, nenhuma expansão ocorrerá.

Por exemplo, a tabela a seguir descreve o comportamento de expansão Pesquisa com IA para um sinônimo que inclui a palavra única 401k e a conta de desativaçãoda frase com várias palavras .

Pesquisar termos de consulta	Comportamento da expansão de sinônimos
401k	Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a 401k ou à conta de aposentadoria.
conta de aposentadoria	Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a 401k ou à conta de aposentadoria.
banco da conta de aposentadoria	Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a 401k ou à conta de aposentadoria, além do banco.
desativação de conta	Pesquisa com IA não expande os termos da consulta de pesquisa.
conta bancária de aposentadoria	Pesquisa com IA não expande os termos da consulta de pesquisa.

Quando os termos da consulta de pesquisa correspondem a um sinônimo de vários termos, Pesquisa com IA trata esses termos como uma frase entre aspas. Por exemplo, se você definir 401k e conta de aposentadoria como sinônimos e um usuário pesquisar os termos não entre aspas conta de aposentadoria, Pesquisa com IA retornará resultados que correspondem à frase entre aspas "conta de aposentadoria".

Sensibilidade a maiúsculas e minúsculas

Por padrão, a expansão de sinônimos ignora maiúsculas e minúsculas ao comparar sinônimos com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para um dicionário de sinônimos. Esta opção afeta todos os sinônimos definidos no dicionário.

Quando a diferenciação de maiúsculas e minúsculas está habilitada, os sinônimos no dicionário correspondem somente a termos ou frases de consulta de pesquisa que incluem a mesma combinação de letras maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você definir um sinônimo incluindo a palavra CASE e a frase Computer-Aided Software Engineering, Pesquisa com IA expande as pesquisas por CASE, mas não pesquisa por 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.

Sensibilidade à pontuação

Por padrão, a expansão de sinônimos ignora a pontuação ao comparar sinônimos com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a sensibilidade à pontuação para um dicionário de sinônimos. Esta opção afeta todos os sinônimos definidos no dicionário.

Quando a sensibilidade à pontuação está habilitada, os sinônimos no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma pontuação.

Por exemplo, suponha que você defina um sinônimo igualando EUA a "Universidade da Austrália do Sul" e outro sinônimo igualando EUA a Estados Unidos da América. Sem a sensibilidade à pontuação habilitada, uma pesquisa por EUA se expande para corresponder à Univ. da Austrália do Sul e aos Estados Unidos da América. Quando a sensibilidade à pontuação está habilitada, a mesma pesquisa se expande somente para corresponder aos Estados Unidos da América.

Dependência de idioma

A expansão de sinônimos depende do idioma. Você especifica um idioma para cada dicionário de sinônimos e esse idioma se aplica a todos os sinônimos definidos no dicionário. Sinônimos de dicionários com o mesmo idioma da consulta de pesquisa estão qualificados para expansão.

Nota:
Se o perfil de pesquisa especificado para uma consulta de pesquisa não tiver um dicionário de sinônimos vinculado para o idioma da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA usará o dicionário de sinônimos padrão (inglês) como fallback.

Pesquisa com IA O oferece suporte a dicionários de sinônimos para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre sinônimos e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com sinônimos
Resultados do Genius	Termos de expansão de sinônimos não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande os sinônimos na consulta.
Normalização de Lema e Unicode	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como sinônimo, Pesquisa com IA não o normalizará.
Regras de melhoria de resultados	Por padrão, um termo de expansão de sinônimo pode ativar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. Você pode impedir que termos de expansão de sinônimos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Interação com sinônimos
	ativem uma regra com um gatilho de consulta desmarcando a opção **Expandir sinônimos para condições de consulta** que aparece quando você define o gatilho de consulta. **Nota:** A partir da versão Xanadu, Pesquisa com IA o usa sinônimos para expandir os valores do campo de contexto do usuário ao aplicar ações de estímulo de regras de melhoria de resultado. Por exemplo, se o local de contexto do usuário for Paris e você definir um sinônimo que defina Paris e França como equivalentes, a regra de melhoria de resultado aumentará os documentos que contêm França e aqueles que contêm Paris. Para obter mais detalhes sobre ações de estímulo, consulte Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

Palavras irrelevantes	Se uma definição de sinônimo incluir um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA reterá esse termo ao verificar se o sinônimo expande uma consulta de pesquisa.
	
	Por exemplo, suponha que você defina como e um como palavras irrelevantes e SAAS↔software como um serviço como um sinônimo.
	
	• Se você pesquisar saas, Pesquisa com IA manterá os termos as e a na expansão do sinônimo. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:
	  ◦ registros que contêm o termo de consulta de pesquisa original saas
	  ◦ registros que contêm a frase de expansão de sinônimo software como um serviço (software as a service)
	• Se você pesquisar software as a service, Pesquisa com IA reterá os termos de pesquisa as e a ao verificar se há expansões de sinônimos. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:
	  ◦ registros que contêm a frase software as a service
	  ◦ registros que contêm o termo de expansão de sinônimo saas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Interação com sinônimos
Tratamento de erros de digitação	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como sinônimo, Pesquisa com IA expandirá esse sinônimo sem corrigi-lo automaticamente.

Como publicar dicionários de sinônimos

A publicação de um dicionário de sinônimos faz com que suas configurações e sinônimos ativos tenham efeito em todos os perfis de pesquisa vinculados.

A publicação de um perfil de pesquisa atualiza os links do dicionário de sinônimos do perfil, mas não atualiza as configurações do dicionário ou os sinônimos ativos em Pesquisa com IA.

Criar um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa

Defina um novo dicionário de sinônimos e vincule-o a um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para fazer com que um dicionário de sinônimos afete o comportamento da pesquisa, você deve vinculá-lo a um perfil de pesquisa, no momento da criação ou posteriormente. Para saber mais sobre como vincular um dicionário salvo a um perfil de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o novo dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione **Criar e vincular**.
4. No formulário Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo dicionário de sinônimos aparece na lista relacionada Sinônimos.

O que Fazer Depois
Para que as configurações do dicionário de sinônimos novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Criar sinônimos

Defina termos a serem tratados como equivalentes em consultas de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

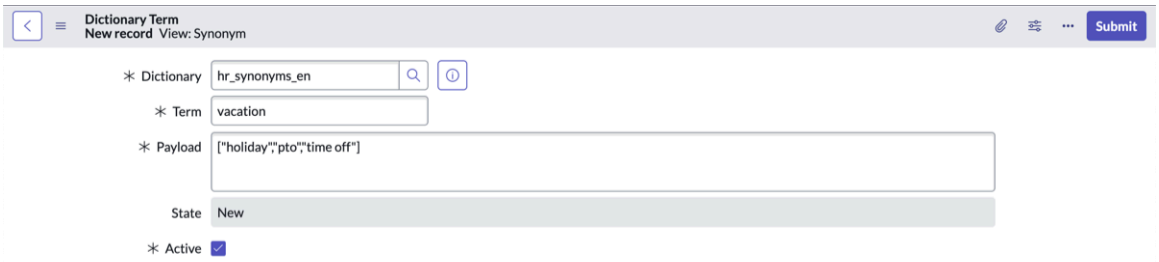
Você já deve ter criado um dicionário de sinônimos. Para obter informações sobre como criar dicionários de sinônimos, consulte Criar um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Mecanismo** > **Dicionários**.
2. Abra o dicionário de sinônimos ao qual você deseja adicionar o novo sinônimo.
3. Na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário, selecione **Novo**.
4. No formulário Termo de Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termos do dicionário.
5. Selecione **Enviar**.
   O novo sinônimo aparece na lista relacionada Pesquisa com IA de termos do dicionário.
6. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada sinônimo adicional que você deseja criar.
7. Escolha uma das ações a seguir.
   - Para salvar o dicionário modificado e atualizar seus sinônimos ativos em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Publicar**.
   - Para salvar o dicionário modificado sem atualizar seus sinônimos ativos em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Atualizar**.

Example: Definir um sinônimo com palavras e frases equivalentes

Este exemplo mostra um sinônimo que define `férias`, `feriado`, `descanso remunerado` e a frase `folga` como equivalentes.



Clonar um dicionário de sinônimos

Crie uma cópia de um dicionário de sinônimos existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A clonagem de um dicionário de sinônimos copia as configurações do dicionário de origem e todos os termos de sinônimo definidos. Esse processo pode economizar tempo quando você precisar de vários dicionários de sinônimos que tenham muitos termos de sinônimos em comum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
2. Expanda o grupo de registros Sinônimo, se necessário, e abra o dicionário de sinônimos que você deseja clonar.
3. Selecione **Clonar**.
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo do dicionário, insira um rótulo para o novo dicionário de sinônimos no campo **Rótulo do dicionário clonado** e selecione **OK**.

Resultado

O novo formulário do dicionário de sinônimos é aberto. Todos os termos de sinônimo definidos no dicionário de origem aparecem na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário.

Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa

Vincule um dicionário de sinônimos existente a um ou mais perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode vincular um único dicionário de sinônimos a vários perfis de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário, siga estas etapas.
   a. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) para o campo **Dicionário**.
   b. Selecione o dicionário de sinônimos que você deseja vincular ao perfil de pesquisa.
   c. Selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de dicionário.

Resultado

O dicionário de sinônimos selecionado aparece na lista relacionada Sinônimos do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

Para que a nova vinculação do dicionário de sinônimos tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa

Remova um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa não exclui o dicionário. Para excluir um dicionário de sinônimos, você deve primeiro desvinculá-lo de todos os perfis de pesquisa. Para obter as etapas para excluir um dicionário de sinônimos, consulte Excluir um dicionário de sinônimos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa do qual você deseja desvincular o dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione a opção para o dicionário de sinônimos que você deseja desvincular do perfil de pesquisa.
4. Selecione **Desvincular selecionado**.

Resultado

O dicionário de sinônimos selecionado desaparece da lista relacionada Sinônimos do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

Para que a mudança na vinculação do dicionário de sinônimos tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Excluir um dicionário de sinônimos

Remova um dicionário de sinônimos que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
   A lista Pesquisa com IA Dicionários aparece com uma condição de filtro **[Tipo] [!=] [Verificação Ortográfica]** aplicada e os registros agrupados por tipo de dicionário.
2. Expanda o grupo de registros Sinônimo, se necessário, e abra o dicionário de sinônimos que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir**.

Nota:
Se o dicionário de sinônimos ainda estiver vinculado a qualquer perfil de pesquisa, a exclusão falhará e uma mensagem de erro listará os perfis vinculados. Desvincule o dicionário desses perfis de pesquisa e repita as etapas anteriores. Para obter detalhes sobre como desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa, consulte Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

Resultado

O dicionário de sinônimos selecionado desaparece da lista Pesquisa com IA de Dicionários.

Palavras irrelevantes

As palavras irrelevantes removem termos de consulta de pesquisa que não produzem resultados significativos. Melhore a precisão e a relevância da pesquisa configurando dicionários de palavras irrelevantes e definindo palavras irrelevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Palavras irrelevantes são termos comuns que aparecem em uma grande proporção de registros indexados. Exemplos desses termos podem incluir artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições. Ao definir esses termos como palavras irrelevantes, você pode melhorar a precisão da pesquisa e a relevância do resultado para os usuários.

Você pode definir palavras irrelevantes no dicionário de palavras irrelevantes padrão para um perfil de pesquisa ou criar seus próprios dicionários de palavras irrelevantes vinculados a perfis de pesquisa. Crie e publique palavras irrelevantes para cada dicionário. Publique o dicionário para que suas palavras irrelevantes tenham efeito nas pesquisas que usam perfis de pesquisa vinculados.

Você pode excluir dicionários de palavras irrelevantes que não estão vinculados a nenhum perfil de pesquisa.

Uso de palavras irrelevantes na pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA remove o termo da consulta de pesquisa.

Por exemplo, uma palavra irrelevante pode remover o termo meu de uma consulta de pesquisa para atualizar meu laptop. Esta consulta de pesquisa modificada corresponde somente a registros que contêm os termos mais relevantes upgrade e laptop.

Condições para qualificação de palavras irrelevantes

Para se qualificar para remoção dos termos de uma consulta de pesquisa, uma palavra irrelevante deve atender às seguintes condições:

- Deve estar ativo.
- O dicionário de palavras irrelevantes que o inclui deve ser publicado.
- Seu tamanho não excede o limite de duração do termo do dicionário.

O sistema localiza palavras irrelevantes qualificadas em dicionários de palavras irrelevantes da seguinte forma:

Condição	Resultado
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa é vinculado a um dicionário de palavras irrelevantes publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes vinculado. Por exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa esteja vinculado a um dicionário de palavras irrelevantes em francês. Quando um usuário pesquisa em francês nesta aplicação, somente as palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes em francês vinculado são qualificadas para remoção dos termos de consulta de pesquisa.
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa não está vinculado a um dicionário de palavras irrelevantes publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição	Resultado
	Por exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa não tenha um dicionário de palavras irrelevantes em espanhol vinculado. Quando um usuário pesquisa em espanhol nesta aplicação, somente as palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês) estão qualificadas para remoção dos termos de consulta de pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre o suporte a idiomas em dicionários de palavras irrelevantes, consulte Dependência de idioma.

Limite de duração do termo do dicionário

Por padrão, Pesquisa com IA ignora termos de palavras irrelevantes que excedem 256 caracteres. Você pode substituir este limite padrão adicionando a propriedade do sistema `query.maxDictionaryTermLength`. O valor inteiro desta propriedade do sistema indica o tamanho máximo de caracteres permitido para palavras irrelevantes e termos do dicionário de sinônimos.

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Aviso:
Tenha cuidado ao aumentar o limite de duração do termo do dicionário além do valor padrão. O processamento de termos de dicionário longos aumenta o uso de memória de Pesquisa com IAe, em alguns casos, as consultas de pesquisa podem falhar com erros de falta de memória.

Frases com várias palavras

Uma palavra irrelevante pode incluir uma única palavra ou uma frase com várias palavras. Pesquisa com IA remove frases com várias palavras da consulta de pesquisa quando os termos da consulta correspondem exatamente à ordem e à proximidade das palavras formuladas na definição de palavras irrelevantes. Se um usuário pesquisar com essas palavras em uma organização diferente, não ocorrerá a remoção de termos.

Por exemplo, a tabela a seguir descreve o comportamento de remoção de palavras irrelevantes Pesquisa com IA para uma palavra irrelevante que inclui a conta de desativaçãoda frase com várias palavras .

Pesquisar termos de consulta	Comportamento de remoção de palavras irrelevantes
minha conta de aposentadoria	Pesquisa com IA remove os termos conta de desativação da consulta de pesquisa.
minha conta bancária de aposentadoria	Pesquisa com IA remove os termos conta de desativação da consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar termos de consulta	Comportamento de remoção de palavras irrelevantes
desativação da minha conta	Pesquisa com IA não remove nenhum termo da consulta de pesquisa.
minha conta bancária de aposentadoria	Pesquisa com IA não remove nenhum termo da consulta de pesquisa.

Sensibilidade a maiúsculas e minúsculas

Por padrão, Pesquisa com IA ignora maiúsculas e minúsculas ao comparar palavras irrelevantes com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para um dicionário de palavras irrelevantes. Esta opção afeta todas as palavras irrelevantes definidas no dicionário.

Quando a diferenciação de maiúsculas e minúsculas está habilitada, as palavras irrelevantes no dicionário correspondem somente a termos ou frases de consulta de pesquisa que incluem a mesma combinação de letras maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você definir uma palavra irrelevante `de RAID` em um dicionário com a diferenciação de maiúsculas e minúsculas habilitada, Pesquisa com IA ignorará o termo de consulta de pesquisa `RAID`, mas tratará a `invasão` do termo de consulta de pesquisa normalmente.

Sensibilidade à pontuação

Por padrão, Pesquisa com IA ignora a pontuação ao comparar palavras irrelevantes com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a sensibilidade à pontuação para um dicionário de palavras irrelevantes. Esta opção afeta todas as palavras irrelevantes definidas no dicionário.

Quando a sensibilidade à pontuação está habilitada, as palavras irrelevantes no dicionário correspondem somente a termos ou frases de consulta de pesquisa que incluem a mesma pontuação.

Por exemplo, se você definir uma palavra `irrelevante` em um dicionário com sensibilidade à pontuação habilitada, Pesquisa com IA removerá o termo de consulta de pesquisa `pela metade`, mas não removerá o termo de consulta de pesquisa `pela metade`.

Dependência de idioma

A remoção de palavras irrelevantes depende do idioma. Você especifica um idioma para cada dicionário de palavras irrelevantes e esse idioma se aplica a todas as palavras irrelevantes definidas no dicionário. Palavras irrelevantes de dicionários com o mesmo idioma da consulta de pesquisa estão qualificadas para remoção.

Nota:
Se o perfil de pesquisa especificado para uma consulta de pesquisa não tiver um dicionário de palavras irrelevantes vinculado para o idioma da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA usará o dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês) como fallback.

Pesquisa com IA O é compatível com dicionários de palavras irrelevantes para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre palavras irrelevantes e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com palavras irrelevantes
Resultados do Genius	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de termo de configuração de resultado do Genius for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avaliará o gatilho antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa. Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora as palavras irrelevantes na consulta.
Normalização de Lema e Unicode	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA removerá esse termo sem normalizá-lo.
Regras de melhoria de resultados	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de consulta de uma regra de melhoria de resultado for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avalia o gatilho da regra antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa.

Sinônimos	Se uma definição de sinônimo incluir um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA reterá esse termo ao verificar se o sinônimo expande uma consulta de pesquisa.
	
	Por exemplo, suponha que você defina `como` e `um` como palavras irrelevantes e `SAAS↔software como um serviço` como um sinônimo.
	
	• Se você pesquisar `saas`, Pesquisa com IA manterá os termos `as` e `a` na expansão do sinônimo. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:
	  ○ registros que contêm o termo de consulta de pesquisa original `saas`
	  ○ registros que contêm a frase de expansão de sinônimo `software como um serviço` (software as a service)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Interação com palavras irrelevantes
	• Se você pesquisar `software as a service`, Pesquisa com IA reterá os termos de pesquisa as e a ao verificar se há expansões de sinônimos. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros: ○ registros que contêm a frase `software as a service` ○ registros que contêm o termo de expansão de sinônimo `saas`
Tratamento de erros de digitação	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA corrigirá automaticamente o termo em vez de removê-lo. Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes ao determinar uma correção automática para um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico. Por exemplo, se você definir `e-mail` como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA não oferecerá `e-mail` como uma correção automática ao pesquisar `e-mail`.
Operadores curinga	Ao expandir os termos de pesquisa que contêm os operadores curinga % ou *, o Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes. Por exemplo, suponha que você defina se e seu como palavras irrelevantes. Pesquisar por * não expandirá para corresponder a a ou seu, mas ainda corresponderá a palavras que não sejam irrelevantes, como lá e estes.

Como publicar dicionários de palavras irrelevantes

A publicação de um dicionário de palavras irrelevantes faz com que suas configurações e palavras irrelevantes ativas tenham efeito em todos os perfis de pesquisa vinculados.

A publicação de um perfil de pesquisa atualiza os links do dicionário de palavras irrelevantes do perfil, mas não atualiza as configurações do dicionário ou as palavras irrelevantes ativas em Pesquisa com IA.

Criar um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa

Defina um novo dicionário de palavras irrelevantes e vincule-o a um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para fazer com que um dicionário de palavras irrelevantes afete o comportamento de pesquisa, você deve vinculá-lo a um perfil de pesquisa, no momento da criação ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

posteriormente. Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa. Para saber mais sobre como vincular um dicionário de palavras irrelevantes salvo a um perfil de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o novo dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione **Criar e vincular**.
4. No formulário Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA.
5. Para salvar o novo dicionário de palavras irrelevantes e vinculá-lo ao perfil de pesquisa especificado, selecione **Enviar.**

Resultado
O novo dicionário de palavras irrelevantes aparece na lista relacionada Palavras irrelevantes.

O que Fazer Depois
Para que as configurações novas ou atualizadas do dicionário de palavras irrelevantes tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Criar palavras irrelevantes

Defina os termos a serem removidos das consultas de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você já deve ter criado um dicionário de palavras irrelevantes. Para obter informações sobre como criar dicionários de palavras irrelevantes, consulte Criar um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Mecanismo** > **Dicionários**.
2. Abra o dicionário de palavras irrelevantes ao qual você deseja adicionar a nova palavra irrelevante.
3. Na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário, selecione **Novo**.
4. No formulário Termo de Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termos do dicionário.
5. Selecione **Enviar**.
   A nova palavra irrelevante aparece na lista relacionada Pesquisa com IA de termos do dicionário.
6. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada palavra irrelevante adicional que você deseja criar.
7. Escolha uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 salvar o dicionário modificado e atualizar suas palavras irrelevantes ativas em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Publicar**.
- Para salvar o dicionário modificado sem atualizar suas palavras irrelevantes ativas em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Atualizar**.

Clonar um dicionário de palavras irrelevantes

Crie uma cópia de um dicionário de palavras irrelevantes existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A clonagem de um dicionário de palavras irrelevantes copia as configurações do dicionário de origem e todos os termos de palavras irrelevantes definidos. Esse processo pode economizar tempo quando você precisar de vários dicionários de palavras irrelevantes que tenham muitos termos de palavras irrelevantes em comum.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
2. Expanda o grupo de registros de palavras irrelevantes, se necessário, e abra o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja clonar.
3. Selecione **Clonar**.
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo do dicionário, insira um rótulo para o novo dicionário de palavras irrelevantes no campo **Rótulo do dicionário clonado** e selecione **OK**.

Resultado

O novo formulário de dicionário de palavras irrelevantes é aberto. Todos os termos de palavras irrelevantes definidos no dicionário de origem aparecem na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do dicionário.

Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa

Vincule um dicionário de palavras irrelevantes existente a um ou mais perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode vincular um único dicionário de palavras irrelevantes a vários perfis de pesquisa. Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário, siga estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) para o campo **Dicionário**.

b. Selecione o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja vincular ao perfil de pesquisa.

c. Selecione **Enviar**.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de dicionário.

Resultado
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado aparece na lista relacionada Palavras irrelevantes do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois
Para que a nova vinculação do dicionário de palavras irrelevantes tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa

Remova um dicionário de palavras irrelevantes que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa não exclui o dicionário. Para excluir um dicionário de palavras irrelevantes, você deve primeiro desvinculá-lo de todos os perfis de pesquisa. Para obter as etapas para excluir um dicionário de palavras irrelevantes, consulte Excluir um dicionário de palavras irrelevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

2. Abra o perfil de pesquisa do qual você deseja desvincular o dicionário de palavras irrelevantes.

3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione a opção para o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja desvincular do perfil de pesquisa.

4. Selecione **Desvincular selecionado**.

Resultado
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado desaparece da lista relacionada Palavras irrelevantes do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois
Para que a mudança na vinculação do dicionário de palavras irrelevantes tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Excluir um dicionário de palavras irrelevantes

Remova um dicionário de palavras irrelevantes que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
   A lista Pesquisa com IA Dicionários aparece com uma condição de filtro **[Tipo] [!=] [Verificação Ortográfica]** aplicada e os registros agrupados por tipo de dicionário.
2. Expanda o grupo de registros de palavras irrelevantes, se necessário, e abra o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir**.

Nota:
Se o dicionário de palavras irrelevantes ainda estiver vinculado a qualquer perfil de pesquisa, a exclusão falhará e uma mensagem de erro listará os perfis vinculados. Desvincule o dicionário desses perfis de pesquisa e repita as etapas anteriores. Para obter detalhes sobre como desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa, consulte Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

Resultado
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado desaparece da lista Pesquisa com IA de Dicionários.

Tratamento de erros de digitação

Pesquisa com IA substitui termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática derivados de conteúdo indexado. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação para controlar a derivação de termos de correção automática.

Para definir termos de correção automática para um perfil de pesquisa, modifique as configurações no dicionário de manipulação de erros de digitação vinculado do perfil. O dicionário de manipulação de erros de digitação deriva uma lista de termos de correção automática do conteúdo indexado encontrado em fontes de pesquisa vinculadas ao seu perfil de pesquisa. Atualize o dicionário de manipulação de erros de digitação para salvar suas configurações. Publique o perfil de pesquisa vinculado para disponibilizar termos de correção automática para pesquisas que usam o perfil.

Pesquisa com IA cria automaticamente um dicionário de manipulação de erros de digitação para um perfil de pesquisa quando você vincula fontes de pesquisa a esse perfil. Você não pode excluir um dicionário de manuseio de erros de digitação, desvinculá-lo de seu perfil de pesquisa ou vinculá-lo a qualquer outro perfil de pesquisa.

Para desabilitar a correção automática de erros de digitação em uma aplicação de pesquisa, desmarque a opção **Habilitar tratamento de erros de digitação** na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Condições para qualificação de termo de correção automática

Ao derivar sua lista de termos de correção automática, o dicionário de manipulação de erros de digitação considera somente os termos indexados que atendem às seguintes condições:

- O termo inclui pelo menos 3 caracteres e não mais de 255 caracteres.
- O termo aparece pelo menos uma vez em registros indexados das origens de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa.

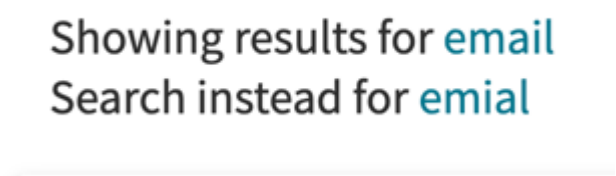
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Correção automática de termos de consulta de pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo que não está presente no dicionário de manipulação de erros de digitação, Pesquisa com IA procura termos no dicionário com ortografia semelhante. Se encontrar uma boa correspondência, ele substituirá automaticamente o termo da consulta de pesquisa original pelo termo do dicionário.

Por exemplo, uma pesquisa por emial, que não está presente em nenhum registro indexado, pode ser corrigida automaticamente para o termo e-mail com grafia semelhante que existe em vários registros indexados e, portanto, aparece no dicionário de manipulação de erros de digitação.

Uma mensagem de notificação exibe o termo corrigido automaticamente. Os usuários podem selecionar o link nesta mensagem para repetir a pesquisa com o termo de consulta original.



Termos excluídos da correção automática

A correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa que atendem a qualquer uma das seguintes condições:

Condição	Descrição
O termo de consulta de pesquisa inclui apenas 1 ou 2 caracteres	A correção automática ignora termos de consulta de pesquisa com menos de 3 caracteres. Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa gi.
O termo de consulta de pesquisa inclui somente letras maiúsculas	Para habilitar a pesquisa de abreviações, a correção automática ignora os termos da consulta de pesquisa que contêm apenas letras maiúsculas. Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa PINN, mesmo que corrija automaticamente a forma minúscula de alfinete para alfinete.
O termo de consulta de pesquisa inclui um ou mais dígitos numéricos	Para habilitar a pesquisa de números e identificadores alfanuméricos, a correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa que incluem dígitos numéricos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição	Descrição
	Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa 402K.
Termo de consulta de pesquisa excluído do dicionário de manipulação de erros de digitação	A correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa excluídos do dicionário de manipulação de erros de digitação. Para obter instruções sobre como excluir termos de um dicionário de manipulação de erros de digitação, consulte Excluir um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação.

Atualização automática de listas de termos com correção automática

Cada dicionário de manipulação de erros de digitação atualiza automaticamente sua lista de termos de correção automática após um intervalo definido. A operação de atualização tem o mesmo efeito que a republicação do perfil de pesquisa vinculado do dicionário.

Por padrão, os dicionários de manipulação de erros de digitação são atualizados a cada 24 horas. Se você quiser que a lista de termos seja atualizada com menos frequência, poderá aumentar esse intervalo nas configurações do dicionário.

Dependência de idioma

O tratamento de erros de digitação depende do idioma. Pesquisa com IA deriva uma lista separada de termos de correção automática para cada idioma compatível encontrado no conteúdo indexado das fontes de pesquisa.

Pesquisa com IA oferece suporte à derivação de termos de correção automática para Português brasileiro, holandês, inglês, francês canadense, francês, alemão, italiano, português, espanhol e sueco. A derivação de termo de correção automática de erro de digitação não é compatível com Japonês, coreano, chinês simplificado ou chinês tradicional.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre o tratamento de erros de digitação e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com manipulação de erros de digitação
Resultados do Genius	Termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos na consulta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Interação com manipulação de erros de digitação
Normalização de Lema e Unicode	Pesquisa com IA executa a normalização de lema e Unicode em termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente.
Regras de melhoria de resultados	Um termo de consulta de pesquisa pode ser um gatilho para uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA corrigirá automaticamente o termo em vez de removê-lo. Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes ao determinar uma correção automática para um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico. Por exemplo, se você definir `e-mail` como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA não oferecerá `e-mail` como uma correção automática ao pesquisar `e-mail`.
Sinônimos	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como sinônimo, Pesquisa com IA expandirá esse sinônimo sem corrigi-lo automaticamente.

Como modificar as configurações de um dicionário de manipulação de erros de digitação

Modifique as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação para um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada dicionário de manipulação de erros de digitação está vinculado a um perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre perfis de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa que contém o dicionário de manipulação de erros de digitação que você deseja modificar.
3. Na lista relacionada Manipulação de erros de digitação, abra o registro do dicionário de manipulação de erros de digitação.
4. No formulário Dicionário Pesquisa com IA, atualize os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA.

5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para que as configurações atualizadas de um dicionário de manuseio de erros de digitação tenham efeito, publique o perfil de pesquisa vinculado ao dicionário. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Excluir um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação

Impeça que Pesquisa com IA corrija automaticamente um termo em consultas de pesquisa do usuário, excluindo o termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação.

Antes de Iniciar

Você já deve ter definido um perfil de pesquisa com uma ou mais origens de pesquisa vinculadas.

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa para o qual você deseja excluir um termo de manipulação de erro de digitação.
3. Na lista relacionada Manipulação de erros de digitação, abra o dicionário de manipulação de erros de digitação.
4. Na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário, selecione **Novo**.
5. No formulário Termo de Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termos do dicionário.
6. Selecione **Enviar**.
   O novo termo aparece na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário com o **Estado** definido como *New*.
7. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada termo adicional que você deseja excluir.
8. Selecione **Publicar**.
   O dicionário de manipulação de erros de digitação aparece na lista relacionada Manipulação de erros de digitação com o **Estado** definido como *Published*.

O que Fazer Depois

Para que as configurações atualizadas de manipulação de erros de digitação tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Resultados do Genius

Opcionalmente, exiba as melhores respostas para uma consulta de pesquisa como cartões acionáveis de resultado do Genius incluídos com os resultados da pesquisa.

Uma configuração de resultado do Genius inclui uma condição de gatilho e lógica para criar respostas. A condição do gatilho determina se a configuração de resultado do Genius é ativada para uma consulta de pesquisa. Quando ativada, a configuração verifica se há resultados de pesquisa com relevância extremamente alta. Se encontrar algum, sua lógica de resposta preencherá um ou mais cartões de resultado do Genius com informações e ações derivadas desses resultados. Os cartões de resultado do Genius aparecem ao lado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dos resultados de pesquisa normais, dando ao usuário acesso imediato às respostas e ações mais relevantes.

Para usar uma configuração de resultado do Genius em pesquisas, vincule-a a um ou mais dos seus perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

Ordem de avaliação de resultados do Genius e limite de resultados

Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa no pedido, do menor valor do campo **Pedido** para o maior. Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos na lista relacionada de resultados do Genius do perfil de pesquisa. Para saber como mudar a ordem de avaliação, consulte Definir a ordem de avaliação das configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa.

Nota:
Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos separadamente para cada perfil de pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius vinculada a vários perfis de pesquisa pode ter um valor de campo **Pedido** diferente em cada perfil.

O valor do campo **Limite de Resultados do Genius** de uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o número máximo de cartões de Resultados do Genius que a aplicação pode exibir. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Formulário de configuração da aplicação de pesquisa.

Condições do gatilho de resultado do Genius

Você pode selecionar qualquer uma das seguintes condições de gatilho para uma configuração de resultado do Genius:

- *Always*: a configuração de resultado do Genius é ativada para todas as consultas de pesquisa.
- *NLU*: a configuração de resultado do Genius é ativada quando a intenção detectada da consulta de pesquisa corresponde a uma intenção de modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) especificada. Para obter mais informações sobre NLU modelos e intenções, consulte Compreensão da linguagem natural .
- *Term*: a configuração de resultado do Genius é ativada quando a consulta de pesquisa consiste em um único termo ou frase especificada.

Nota:
Uma configuração de resultado do Genius pode acionar e ainda não retornar respostas. As respostas do resultado do Genius são exibidas somente quando Pesquisa com IA tem uma confiança extremamente alta de que há uma resposta correta para a consulta de pesquisa. Normalmente, você deve esperar ver respostas de resultado do Genius para uma pequena porcentagem de consultas de pesquisa.

Tipos de resposta de resultado do Genius

Uma configuração de resultado do Genius pode incluir um dos seguintes tipos de resposta:

- *Search*: quando acionado, exibe cartões de resultado do Genius para resultados de uma consulta de pesquisa. A consulta de pesquisa deve ser definida em um script do lado do servidor incluído na configuração de resultado do Genius. Cada resultado de pesquisa é exibido como um cartão de resultado do Genius separado, até um máximo de três cartões. Se a consulta de pesquisa não retornar resultados, nenhum cartão de resultado do Genius será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *Script*: quando acionado, exibe um cartão de resultado do Genius que contém pares de chave-valor. O objeto que contém esses pares de chave-valor deve ser definido em um script do lado do servidor incluído na configuração de resultado do Genius. O script pode usar métodos de qualquer Now Platform® API pública para construir este objeto.

Suporte a idiomas

No sistema base, os resultados do Genius oferecem suporte somente a consultas de pesquisa em inglês.[store-future: BEGIN review] Para adicionar suporte para consultas de pesquisa Francês, alemão, japonês e espanhol, instale e ative a aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA ServiceNow® Store. Para obter detalhes sobre os modelos NLU e as configurações de resultado do Genius incluídos com esta aplicação, consulte Resultados do Genius para Pesquisa com IA.[End]

Limite de registro da tabela para configurações de resultado do Genius com condições de gatilho NLU

Se um modelo NLU incluir uma origem de vocabulário de tabela que faz referência a uma tabela que contém mais de 100.000 registros, a sincronização falhará para a origem de vocabulário. Quando a sincronização falha, o modelo não pode ser treinado com sucesso e as configurações de resultado do Genius que usam o modelo em suas condições de gatilho NLU não funcionam corretamente.

Aviso:
Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

Para obter mais informações sobre NLU origens de vocabulário, consulte Vocabulário NLU .

Feedback de revisão do resultado do Genius

Você pode revisar respostas individuais de resultado do Genius e fornecer feedback sobre sua precisão. Para fornecer feedback de revisão sobre uma resposta de resultado do Genius, selecione um dos ícones de polegar mostrados no cartão de resposta:

- Se a resposta responder à sua pergunta com precisão, selecione o ícone de polegar para cima ( ).
- Se a resposta responder à sua pergunta de forma imprecisa, selecione o ícone de polegar para baixo ( ).

Seu feedback ajuda a ServiceNow a melhorar as versões futuras das configurações de resultado do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com resultados do Genius
Normalização de Lema e Unicode	Os termos de consulta de pesquisa adicionados por lema ou normalização Unicode não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de termo de configuração de resultado do Genius for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avaliará o gatilho antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa.
Sinônimos	Termos de expansão de sinônimos não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.
Tratamento de erros de digitação	Termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.

Configurações de resultado do Genius no sistema de base

As configurações pré-configuradas Pesquisa com IA de resultado do Genius exibem respostas concisas e acionáveis derivadas de resultados de pesquisa de alta relevância. Essas configurações retornam respostas de resultado do Genius para itens do catálogo, tabelas, usuários e artigos de conhecimento que correspondem à sua pesquisa.

O sistema base inclui várias configurações de resultado do Genius.

Nota:
Você pode vincular as configurações de resultado do Genius do sistema de base aos seus próprios perfis de pesquisa. Você não pode modificar essas configurações de resultado do Genius, mas pode cloná-las e modificar as configurações clonadas.

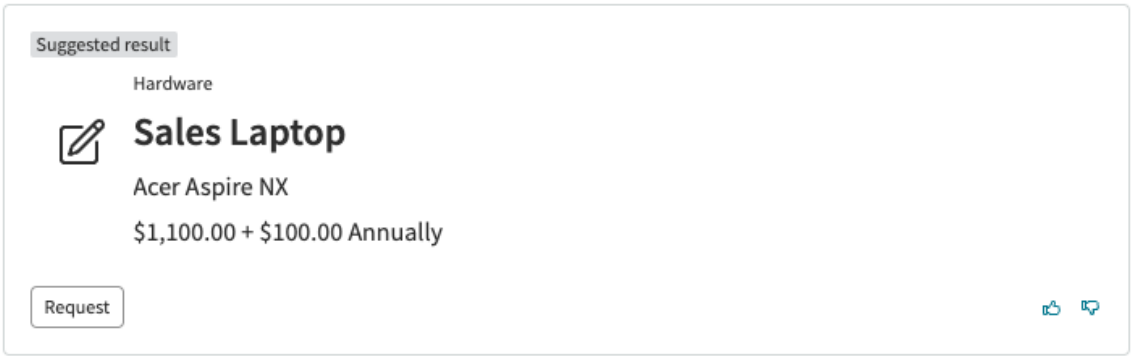
Resultados do Genius do item do catálogo

Os resultados do Genius do item do catálogo exibem os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de Item do catálogo. Você pode criar uma solicitação para o Item do catálogo diretamente do cartão de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de resposta do resultado do Genius do item do catálogo de amostra



Selecione **Solicitar** para criar uma nova solicitação para o Item do catálogo especificado.

Os resultados do Genius do item do catálogo oferecem suporte somente a pesquisas em inglês.

NLQ Resultados do Genius

NLQ (Natural Language Query) Os resultados do Genius usam o processamento NLQ para exibir resultados relevantes de tabelas que correspondem à sua consulta de pesquisa. Cada cartão de resposta NLQ de resultado do Genius exibe uma visualização dos registros das tabelas correspondentes. Você pode navegar até a exibição de lista de uma tabela correspondente ou o espaço CMDB diretamente do cartão de resposta de resultado do Genius.

NLQ Os resultados do Genius não usam fontes indexadas ao encontrar tabelas que correspondem à sua consulta. Você não precisa definir uma tabela como uma origem indexada para torná-la qualificada para aparecer em NLQ Respostas de resultado do Genius.

Ao calcular NLQ respostas de resultado do Genius, Pesquisa com IA identifica tabelas que correspondem à sua pesquisa usando os seguintes tipos de consulta NLQ :

- Consultas de linguagem natural semelhantes às feitas usando Centro de análise. Para saber mais sobre os recursos de consulta da tabela Centro de análise, consulte Analytics Center .
- Consultas de linguagem natural semelhantes às feitas usando o Configuration Management Database (CMDB). Essas consultas CMDB correspondem somente a tabelas que não estão definidas como origens indexadas. Para obter mais informações sobre os recursos de consulta da tabela CMDB, consulte Configuration Management .

Pesquisa com IA combina os resultados desses tipos de consulta ao criar NLQ cartões de resposta de resultado do Genius. Como resultado, um único cartão de resposta NLQ de resultado do Genius pode conter tabelas retornadas por Centro de análise consultas, CMDB consultas ou ambas.

Para obter mais informações sobre o processamento de NLQ, consulte Natural Language Query .

Formato do cartão de resposta

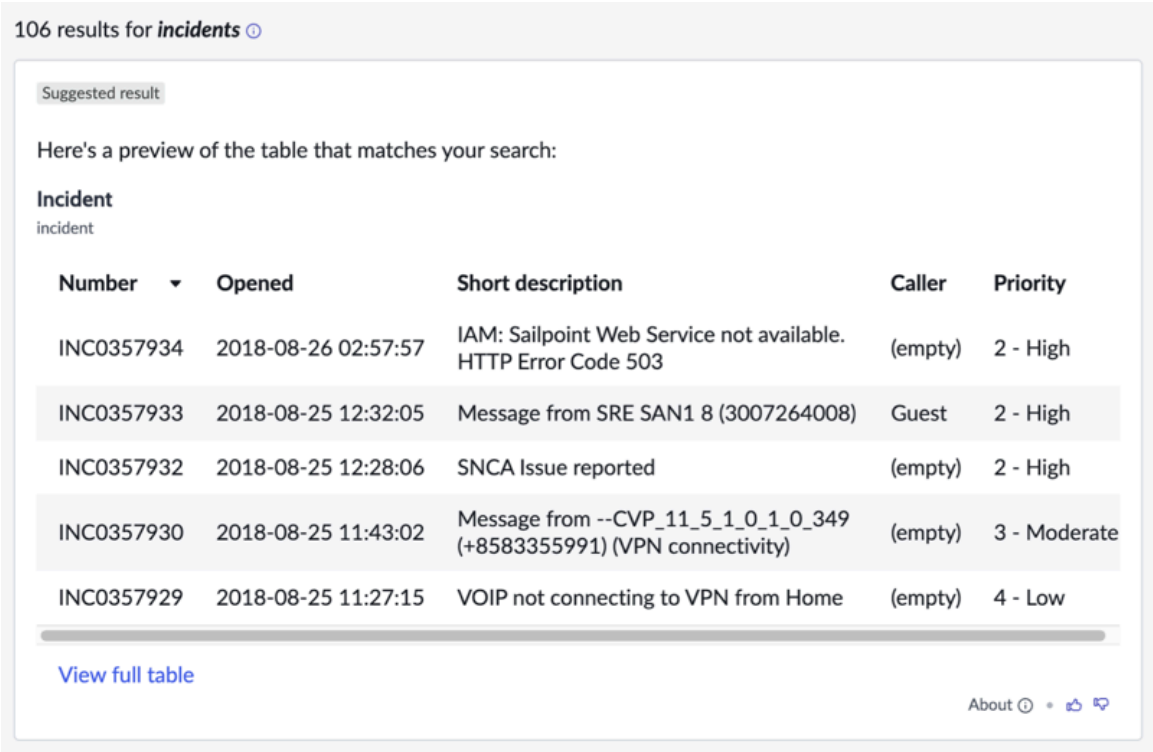
O cartão de resposta NLQ Resultado do Genius mostra resultados diferentes, dependendo de quantas tabelas sua pesquisa correspondeu.

A pesquisa corresponde a uma única tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando sua pesquisa corresponde apenas a uma tabela, a lista de visualização do cartão de resposta exibe até cinco registros dessa tabela. Para ver mais registros da tabela, selecione **Exibir tabela completa**.



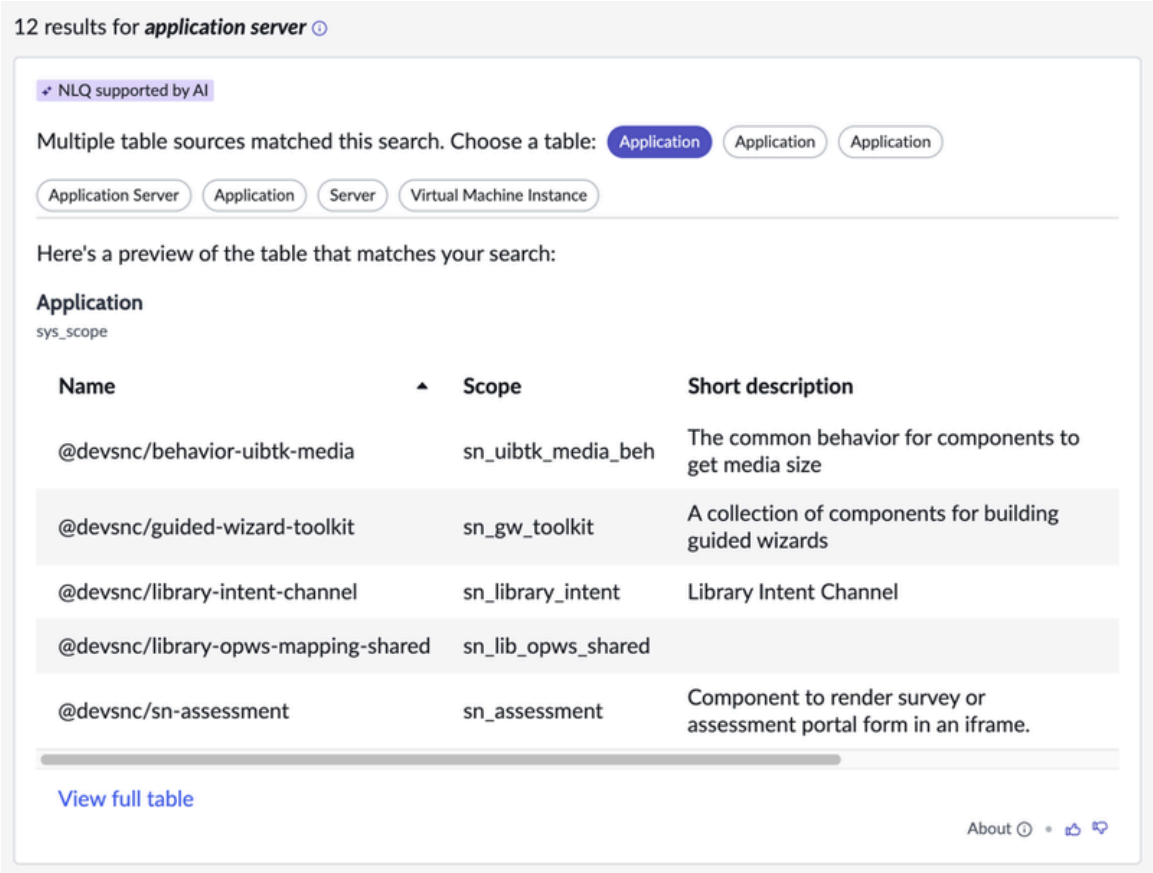
A pesquisa corresponde a várias tabelas

Quando sua pesquisa corresponde a várias tabelas, o cartão de resposta exibe as tabelas correspondentes como cápsulas ou como entradas em uma lista suspensa. Você pode selecionar qualquer uma das tabelas correspondentes para visualizar.

A lista de visualização exibe até cinco registros da tabela selecionada. Para ver mais registros da tabela, selecione **Exibir tabela completa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



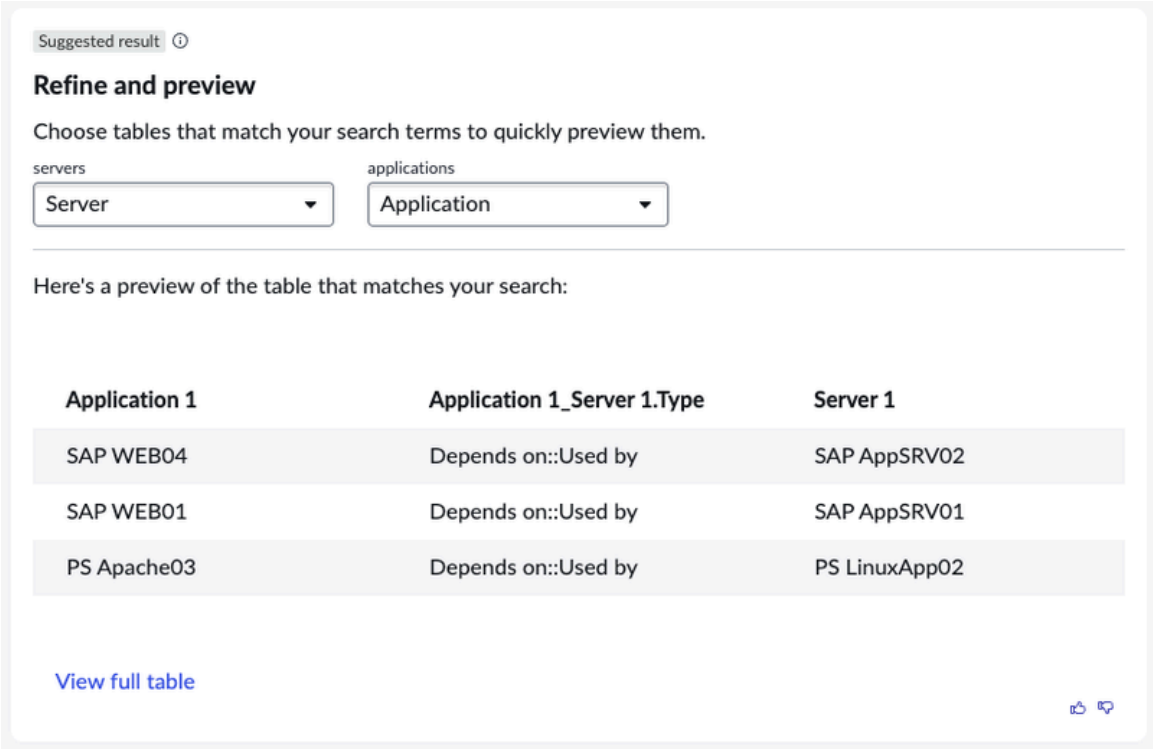
Vários termos de pesquisa correspondem a CMDB tabelas

Quando vários termos em sua pesquisa correspondem a tabelas CMDB, o cartão de resposta exibe os controles **de refinamento e visualização**. Uma lista suspensa aparece para cada termo de pesquisa que corresponde a uma ou mais tabelas CMDB. Use as listas suspensas para refinar seus resultados selecionando uma tabela CMDB para cada termo de pesquisa correspondente.

A lista de visualização exibe registros de uma pesquisa inteligente do espaço CMDB para as tabelas selecionadas, incluindo seus relacionamentos de conexão. Para ver mais registros das tabelas escolhidas, selecione **Exibir tabela completa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibição de tabelas completas

Quando você seleciona **Exibir tabela completa** em um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius, a ação executada depende de como a tabela correspondente foi encontrada. As ações padrão são as seguintes.

- Se a tabela tiver sido encontrada por uma consulta de tabela Centro de análise, o sistema a mostrará na exibição de lista.
- Se a tabela foi encontrada por uma consulta de tabela CMDB, o sistema a exibirá no CMDB Espaço .

Os administradores de pesquisa podem personalizar essas ações. Para obter mais informações, consulte a seção Configurar ações de navegação para NLQ cartões de resposta de resultado do Genius.

Revisar feedback

Algumas NLQ respostas de resultado do Genius são *NLQ* compatíveis com IA como tipo de resposta, indicando que eles usaram inteligência artificial para ajudar a encontrar tabelas que corresponderam à sua consulta de pesquisa. Como essas respostas são geradas automaticamente, você deve revisá-las para verificar a precisão.

Para fornecer feedback de revisão sobre uma resposta NLQ de resultado do Genius, selecione um dos ícones de polegar mostrados no cartão de resposta. Se as informações da resposta estiverem precisas, selecione o ícone de polegar para cima ( ). Se as informações da resposta não forem precisas, selecione o ícone de polegar para baixo ( ).

Seu feedback ajuda a ServiceNow a melhorar as versões futuras desta configuração de resultado do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitações

Como as outras configurações de resultado do Genius do sistema base, NLQ os resultados do Genius só oferecem suporte a pesquisas em inglês.

NLQ Os resultados do Genius dependem do processamento Natural Language Query, o que pode aumentar o tempo necessário para retornar resultados na primeira pesquisa de um determinado conjunto de termos. Considere este impacto no desempenho antes de habilitar NLQ Resultados do Genius em qualquer uma das suas Pesquisa com IA aplicações.

NLQ Os resultados do Genius não são compatíveis com as seguintes opções de consulta de tabela:

- Agrupamento de resultados de consulta de tabela
- Renderização de resultados de consulta de tabela como gráficos de pizza ou gráficos de barras
- Visualizações de tendências e pontuação única
- Palavras-chave que retornam resultados em formatos que não são de lista, como `total`, `count`ou `average`

Exibir NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa

Configure o sistema para exibir listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Antes de Iniciar

Você só precisa executar esta tarefa se quiser usar NLQ Resultados do Genius em suas Portal de serviços aplicações de pesquisa. Se você usar somente NLQ Resultados do Genius em Next Experience aplicações de pesquisa, não precisará executar esta tarefa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade de sistema *`glide.service_portal.ais_nlq_enabled`* determina se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Os administradores devem definir o valor desta propriedade do sistema como *`true`* se a configuração NLQ de resultado do Genius estiver ativa em qualquer aplicação Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Propriedade do sistema, insira estes valores.

Campo	Valor
Nome	glide.service_portal.ais_nlq_enabled

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

Para obter detalhes sobre os valores desta propriedade do sistema, consulte a seção Propriedades do sistema para NLQ Resultados do Genius.

4. Pressione **Enviar**.
   O novo registro `glide.service_portal.ais_nlq_enabled` aparece na exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Configurar ações de navegação para NLQ cartões de resposta de resultado do Genius

Configure as ações de navegação que são acionadas quando um usuário seleciona **Exibir tabela completa** em um cartão de ação NLQ de resultado do Genius. Cada ação de navegação inclui uma carga de redirecionamento e, opcionalmente, pode incluir filtros para o nome de uma tabela, a origem NLQ que retornou a tabela ou o perfil de pesquisa usado pela aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona **Exibir tabela completa** em um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius, a ação executada depende de como a tabela correspondente foi encontrada. As ações padrão são as seguintes.

- Para uma tabela encontrada por uma Centro de análise consulta de tabela, a tabela será exibida na exibição de lista.
- Para uma tabela encontrada por uma CMDB consulta de tabela, o espaço CMDB será aberto.

Como administrador de pesquisa, você pode personalizar as ações disponíveis para NLQ cartões de resposta de resultado do Genius.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Pesquisa com IA NLQ Navegação [ais_nlq_navigation].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira ais_nlq_navigation.list.
   c. Pressione Enter.
2. Edite um registro de navegação existente ou crie um novo selecionando **Novo**.
3. No formulário Pesquisa com IA NLQ de Navegação, preencha os campos da sua ação de navegação.

Campo	Descrição
Fonte	Filtro de origem NLQ opcional para a ação de navegação. A ação opera somente para tabelas que atendem a este filtro de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para tabelas de qualquer origem NLQ que não esteja especificada no campo **Origem** de outra ação de navegação. Por exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: uma com **a Origem** definida como CMDB_WS e uma segunda sem o valor do campo **Origem**. ◦ Quando um cartão de resposta NLQ de resultado do Genius visualiza uma tabela retornada pela origem CMDB NLQ, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a primeira ação de navegação porque o nome da tabela atende ao filtro de origem NLQ da ação. ◦ Quando um cartão de resposta NLQ de resultado do Genius visualiza uma tabela da origem Centro de análise NLQ, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a segunda ação de navegação porque a origem da tabela NLQ não atende ao filtro de origem NLQ da primeira ação. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: nenhum. ◦ Valores compatíveis: ▪ *AC*: a ação de navegação só funciona para tabelas retornadas pela origem Centro de análise NLQ. ▪ *CMDB_WS*: a ação de navegação só funciona para tabelas retornadas pela origem CMDB NLQ.
Carga da Ação	Carga JSON para a ação de navegação. O valor deste campo determina para onde Pesquisa com IA redireciona quando você seleciona **Exibir tabela completa** em um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius. Ao enviar a carga JSON para redirecionamento, Pesquisa com IA substitui as seguintes referências por valores relevantes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ *${logID}*: substituído pelo ID da transação NLQ, conforme mostrado nos logs do sistema. ◦ *${query}*: substituído pelo filtro de consulta da consulta de pesquisa original que acionou o NLQ resultado do Genius. ◦ *${table}*: substituído pelo nome da tabela visualizada no cartão de resposta NLQ de resultado do Genius. ◦ *${utterance}*: substituído pela consulta de pesquisa original que acionou o NLQ resultado do Genius. Por exemplo, a ação de navegação padrão que abre uma tabela no espaço CMDB especifica esta carga de ação que faz uso de todas as quatro referências: `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }` ◦ Tipo: JSON ◦ Valor-padrão: nenhum
Perfil	Referência opcional a um registro de perfil de pesquisa. A ação de navegação só funciona em aplicações de pesquisa que usam o perfil de pesquisa referenciado. Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para qualquer aplicação de pesquisa que não use um perfil de pesquisa referenciado no campo **Perfil** de outra ação de navegação. Por exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: uma com **o Perfil** fazendo referência ao registro do Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços e uma segunda sem o valor do campo de referência **do Perfil**. ◦ Quando você pesquisa em uma aplicação que usa o Perfil de serviço padrão do Portal de serviços, a seleção de **Exibir tabela completa** em um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius aciona a primeira ação de navegação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	porque o perfil de pesquisa em uso é aquele referenciado na ação. ◦ Quando você pesquisa em qualquer outra aplicação de pesquisa, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a segunda ação de navegação porque o perfil de pesquisa em uso não é referenciado na primeira ação de navegação. ◦ Tipo: referência ◦ Valor-padrão: nenhum
Ação	Nome da ação de navegação. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor-padrão: nenhum
Tabela	Filtro de tabela opcional para a ação de navegação. A ação só funciona para a tabela cujo nome corresponde a este filtro. Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para qualquer tabela que não tenha seu nome especificado no campo **Tabela** de outra ação de navegação. Por exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: uma com **Tabela** definida como `my_custom_table` e uma segunda sem valor de campo **Tabela**. ◦ Quando um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius visualiza sua tabela personalizada, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a primeira ação de navegação porque o nome da tabela atende ao filtro de tabela da ação. ◦ Quando um cartão de resposta NLQ de resultado do Genius visualiza qualquer outra tabela, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a segunda ação de navegação porque o nome da tabela não atende ao filtro de tabela da primeira ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Tipo: table_name ○ Valor-padrão: nenhum

4. Selecione **Atualizar** se estiver editando um registro de ação de navegação existente ou **Enviar** se estiver criando um novo.

Propriedades do sistema para NLQ Resultados do Genius

Uma propriedade do sistema determina se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	Especifica se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa. Se você ativar a configuração NLQ de resultado do Genius em qualquer aplicação de pesquisa Portal de serviços, defina o valor desta propriedade do sistema como *true*. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Valores compatíveis: ○ *true*: o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa. ○ *false*: o sistema não exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa. ⚠ **Aviso:** Este valor evita que NLQ respostas de resultado do Genius sejam exibidas em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Resultados do People Genius

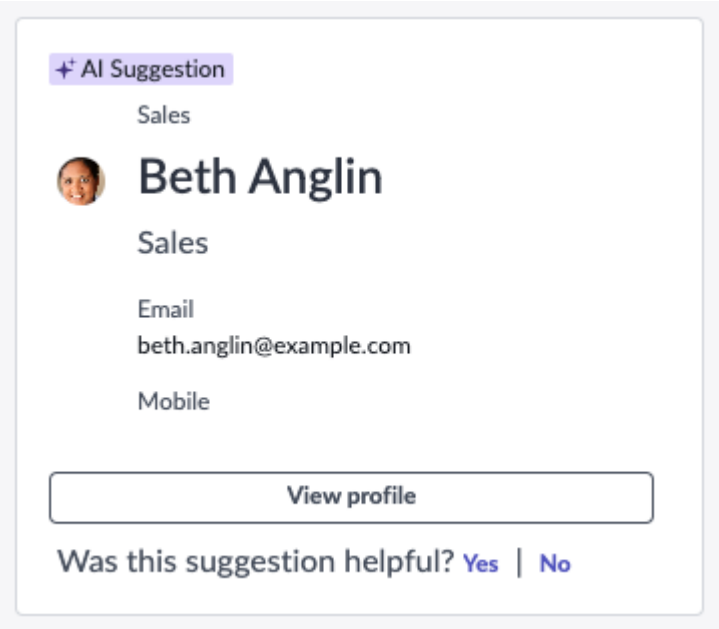
Os resultados do People Genius exibem os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user]. Cada cartão de resposta do People Genius Result mostra um único

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registro de usuário. Você pode exibir o perfil completo do usuário diretamente no cartão de resposta.

Amostra de cartão de resposta de resultado do People Genius



Selecione **Exibir perfil** para ver o perfil do usuário.

Os resultados do People Genius oferecem suporte somente a pesquisas em inglês.

A configuração do resultado do People Genius está inativa no sistema de base. Para saber como ativá-lo, consulte Ativar resultados do People Genius.

Aviso:
Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

Ativar resultados do People Genius

Habilite a configuração do resultado do Genius padrão de Pessoas de Pesquisa com IApara uso em seus perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração de resultado do Genius padrão de Pessoas está inativa no sistema de base. Para usar esta configuração de resultado do Genius em seus perfis de pesquisa, você deve ativá-la.

Nota:
Se você fez upgrade da versão Quebec, esta configuração de resultado do Genius já está ativada. Você não precisa executar as etapas desta tarefa.

Como parte da ativação, você precisa executar um trabalho agendado que treina e publica o modelo padrão Pesquisa com IA de resultados do Genius. Este modelo *NLU* contém intenções usadas pelo gatilho *NLU* da configuração de Pessoas.

Para obter mais informações sobre a configuração do resultado do Genius padrão de Pessoas, consulte Resultados do People Genius.

Procedimento

1. Treine e publique o modelo padrão Pesquisa com IA de resultados do Genius seguindo estas etapas.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   b. Abra o trabalho *Pesquisa com IA* **Criar modelo de treinamento**.
   c. Selecione **Executar agora**.
   d. Verifique o status de publicação do modelo NLU navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**.
   Quando um valor de campo **Última publicação** é exibido, o modelo NLU é treinado e publicado. Agora você pode ativar a configuração de resultado do Genius padrão de Pessoas.
2. Ative a configuração de resultado do Genius padrão de Pessoas seguindo estas etapas.
   a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
   b. Abra a configuração de resultado do People Genius.
   c. No formulário Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius, selecione **Mudar estado 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.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius.
O valor do campo **Ativo** da configuração do resultado do Genius muda para `true`.

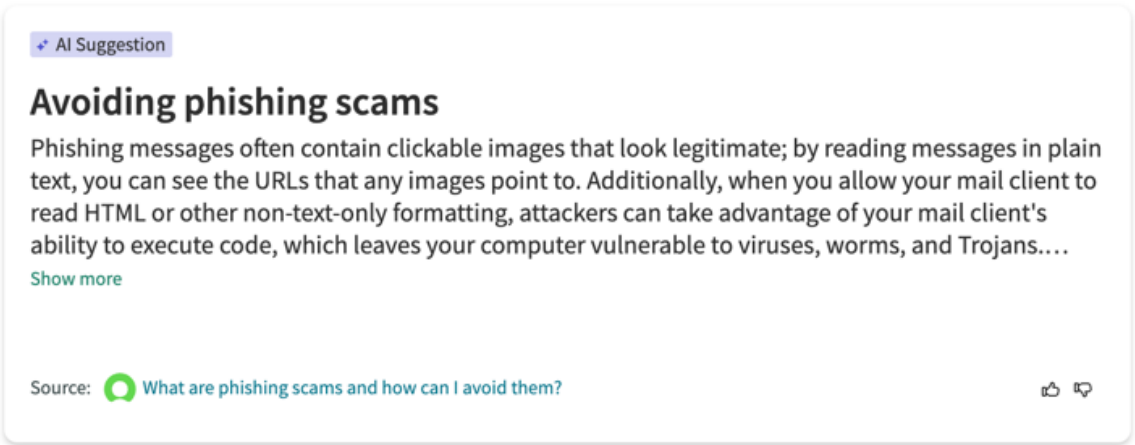
Resultado
A configuração de resultado do People Genius está disponível para uso em perfis de pesquisa.

Resultados das perguntas e respostas do Genius

Os resultados do Genius de perguntas e respostas exibem os principais resultados de pesquisa extraídos dos campos HTML de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e nas tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único artigo Knowledge. Você pode exibir o artigo completo diretamente no cartão de resposta.

Um *snippet* é uma seção de texto curta, normalmente do tamanho de um parágrafo, que contém informações úteis e relevantes. *O snippet de tópico* de uma resposta do Genius indica o assunto da resposta, enquanto o *snippet de resposta* fornece detalhes sobre esse assunto.

Amostra de cartão de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius



Selecione **Exibir artigo** para exibir o artigo Knowledge completo.

Nota:
As configurações de propriedade de pesquisa de conhecimento não afetam os resultados das perguntas e respostas do Genius. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Propriedades de pesquisa de conhecimento .

Os resultados das perguntas e respostas do Genius são compatíveis somente com pesquisas em inglês.

Como a implementação de perguntas e respostas é baseada em redes generativas profundas que estão melhorando continuamente, os resultados de perguntas e respostas para consultas específicas podem variar de versão para versão. Artigos impulsionados ou promovidos por regras de melhoria de resultado têm maior probabilidade de aparecer como resultados do Genius de perguntas e respostas, mas não há garantia de que apareçam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 snippet de tópico e resposta para resultados de perguntas e respostas do Genius

Por padrão, Pesquisa com IA determina automaticamente quais elementos dos valores de campo HTML de um artigo Knowledge serão extraídos como o tópico de perguntas e respostas e os snippets de resposta. Você não pode configurar os critérios para este comportamento de extração.

O comportamento da extração de tópicos e snippets de resposta varia de acordo com a tabela de origem do artigo Knowledge :

Knowledge origem do artigo	Tópico de perguntas e respostas e extração de snippet de resposta
Tabela de perguntas frequentes [kb_template_faq] **Nota:** Esta tabela é habilitada quando você ativa o plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Para obter mais informações, consulte Ativar o Gestão de conhecimento Plug-in avançado	Pesquisa com IA extrai o snippet do tópico de perguntas e respostas do campo HTML **de pergunta** do registro do artigo Knowledge. Ele extrai o snippet de resposta das perguntas e respostas do campo HTML **de resposta** do registro.
Tabela Conhecimento [kb_knowledge] e todas as outras tabelas que a estendem	Pesquisa com IA extrai o tópico de perguntas e respostas e snippets de resposta dos campos HTML do registro do artigo Knowledge.

Como o comportamento de extração padrão privilegia a precisão da pesquisa, ele pode não extrair todos os tópicos de perguntas e respostas e snippets de resposta desejados. Você pode substituir o comportamento de extração de um artigo Knowledge designando manualmente o tópico e os snippets de resposta nos campos HTML desse artigo. A designação manual de snippets aumenta a probabilidade de que eles apareçam como resultados de perguntas e respostas, mas não garante que sim.

Para designar manualmente snippets para um artigo, defina as seguintes classes HTML em elementos nos campos HTML do artigo.

Classe HTML	Descrição
`class="sn_snippet_topic"`	Defina esta classe no elemento de campo HTML que contém o texto que você deseja designar como o snippet de tópico Resultado das perguntas e respostas do Genius para o artigo Knowledge.
`class="sn_snippet_answer"`	Defina esta classe no elemento HTML que contém o texto que você deseja designar como o snippet de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius para o artigo Knowledge.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classe HTML	Descrição
	Nota: Os snippets de resposta devem ter de 250 a 300 caracteres. Snippets de resposta mais longos podem ser cortados quando exibidos no cartão de resultados do Genius das perguntas e respostas.

Modelo de compreensão de leitura de máquina

Pesquisa com IA usa um modelo de compreensão de leitura de máquina (MRC) para validar snippets de resposta extraídos. O modelo do MRC analisa cada snippet extraído para determinar se ele responde à sua pergunta. Um snippet de resposta deve passar nesta etapa de filtro de validação antes que possa ser exibido como uma resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius.

Quando você habilita a extração de fatoide para resultados do Genius das perguntas e respostas, o modelo do MRC também encontra o período exato de texto no snippet extraído que representa a resposta à sua pergunta.

Você não pode definir configurações para modelos de MRC ou escolher qual modelo usar para os resultados das perguntas e respostas do Genius. Pesquisa com IA executa testes A/B com diferentes valores de parâmetro de consulta de pesquisa para selecionar automaticamente o melhor modelo de MRC para você. Para obter mais detalhes sobre este processo de teste A/B, consulte Estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa.

Gestão de conhecimento e resultados do Genius de perguntas e respostas

Quando você ativa o plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced), os resultados do Genius das perguntas e respostas podem retornar respostas de registros na tabela Perguntas frequentes [kb_template_faq], bem como registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e suas tabelas secundárias.

Além disso, se uma consulta de pesquisa atender a uma das seguintes condições, Pesquisa com IA ignorará as rotinas usuais de perguntas e respostas e retornará o valor do campo **Resposta** do registro de perguntas frequentes como uma resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius:

- A consulta de pesquisa do usuário corresponde exatamente ao valor do campo **Pergunta** do registro de perguntas frequentes.
- Uma regra de melhoria de resultado promove o registro de perguntas frequentes para ser o primeiro resultado da pesquisa do usuário

Por exemplo, suponha que você crie um registro de perguntas frequentes com **a pergunta** Como redefinir minha senha?. Quando um usuário pesquisa como redefinir minha senha, Pesquisa com IA retorna um cartão de resultado das perguntas e respostas do Genius com um snippet de resposta extraído do valor do campo **Resposta** do registro de perguntas frequentes.

Interação com outros recursos de pesquisa para resultados de perguntas e respostas do Genius

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados das perguntas e respostas do Genius e outros recursos de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Interação com resultados do Genius de perguntas e respostas
Regras de melhoria de resultado com ações de bloqueio	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora os resultados de pesquisa bloqueados.
Palavras irrelevantes	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora as palavras irrelevantes na consulta.
Sinônimos	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande os sinônimos na consulta.
Tratamento de erros de digitação	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos na consulta.

Extração de fatoide para resultados de perguntas e respostas do Genius

A extração de fatoid usa o modelo de compreensão de leitura de máquina (MRC) para encontrar o período exato de texto em um snippet extraído mais longo que representa a resposta à sua pergunta.

Como habilitar a extração de fatoid

Para habilitar a extração de fatoid para resultados do Genius das perguntas e respostas, defina a propriedade do sistema *`glide.ais.genius_result.qna_mode`* como **frase** ou **snippet**.

Para obter detalhes sobre como definir esta propriedade do sistema, consulte a seção Definir o modo de extração de fatoide para resultados de perguntas e respostas do Genius. Para saber mais sobre os efeitos dos valores desta propriedade do sistema, consulte a seção Propriedades do sistema para extração de fatoide nas perguntas e respostas dos resultados do Genius.

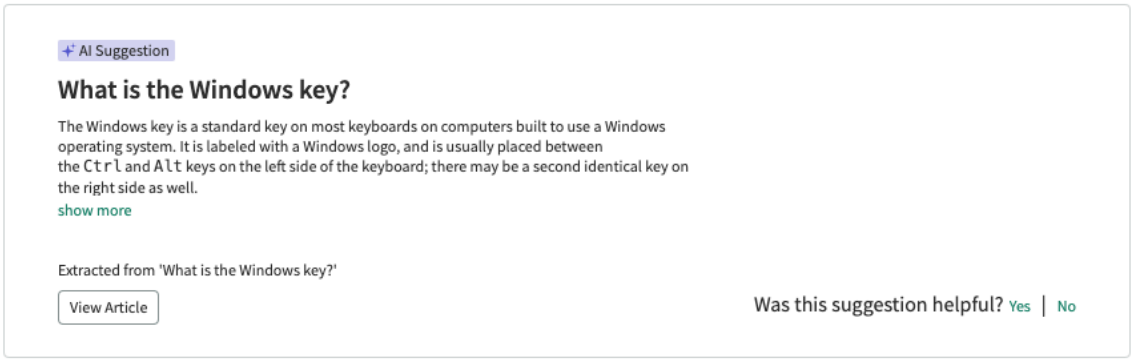
Exemplos de extração de fatoide

As imagens a seguir ilustram como a configuração da propriedade do sistema *`glide.ais.genius_result.qna_mode`* afeta a exibição dos cartões de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius para uma amostra O que é a chave do Windows? pesquisar em Portal de serviços.

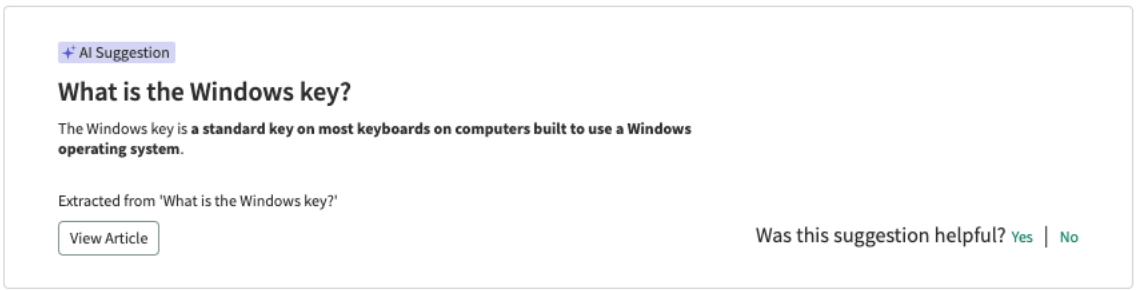
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

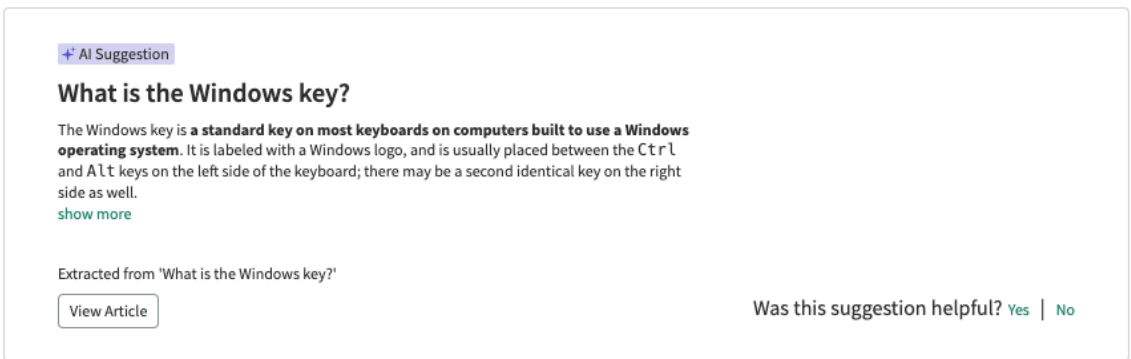
- Com a propriedade do sistema definida como *none*, o cartão de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibe o snippet de texto extraído completo sem realce:



- Com a propriedade do sistema definida como *sentence*, o cartão de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibe somente a frase que contém o fatoide e o realça:



- Com a propriedade do sistema definida como *snippet*, o cartão de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibe o snippet de texto extraído completo e realça o fatoide:



Definir o modo de extração de fatoide para resultados de perguntas e respostas do Genius

Especifique como você deseja que a extração de fatoides exiba e realce as respostas para os resultados das perguntas e respostas do Genius.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de pesquisa, você pode especificar o modo de extração de fatoid para os resultados das perguntas e respostas do Genius definindo o valor da propriedade do sistema `glide.ais.genius_result.qna_mode`. Esta propriedade do sistema não existe no sistema de base, portanto, talvez seja necessário adicioná-la.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Pesquise um registro de propriedade do sistema com o nome `glide.ais.genius_result.qna_mode`.
   - Se existir um registro de propriedade do sistema com este nome, abra o registro selecionando-o.
   - Se não existir nenhum registro de propriedade do sistema com este nome, selecione **Novo**e insira glide.ais.genius_result.qna_mode no campo **Nome**do formulário Propriedade do sistema.
3. No campo **Valor** do formulário Propriedade do sistema, insira um dos seguintes valores:
   - *none* se você quiser desabilitar a extração de fatoid e o realce dos resultados das perguntas e respostas do Genius.
   - `sentence` se você quiser que os cartões de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibam somente a frase que contém o fatoide (e para realçar o fatoide).
   - `snippet` se você quiser que os cartões de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibam o snippet de texto extraído completo que contém o fatoide (e para realçar o fatoide).

   Para obter detalhes sobre esses valores de propriedade do sistema, consulte a seção Propriedades do sistema para extração de fatoide nas perguntas e respostas dos resultados do Genius.
4. Salve o registro de propriedade do sistema modificado selecionando **Enviar** ou **Atualizar**.

Propriedades do sistema para extração de fatoide nas perguntas e respostas dos resultados do Genius

Uma propriedade do sistema determina como o sistema extrai fatos de artigos de conhecimento ao calcular os resultados das perguntas e respostas do Genius.

Propriedade	Descrição
glide.ais.genius_result.qna_mode	Especifica o modo de extração de fatoide que você deseja que os resultados das perguntas e respostas do Genius usem. Para obter mais informações sobre a extração de fatoides, consulte a seção Extração de fatoide para resultados de perguntas e respostas do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição

	• Tipo: cadeia de caracteres
	• Valor padrão: *none*
	• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
	• Valores compatíveis:
	  ○ *none*: os cartões de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibem o snippet extraído completo do artigo HTML de origem sem realçar.
	  ○ *sentence*: os cartões de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibem a frase do artigo HTML de origem que contém o fatoide, com o fatoide realçado, se possível.
	  ○ *snippet*: os cartões de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius exibem o snippet extraído completo do artigo HTML de origem, com o fatoide realçado, se possível.

Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa

Vincule uma configuração de resultado do Genius a um ou mais perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar uma configuração de resultado do Genius, vincule-a a um perfil de pesquisa. Pesquisa com IA avalia a configuração de resultado do Genius para todas as pesquisas feitas com o perfil de pesquisa.

Você pode vincular uma única configuração de resultado do Genius a vários perfis de pesquisa. Um perfil de pesquisa pode incluir vários links de configuração de resultado do Genius.

Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa no pedido, do menor valor do campo **Pedido** para o maior. Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos na lista relacionada de resultados do Genius do perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a configuração de resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Pesquisa de perfil - Mapeamento dos resultados do Genius, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de resultados 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.

Nota:
Algumas configurações de resultado do Genius são restritas a perfis de pesquisa específicos. Por exemplo, a configuração Now Assist Resultado do Genius de resposta de vários conteúdos só é permitida no perfil de pesquisa de pesquisa de habilidades. Se você selecionar uma configuração de resultado do Genius restrita e um perfil de pesquisa em que isso não é permitido, será exibida uma mensagem de erro.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo link de configuração de resultado do Genius aparece na lista relacionada de resultados do Genius do perfil de pesquisa.

Definir a ordem de avaliação das configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa

Mude a ordem em que Pesquisa com IA avalia as configurações de resultado do Genius vinculadas a um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa no pedido, do menor valor do campo **Pedido** para o maior. Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos na lista relacionada de resultados do Genius do perfil de pesquisa.

Nota:
Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos separadamente para cada perfil de pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius vinculada a vários perfis de pesquisa pode ter um valor de campo **Pedido** diferente em cada perfil.

O valor do campo **Limite de Resultados do Genius** de uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o número máximo de cartões de Resultados do Genius que a aplicação pode exibir. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Formulário de configuração da aplicação de pesquisa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa para o qual você deseja definir a ordem de avaliação da configuração do resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, edite os valores do campo **Ordem** para configurações de resultado do Genius vinculadas ao perfil de pesquisa.
   Para obter detalhes sobre como editar valores de campos na lista relacionada, consulte Use the list editor .

O que Fazer Depois
Para que as mudanças nos valores do campo **Ordem** tenham efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Criar uma configuração de resultado do Genius

Crie uma configuração de resultado do Genius, defina sua condição de gatilho e configure os resultados exibidos em seu cartão de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a nova configuração de resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Criar e vincular**.
4. No formulário Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius.
5. Selecione **Enviar**.
   A nova configuração de resultado do Genius aparece na lista relacionada de resultados do Genius.
6. **Opcional:** Abra a **Ordem** da nova configuração de resultado do Genius para controlar a ordem de exibição do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois
As mudanças nas configurações de resultado do Genius entram em vigor na pesquisa assim que você as salva. Você não precisa publicar o perfil de pesquisa vinculado para que a nova configuração tenha efeito.

Se você selecionou uma condição de gatilho *NLU*, deverá vincular um modelo NLU e suas intenções à configuração de resultado do Genius. Para obter instruções, consulte Vincular um modelo NLU e intenções a uma configuração de resultado do Genius.

Vincular um modelo NLU e intenções a uma configuração de resultado do Genius

Especifique o modelo NLU e as intenções a serem usadas para uma configuração de resultado do Genius com uma condição de gatilho NLU.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
2. Abra a configuração de resultado do Genius à qual você deseja vincular um modelo NLU.
3. Na lista relacionada NLU do modelo, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Mapeamento de modelo, preencha os campos.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O modelo NLU e suas intenções selecionadas aparecem na lista relacionada NLU Modelos.

O que Fazer Depois
Para que uma condição do gatilho NLU funcione, o modelo NLU deve ser publicado. Você pode verificar o status do modelo de NLU navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar 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.

Regras de melhoria de resultados

Defina regras com condições de gatilho configuráveis para impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa para pesquisas específicas. Você também pode impulsionar os resultados da pesquisa de documentos que correspondem a elementos do contexto do usuário, como país, sistema operacional ou tipo de dispositivo de um usuário.

Regras de melhoria de resultado com ações de estímulo substituem a ordem do resultado de pesquisa padrão produzida pelo recurso de relevância de aprendizado de máquina Pesquisa com IA. Regras com ações de bloqueio ou promoção substituem o conjunto de resultados padrão para uma consulta de pesquisa.

Estrutura de regra

Uma regra de melhoria de resultado consiste nestas partes:

- Um conjunto de condições que determina quando a regra é ativada.
- Um conjunto de ações de estímulo, bloqueio ou promoção que determinam como a regra modifica os resultados da consulta de pesquisa quando ativada. A regra só pode incluir ações de um único tipo, mas pode incluir várias ações desse tipo.

As condições da regra incluem o seguinte:

- Um intervalo de datas delimitado por datas de início e término. A regra só pode ser ativada durante o intervalo de datas especificado.
- Um idioma. A regra só pode ser ativada se este idioma corresponder ao idioma da consulta de pesquisa.
- Opcionalmente, um conjunto de uma ou mais condições de gatilho. Os gatilhos podem operar em palavras-chave de consulta de pesquisa individuais, na consulta de pesquisa completa ou em elementos do contexto do usuário de pesquisa, como departamento, idioma ou versão do navegador. A regra só pode ser ativada se todas as suas condições de gatilho forem atendidas.

As ações de regra incluem os seguintes tipos:

- *Boost*: aumente as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa de uma origem indexada que atenda às condições especificadas. Você pode selecionar qualquer uma das seguintes opções:
  - Aumente a relevância de todos os resultados de pesquisa da origem indexada.
  - Aumente a relevância dos resultados de pesquisa da origem indexada que incluem valores de campo que correspondem a um valor preenchido dinamicamente do contexto do usuário.
  - Aumente a relevância dos resultados de pesquisa da origem indexada que incluem valores de campos que correspondem a um valor de cadeia de caracteres estáticos especificado por você.
  - Aumente a relevância dos resultados de pesquisa da origem indexada que incluem valores de campos que correspondem a sinônimos de um dos dicionários de sinônimos.
- *Block*: excluir resultados específicos da lista de resultados da consulta de pesquisa.
- *Promote*: exibe resultados específicos no início da lista de resultados da consulta de pesquisa.

Cada regra de melhoria de resultado só pode executar ações de um único tipo quando ativada. Você pode definir várias ações do mesmo tipo para uma regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ações de bloqueio têm precedência sobre outras ações. Por exemplo, se duas regras de melhoria de resultado bloquearem e promoverem o mesmo resultado de pesquisa, Pesquisa com IA excluirá o resultado da lista de resultados da consulta de pesquisa.

Dependência de idioma

A ativação da regra de melhoria de resultado depende do idioma. Você especifica um idioma para cada regra de melhoria de resultado.

Pesquisa com IA O oferece suporte a regras de melhoria de resultado para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre regras de melhoria de resultado com gatilhos de consulta e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com regras de melhoria de resultado
Normalização de Lema e Unicode	Um termo de consulta de pesquisa adicionado por lema ou normalização Unicode pode acionar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de consulta de uma regra de melhoria de resultado for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avalia o gatilho da regra antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa.
Sinônimos	Por padrão, um termo de expansão de sinônimo pode ativar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. Você pode impedir que termos de expansão de sinônimos ativem uma regra com um gatilho de consulta desmarcando a opção **Expandir sinônimos para condições de consulta** que aparece quando você define o gatilho de consulta.
Tratamento de erros de digitação	Um termo de consulta de pesquisa pode ser um gatilho para uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.

Tradução automática

Criar uma regra de melhoria de resultado

Crie uma regra para impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa ou para bloquear resultados do Genius. Especifique as condições que ativam sua regra e escolha a ação que ela executa quando ativada.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Siga estas etapas para configurar as condições de ativação e os gatilhos para uma regra de melhoria de resultado. Os tópicos adicionais cobrem as etapas para configurar ações de estímulo, bloqueio ou promoção para sua regra.

Nota:
Cada regra de melhoria de resultado só pode executar ações de um único tipo quando ativada. Você pode definir várias ações do mesmo tipo para uma regra.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja adicionar a regra de melhoria de resultado.
3. Na lista relacionada Regras de melhoria de resultado, selecione **Criar**.
4. No formulário Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados.
5. Selecione **Enviar**.
   A lista relacionada Ações é exibida.
6. Escolha a ação que você deseja que a regra de melhoria de resultado execute quando ativada e consulte o tópico apropriado para as etapas de configuração:
   - Para aumentar as pontuações de relevância dos registros de resultados de pesquisa que incluem valores de campos específicos, consulte Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.
   - Para impedir que registros específicos apareçam nos resultados da pesquisa, consulte Bloquear resultados de pesquisa e resultados do Genius usando uma regra de melhoria de resultado.
   - Para fazer com que registros específicos apareçam primeiro nos resultados da pesquisa, consulte Promover resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado

Aumente as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa que atendem a um conjunto personalizado de condições.

Antes de Iniciar

Crie sua regra de melhoria de resultado primeiro para definir as condições do gatilho e, em seguida, siga estas etapas para definir a ação realizada quando a regra for ativada. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Criar uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de estímulo é ativada, Pesquisa com IA modifica as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa de uma origem indexada especificada na ação. Você pode escolher um destes tipos de estímulo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Impulsiona todos os resultados de pesquisa da origem indexada especificada.
- Aumente somente os resultados de pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um valor de campo preenchido dinamicamente do contexto do usuário do pesquisador.

> [store-future: BEGIN review]**Nota:**
> Para obter a lista de campos de contexto de usuário disponíveis, consulte Campos de contexto do usuário para regras de melhoria de resultado de estímulo.
> [End]

- Aumente somente os resultados de pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um valor de cadeia de caracteres estático especificado na ação.
- Aumente somente os resultados de pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um sinônimo definido em um dicionário de sinônimos.

Você pode especificar um *peso de estímulo* para cada ação de estímulo. Este é um valor inteiro que Pesquisa com IA usa para alterar as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa afetados por sua ação de impulsionamento. Os estímulos de peso podem ser positivos ou negativos.

Os estímulos de peso positivos aumentam as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de 1 aumenta a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de 100, aumentará a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em + 10%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 60 obterá uma pontuação de relevância final de 66. Definir um peso de reforço de 1.000 adicionará +100%, dobrando as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa estimulados.

Os estímulos de peso negativos reduzem as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de -1 reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de -150, reduzirá a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em 15%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 100 obterá uma pontuação de relevância final de 85. Qualquer estímulo de peso de –1.000, ou menos, reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado para 0, fazendo com que ele apareça no final da lista dos resultados de pesquisa.

Quando um único resultado de pesquisa é afetado por várias ações de estímulo, Pesquisa com IA adiciona os pesos de estímulo individuais para determinar o modificador de pontuação de relevância total. Por exemplo, um resultado de pesquisa impulsionado por três regras com pesos de impulso 100, 150 e –25 tem um peso de estímulo total de 225, aumentando sua pontuação de relevância final em 22,5% do valor original.

Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Criar ação de estímulo**.
2. No formulário Regra - Mapeamento de ação, defina o aumento de peso e preencha os outros campos.
3. Selecione **Enviar**.
4. **Opcional:** Edite os valores **de Ordem** das ações de impulsionamento da regra de melhoria de resultado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Lista de tipos de estímulo de regra de melhoria de resultado

Esta lista descreve os tipos de estímulo de relevância de resultado de pesquisa que você pode aplicar usando uma regra de melhoria de resultado.

Aumentar tipos de ação

Tipo	Descrição
Aumentar todos os documentos na fonte indexada	Aplica o aumento de relevância a cada resultado de pesquisa da origem indexada selecionada. Por exemplo, você pode impulsionar todos os resultados da origem indexada da tabela de conhecimento.
Aumentar por contexto de usuário (dinâmico)	Aplica um aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor de campo especificado no contexto do usuário preenchido dinamicamente. Por exemplo, você pode aumentar todos os resultados da origem indexada da Tabela de conhecimento com valores de campo Descrição resumida que contêm correspondências para a cidade especificada no local de pesquisa atual do usuário, conforme definido no contexto do usuário. Esta configuração pode acabar impulsionando registros diferentes ao pesquisar em Paris e na cidade de Nova York. **Nota:** A partir da versão Xanadu, Pesquisa com IA expande os valores do campo de contexto do usuário usando sinônimos ativos publicados definidos em dicionários vinculados ao perfil de pesquisa atual. Por exemplo, se o local de contexto do usuário for Paris e você definir um sinônimo que defina Paris e França como equivalentes, a regra de melhoria de resultado aumentará os documentos que contêm França e aqueles que contêm Paris. Para obter mais detalhes sobre a expansão de sinônimos, consulte Sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aumentar tipos de ação

Tipo	Descrição
	[store-future: BEGIN review]Para obter a lista de campos de contexto de usuário disponíveis, consulte Campos de contexto do usuário para regras de melhoria de resultado de estímulo.[End]
Aumentar por correspondência de campo (estático)	Aplica um aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor estático especificado. Por exemplo, você pode aumentar todos os resultados da origem indexada da Tabela de conhecimento que têm valores de campo Descrição resumida correspondentes ao valor estático Lidando com Spyware e Vírus.
Aumentar por dicionário de sinônimos	Aplica um estímulo de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a qualquer sinônimo definido em um dicionário de sinônimos selecionado. Por exemplo, você pode criar um dicionário de sinônimos personalizado chamado Aumentar sinônimos. Você pode configurar uma regra de melhoria de resultado para aumentar todos os resultados da origem indexada da Tabela de conhecimento que têm valores de campo Descrição resumida contendo correspondências para sinônimos nesse dicionário. Se o dicionário incluir um sinônimo que defina laptop e computador como equivalentes, essa regra de melhoria de resultado aumentará os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento com descrições resumidas que incluem laptop ou computador (ou ambos). O dicionário de sinônimos selecionado deve estar publicado, ativo e vinculado ao perfil de pesquisa atual. Pesquisa com IA verifica somente se há correspondências em relação a sinônimos publicados e ativos no dicionário. Para obter mais detalhes sobre sinônimos e dicionários de sinônimos, consulte Sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bloquear resultados de pesquisa e resultados do Genius usando uma regra de melhoria de resultado

Configure uma regra de melhoria de resultado para impedir que documentos específicos apareçam como resultados do Genius ou resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar

Crie sua regra de melhoria de resultado primeiro para definir as condições do gatilho e, em seguida, siga estas etapas para definir a ação realizada quando a regra for ativada. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Criar uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de bloqueio é ativada, seu efeito depende da configuração da opção **Aplicar somente aos resultados do Genius da regra de melhoria de resultado** :

- Se esta opção for selecionada, a ação de bloqueio impedirá que os documentos selecionados apareçam como respostas de resultado do Genius. Os documentos selecionados ainda podem aparecer como resultados de pesquisa.
- Se esta opção estiver desmarcada, a ação de bloqueio impedirá que os documentos selecionados apareçam como respostas ou resultados de pesquisa do Genius Result.

Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Bloquear documentos**.
2. Na caixa de diálogo Selecionar documentos a serem bloqueados, pesquise os resultados que você deseja bloquear.
3. Para adicionar um resultado de pesquisa ao painel de resultados selecionado, selecione o sinal de adição ao lado dele.
4. Depois de selecionar todos os resultados que você deseja bloquear, selecione **Adicionar documentos e fechar**.
5. **Opcional:** Edite os valores **de Ordem** das ações de bloqueio da regra de melhoria de resultado.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Promover resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado

Configure uma regra de melhoria de resultado para fazer com que registros específicos apareçam primeiro nos resultados de uma pesquisa.

Antes de Iniciar

Crie sua regra de melhoria de resultado primeiro para definir as condições do gatilho e, em seguida, siga estas etapas para definir a ação realizada quando a regra for ativada. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Criar uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de promoção é ativada, ela exibe os resultados da pesquisa especificados na ação antes de outros resultados da consulta de pesquisa.

Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Promover documentos**.
2. Na caixa de diálogo Selecionar documentos a serem promovidos, pesquise os resultados que você deseja promover.
3. Para adicionar um resultado de pesquisa ao painel de resultados selecionado, selecione o sinal de adição ao lado dele.
4. Depois de selecionar todos os resultados que você deseja promover, selecione **Adicionar documentos e fechar**.
5. **Opcional:** Edite os valores **de Ordem** das ações de promoção da regra de melhoria de resultado.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Compartilhar regras de melhoria de resultado entre perfis de pesquisa

Torne suas experiências de pesquisa mais consistentes configurando um perfil de pesquisa para espelhar regras de melhoria de resultado de outros perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar

Você deve ter Now Assist em Pesquisa com IA instalado.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de melhoria de resultado são específicas para o perfil de pesquisa em que foram criadas e não podem ser copiadas entre perfis de pesquisa. Como administrador de pesquisa, no entanto, você pode configurar um perfil de pesquisa para usar o conjunto de regras de melhoria de resultado definido em outro perfil de pesquisa. Essa abordagem permite que você defina suas regras de melhoria de resultado em um só lugar e as disponibilize em várias experiências de pesquisa diferentes.

Este procedimento é chamado de *espelhamento*, já que o perfil de pesquisa afetado reflete as regras de melhoria de resultado definidas em outro perfil de pesquisa. O perfil de pesquisa que inclui suas regras de melhoria de resultado é chamado de *origem do espelho*, e o perfil de pesquisa que usa essas regras é chamado de *destino do espelho*.

Nota:
Você pode vincular vários perfis de pesquisa de origem de espelhamento a um único perfil de pesquisa de destino de espelhamento. Da mesma forma, você pode vincular um único perfil de pesquisa de origem de espelho a vários perfis de pesquisa de destino de espelho.

Quando você modifica regras de melhoria de resultado em um perfil de pesquisa de origem de espelho e publica esse perfil de pesquisa, Pesquisa com IA verifica todos os perfis de pesquisa de destino de espelho vinculados a essa origem de espelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 perfil de pesquisa de destino do espelho for publicado, Pesquisa com IA o republicará para que ele reflita as mudanças na regra de melhoria de resultado.
- Se o perfil de pesquisa de destino do espelho não estiver publicado, uma mensagem informativa o lembrará de publicá-lo para que ele possa refletir as mudanças na regra de melhoria de resultado.

Esta verificação mantém as mudanças de regra de melhoria de resultado sincronizadas em todos os seus perfis de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o registro do perfil de pesquisa de destino do espelho.
   Por exemplo, se você definiu regras de melhoria de resultado no Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços e agora deseja espelhar essas regras no Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC, abra o registro Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC.
3. Para adicionar outro perfil de pesquisa como origem de espelho para regras de melhoria de resultado, siga estas etapas:
   a. Na lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado, selecione **Vincular perfil de pesquisa**.
   b. No formulário Regra de melhoria de resultado espelhado, no campo **Origem do espelho**, insira o nome do perfil de pesquisa do qual você deseja espelhar as regras de melhoria de resultado ou use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para preencher o campo.
   c. Selecione **Enviar**.
   O novo perfil de pesquisa de origem de espelhamento aparece na lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado.
   d. **Opcional:** Repita essas etapas para cada perfil de pesquisa adicional que você deseja adicionar como origem de espelhamento.
4. Para remover um ou mais perfis de pesquisa como origens de espelho para regras de melhoria de resultado, siga estas etapas:
   a. Na lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado, marque a caixa de seleção da linha para cada origem de espelhamento que você deseja remover.
   b. Selecione **Desvincular selecionado**.
   Os perfis de pesquisa de origem de espelhamento selecionados são removidos da lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado.
5. Para que as mudanças na origem do espelho tenham efeito, publique o perfil de pesquisa de destino do espelho modificado.
   Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Configurações da aplicação de pesquisa

Uma configuração de aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em uma aplicação Now Platform®. Ao escolher Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa de uma aplicação, você pode selecionar um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

perfil de pesquisa para a aplicação e configurar a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento.

Uma configuração de aplicação de pesquisa contém uma referência a um perfil de pesquisa, junto com configurações que afetam como os resultados da pesquisa são exibidos para os usuários da aplicação. O perfil de pesquisa especifica configurações que determinam como Pesquisa com IA gera resultados de pesquisa para uma determinada pesquisa. Para saber mais sobre as definições de configuração do perfil de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa.

Algumas aplicações Now Platform instalam suas próprias configurações de aplicação Pesquisa com IA quando você as ativa. Por exemplo, ativar o Customer Service Management (CSM) A aplicação instala Pesquisa com IA configurações da aplicação para o Portal de atendimento ao cliente e o Portal de atendimento ao consumidor.

Pesquisa com IA inclui configurações da aplicação de pesquisa para uso nas seguintes Now Platform aplicações:

- Central do funcionário
- Virtual Agent
- Portal de serviços

Você pode modificar as configurações da aplicação de pesquisa existentes ou criar e configurar suas próprias configurações da aplicação de pesquisa com Pesquisa com IA especificado como o mecanismo de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como habilitar Pesquisa com IA e especificar configurações da aplicação de pesquisa em aplicações compatíveis, consulte Habilitação e configuração de Pesquisa com IA em aplicações Now Platform.

Nota:
Quando você exibe ou edita registros de configuração da aplicação de pesquisa, o sistema pode exibir uma mensagem de aviso solicitando a reindexação de uma ou mais origens indexadas. Este processo de reindexação (um processo único para cada origem indexada listada) é necessário para preencher corretamente as sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa. Para obter mais detalhes sobre sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA

Crie uma configuração de aplicação de pesquisa para especificar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para uma aplicação Now Platform®. Selecione um perfil de pesquisa para a aplicação usar. Defina as configurações da aplicação para refinamento e exibição de resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de Configuração da aplicação de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração da aplicação de pesquisa.
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.

Resultado
O novo registro de configuração da aplicação de pesquisa aparece na lista Configurações da aplicação de pesquisa.

O que Fazer Depois
Para usar a nova configuração da aplicação de pesquisa, selecione-a na configuração de uma aplicação Now Platform que suporte Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre essas Now Platform aplicações, consulte Habilitação e configuração de Pesquisa com IA em aplicações Now Platform.

Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa

Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados para Pesquisa com IA aplicações que usam componentes sísmicos. As contagens mostram o número total de resultados de pesquisa correspondentes e o número de resultados correspondentes para cada guia de navegação.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores de pesquisa podem habilitar a exibição de contagens de resultados de pesquisa em Pesquisa com IA aplicações que usam componentes sísmicos. Com esta opção habilitada, a página de resultados da aplicação de pesquisa exibe as contagens de resultados de pesquisa correspondentes em dois locais:

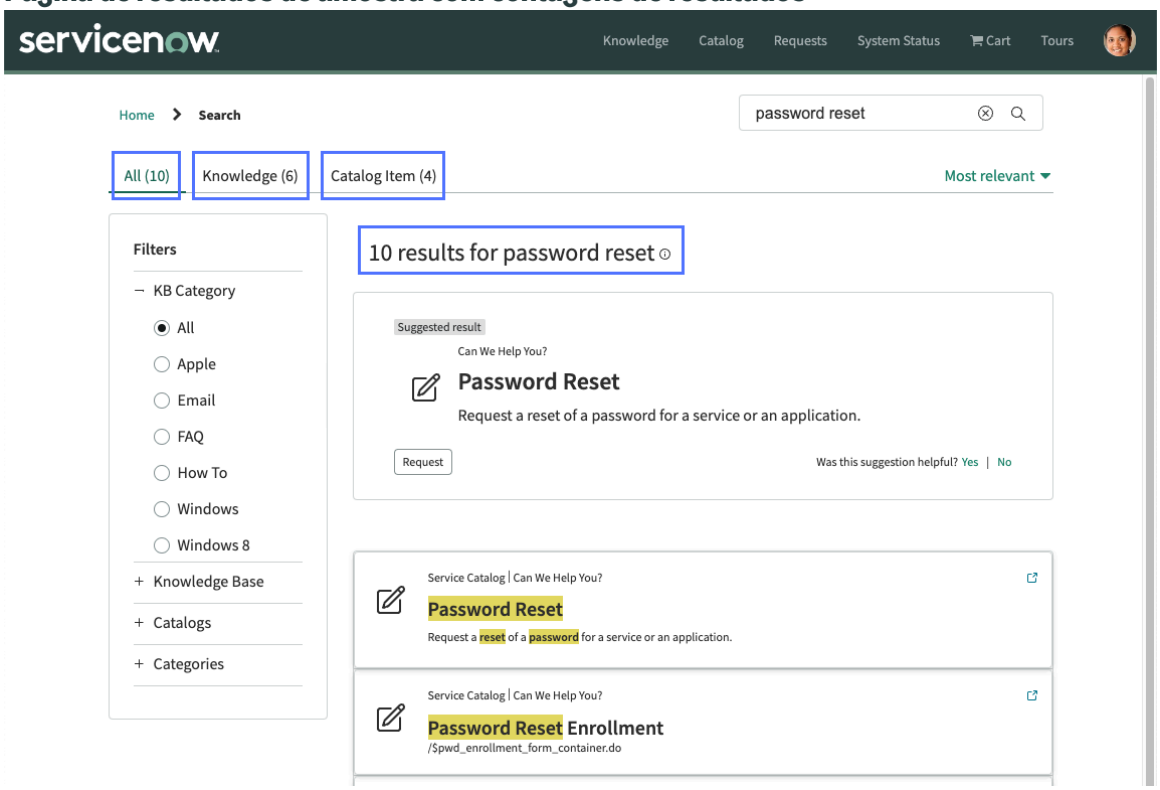
- O número total de resultados que corresponderam à pesquisa do usuário
- O número de resultados de pesquisa correspondentes para cada origem de pesquisa exibida como uma guia de navegação

Nota:
As guias de navegação com 1.000 ou mais resultados de pesquisa correspondentes exibem **mais de 1000** como contagem de resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de resultados de amostra com contagens de resultados



Nota:
As contagens de resultados indicam o número de resultados que corresponderam à pesquisa do usuário. A segurança de vinculação atrasada pode remover resultados depois que eles são contados, fazendo com que o número real de resultados exibidos seja menor do que a contagem. Para obter mais informações sobre segurança de vinculação atrasada, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA.

As contagens de resultados são compatíveis com aplicações de pesquisa que usam componentes sísmicos. Você pode exibir contagens de resultados de pesquisa nas seguintes aplicações de pesquisa:

- Portal de serviços
- Central de serviços ao funcionário (ESC)
- Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global e de espaço
- Aplicações Construtor de IU personalizadas que usam componentes de IU sísmicos

Outras aplicações de pesquisa, como Virtual Agent e Now Mobile, não usam componentes sísmicos e, portanto, não são compatíveis com a exibição de contagens de resultados de pesquisa. Para obter melhores resultados, não habilite as contagens de resultados de pesquisa para essas aplicações de pesquisa.

As contagens de resultados da pesquisa são habilitadas por padrão para novos registros de configuração da aplicação de pesquisa. Para habilitar contagens de resultados de pesquisa para registros de configuração da aplicação de pesquisa existentes após o upgrade de uma versão anterior, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione o registro da aplicação Pesquisa com IA para a qual você deseja exibir as contagens de resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a opção **Mostrar contagem de resultados de pesquisa**.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Pesquisa com IA exibe a contagem total de resultados e as contagens de resultados da guia de navegação na página de resultados da aplicação de pesquisa selecionada.

Agrupar resultados de pesquisa de anexos com seus resultados primários

Configure suas aplicações Pesquisa com IA para exibir resultados de pesquisa de anexos agrupados com os resultados de seus registros primários.

Antes de Iniciar

O atributo index_attachments não pode ser definido como falso para nenhuma origem indexada usada na aplicação Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre como criar e editar atributos para origens indexadas, consulte Atributos de origem indexados.

Nota:
Se você remover um valor de atributo `index_attachments` falso de uma origem indexada, execute uma reindexação completa para a origem indexada antes de continuar com este procedimento. Para saber como reindexar o conteúdo de uma origem indexada, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de pesquisa podem habilitar o agrupamento de resultados de pesquisa de anexos com os resultados de seus registros primários. Com esta opção habilitada, os resultados da pesquisa de anexos que correspondem à pesquisa de um usuário são exibidos em linha com os resultados da pesquisa do registro primário.

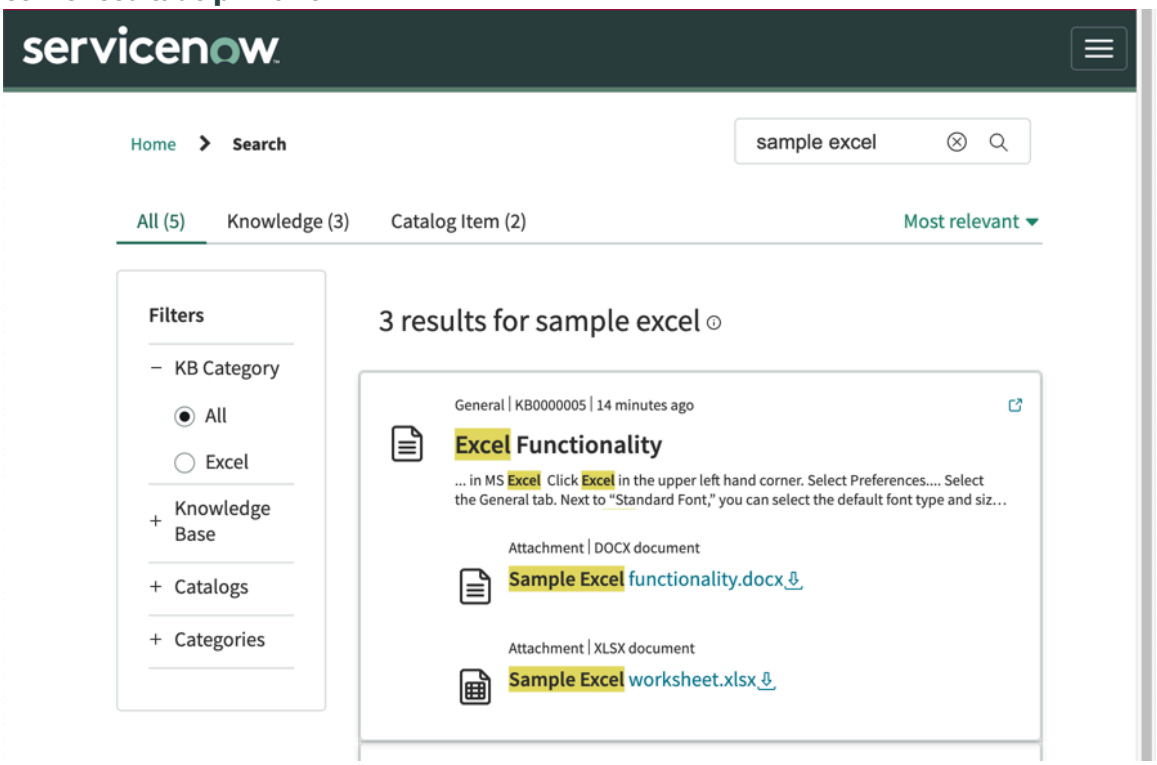
Se o próprio registro primário ou qualquer um de seus anexos corresponder à pesquisa do usuário, o registro primário aparecerá na lista de resultados da pesquisa. Os anexos agrupados que correspondem à pesquisa aparecem em ordem decrescente de relevância no resultado da pesquisa do registro primário.

Quando o agrupamento de anexos está em uso, Pesquisa com IA calcula as pontuações de relevância do registro primário e de cada um de seus anexos agrupados. A pontuação de relevância final do resultado da pesquisa agrupada é a mais alta dessas pontuações de relevância individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de resultados de amostra mostrando resultados de anexos agrupados com o resultado primário



Por padrão, Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa separados para o registro primário e cada um dos anexos que correspondem à pesquisa do usuário. Com o agrupamento de anexos habilitado, você pode exibir todos os anexos correspondentes de um registro em um único resultado de pesquisa, em vez de precisar agrupar informações de vários resultados de pesquisa.

Nota:
Quando você seleciona um resultado de pesquisa de anexo agrupado, Pesquisa com IA registra dados de sinal de classificação de clique para o resultado da pesquisa de registro primário. Todos os outros dados de sinal de pesquisa são específicos ao registro de anexo selecionado. Para obter mais detalhes sobre o registro em log do sinal de pesquisa, consulte Pesquisar tabelas de sinais.

O agrupamento de anexos é habilitado por padrão para novos registros de configuração da aplicação de pesquisa. Para habilitar o agrupamento de anexos para registros de configuração da aplicação de pesquisa existentes após o upgrade de uma versão anterior, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione o registro da aplicação Pesquisa com IA para a qual você deseja habilitar o agrupamento de anexos.
3. Selecione a opção **Mostrar primário para resultados que são anexos**.
4. Selecione **Atualizar**.
   Se alguma origem indexada usada na aplicação de pesquisa não tiver o atributo index_attachments definido como verdadeiro, o sistema exibirá uma mensagem de aviso. Para cada origem indexada afetada, defina o atributo index_attachments como verdadeiro e execute uma reindexação completa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Pesquisa com IA grupos que correspondem aos resultados da pesquisa de anexos com os resultados do registro primário na página de resultados da aplicação de pesquisa.

Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Defina aspectos para refinar suas pesquisas usando categorias geradas dinamicamente a partir dos resultados da pesquisa atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um aspecto para preencher um filtro de refinamento para resultados de pesquisa com base em valores de campos de origem indexados. A faceta exibe inicialmente opções de filtro para todos os valores de campos encontrados no conjunto de resultados da pesquisa atual. A seleção de um valor de campo refina o conjunto de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que atendem à lógica de filtro do aspecto.

Nota:
Se Pesquisa com IA aplicar a segurança de vinculação tardia a qualquer resultado de uma fonte indexada usada por uma faceta, a lista de seleções de filtro disponíveis para a faceta será alterada. Quando isso acontece, a faceta exibe somente os valores de campos encontrados na página atual de resultados da pesquisa. Para obter mais informações sobre segurança de vinculação atrasada, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA.

Os aspectos podem ter qualquer um dos tipos a seguir. Cada tipo de aspecto tem sua própria lógica de filtro.

- **Seleção única**:
  - Você pode selecionar apenas um valor de campo como filtro de refinamento de faceta.
  - Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm seu valor de campo escolhido.
  - A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual.
- **Seleção Múltipla E**:
  - Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta.
  - Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm todos os valores de campos selecionados na faceta.
  - A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual.
- **Seleção Múltipla OU**:
  - Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta.
  - Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm algum valor de campo selecionado na faceta.
  - A faceta inicialmente só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. Todos os valores de campos que estão disponíveis quando você faz sua primeira seleção, permanecem disponíveis para seleção. Por exemplo, suponha que você tenha uma faceta de Seleção Múltipla OU para um campo de **Cor** personalizado com os valores de campos azul, verde e vermelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a pesquisa retornar somente os resultados verde e vermelho, a faceta **Cor** exibirá somente valores de campos **verde** e **vermelho**. Quando você seleciona o valor do campo **vermelho**, o Pesquisa com IA mantém o valor do campo **verde** disponível para seleção porque ele estava disponível antes de você fazer qualquer seleção de **Cor**.

Aviso:
A aplicação de vários filtros de uma faceta de Seleção Múltipla E ou de Seleção Múltipla OU torna a URL da consulta de pesquisa mais longa. Teste as configurações do aspecto de seleção múltipla para que os URLs de consulta de pesquisa com filtros de aspecto não excedam o limite máximo de tamanho de URL do navegador da Web. (Cada navegador da Web têm um limite de tamanho de URL específico.)

Os aspectos funcionam melhor quando criados a partir de campos dos tipos a seguir, com relativamente poucos valores exclusivos:

- Escolha
- Referência
- Cadeia de caracteres
- Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
- Verdadeiro/Falso

Ao classificar filtros de refinamento de aspecto por nome, Pesquisa com IA usa a classificação baseada em agrupamento seguindo as regras para o idioma da sessão Now Platform®.

Para tabelas diferentes de Conhecimento [kb_knowledge], os aspectos exibem traduções de campo apropriadas para a sessão do usuário atual. Os aspectos não exibem versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar um aspecto.
3. Na lista relacionada Aspectos, selecione **Novo**.
4. No formulário de aspectos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de aspecto.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O novo aspecto aparece na lista relacionada de aspectos.

Especifique se os filtros de aspecto persistirão nas guias de navegação

Especifique se as aplicações Pesquisa com IA devem preservar os filtros de aspecto existentes ao selecionar uma nova guia de navegação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Pesquisa com IA preserva seus filtros de aspecto quando você seleciona uma nova guia de navegação. Por exemplo, suponha que você restrinja os resultados da pesquisa selecionando o valor do campo E-mail na faceta **Categoria da base de conhecimento** exibida na guia de navegação **Todos**. Se você selecionar a guia de navegação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conhecimento, o aspecto **Categoria da base de conhecimento** manterá sua seleção de e-mail e ainda filtrará os resultados da pesquisa de acordo.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão definindo o valor da propriedade do sistema *glide.ais.facets.cross_tab_persistence*. Quando este valor de propriedade do sistema é definido como falso, a seleção de uma nova guia de navegação remove todos os filtros de aspecto. No exemplo anterior, selecionar a guia de navegação **Conhecimento** removeria o filtro de aspecto **Categoria da base de conhecimento**.

Esta opção é global e se aplica a todas as aplicações Pesquisa com IA em sua instância.

Nota:
Se um filtro de aspecto existente não puder ser aplicado aos resultados da pesquisa de uma guia de navegação selecionada, Pesquisa com IA ignorará o filtro de aspecto. Esse comportamento ocorre somente em aplicações de pesquisa em que você desativou as contagens de resultados de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre contagens de resultados de pesquisa, consulte Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro da propriedade do sistema *glide.ais.facets.cross_tab_persistence*.
3. Insira o valor da propriedade do sistema de acordo com o comportamento desejado:
   - Para preservar os filtros de aspecto existentes quando uma nova guia de navegação for selecionada, defina o valor da propriedade do sistema como verdadeiro.
   - Para remover todos os filtros de aspecto quando uma nova guia de navegação for selecionada, defina o valor da propriedade do sistema como falso.

   O valor da propriedade padrão é verdadeiro.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Todas as aplicações Pesquisa com IA preservam ou descartam os filtros de aspecto existentes quando uma nova guia de navegação é selecionada.

Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Defina as configurações das guias de navegação em uma configuração de aplicação de pesquisa. Os usuários da aplicação podem selecionar guias de navegação para refinar os resultados da consulta de pesquisa por origem de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA O define automaticamente as guias de navegação para configurações da aplicação de pesquisa. Cada guia está vinculada a uma origem de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa. Você não pode criar ou excluir essas guias de navegação.

Siga estas etapas para definir as configurações de exibição das guias de navegação na configuração da aplicação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar as guias de navegação.
3. Na lista relacionada Guias de navegação, abra a guia de navegação que você deseja configurar.
4. No formulário Guia de navegação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Guia de navegação.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A guia de navegação aparece com as configurações atualizadas na lista relacionada Guias de navegação.

Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações

Exibe automaticamente sugestões inteligentes no campo de entrada da aplicação de pesquisa, ajudando os usuários a formular suas pesquisas ou ir diretamente para resultados relevantes. As sugestões podem incluir resultados de pesquisa relevantes, consultas populares, consultas recentes do histórico pessoal do usuário e resultados de pesquisa populares.

Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. As configurações desses tipos de sugestão controlam a aparência das sugestões de preenchimento automático quando os usuários interagem com o campo de entrada.

Cada tipo de sugestão de preenchimento automático inclui configurações padrão que você pode configurar para atender às necessidades da sua aplicação. Ele também inclui um ou mais leitores de sugestões de pesquisa, que geram sugestões de consulta e resultado de pesquisa.

Você pode remover um tipo de sugestão indesejado da configuração da aplicação de pesquisa. Se você quiser restaurar um tipo de sugestão removido, poderá vinculá-lo novamente à configuração da aplicação de pesquisa. Você só pode vincular uma fonte de sugestão de preenchimento automático de cada tipo a qualquer configuração da aplicação de pesquisa.

As sugestões de preenchimento automático são geradas pela aplicação Sugestões de pesquisa. Para obter detalhes completos sobre a configuração e o uso da aplicação Sugestões de pesquisa, consulte Sugestões de pesquisa.

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância dedicado para classificar registros para exibição como sugestões de preenchimento automático no campo de pesquisa. Este modelo de relevância pontua registros com base em sua atualização e nas correspondências de termo de consulta de pesquisa em seus campos de **título**. O sistema não treina o modelo de relevância de sugestão de preenchimento automático. Para obter mais detalhes sobre modelos de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.

Lista de tipos de sugestão de preenchimento automático para Pesquisa com IA aplicações

Pesquisa com IA fornece vários tipos de sugestões de preenchimento automático que você pode configurar para exibição para os usuários no campo de pesquisa.

Os tipos de sugestão de preenchimento automático a seguir estão disponíveis para vinculação a configurações de aplicação de pesquisa que especificam Pesquisa com IA como seu mecanismo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Nem todos os tipos de sugestão de preenchimento automático estão disponíveis para as configurações da aplicação de pesquisa incluídas no sistema de base.

Tipo de sugestão de preenchimento automático	Descrição
Grupo de leitores de pesquisa popular para<application name>	Exibe sugestões de consulta de pesquisa com base em pesquisas enviadas por todos os usuários da aplicação de pesquisa. Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões não é vinculado a ele por padrão. Cabeçalho de seção padrão: pesquisas populares Leitores: leitor de consulta popular
Grupo de leitores de pesquisa recente para<application name>	Exibe sugestões de consulta de pesquisa com base nas pesquisas anteriores do usuário. Cabeçalho de seção padrão: pesquisas recentes Leitores incluídos: leitor de histórico do usuário
Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para<application name>	Exibe títulos e tabelas para sugestões de resultado de pesquisa com base em uma pesquisa dos termos inseridos no campo de pesquisa. Esta pesquisa aplica filtros de origem de pesquisa, dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos e regras de melhoria de resultados de do perfil de pesquisa vinculado da aplicação de pesquisa. Pesquisa com IA trata o último termo no campo de pesquisa de forma especial, da seguinte forma: • Se o último termo no campo de pesquisa for seguido por um espaço, Pesquisa com IA o tratará como um termo de pesquisa literal. Por exemplo, ato seguido por um espaço corresponde aos resultados que contêm o termo ato. • Se o último termo no campo de pesquisa não for seguido por um espaço, Pesquisa com IA o tratará como um prefixo de pesquisa curinga. Por exemplo, agir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de sugestão de preenchimento automático	Descrição
	sem seguir o espaço corresponde aos resultados que contêm os termos agir, ação, ativado, acionadoe assim por diante. A seleção de um resultado de pesquisa sugerido o abre da seguinte forma: • Os resultados do Item do catálogo são abertos em Catálogo de serviços. • Os resultados do artigo de conhecimento são abertos em Knowledge. • Outros resultados são abertos na exibição de formulário. **Nota:** Se o resultado da pesquisa sugerido for um anexo, selecioná-lo abrirá seu registro primário na exibição de formulário. Cabeçalho de seção padrão: sugerido Leitores incluídos: leitor de sugestão baseado em pesquisa
Grupo de leitores de consulta sugerido para<application name>	Exibe uma combinação de sugestões de consulta de pesquisa (com base nas pesquisas anteriores do usuário) e sugestões de resultado de pesquisa (com base nos resultados que o usuário selecionou para pesquisas anteriores). Cabeçalho de seção padrão: nenhum Leitores incluídos: Leitor de consulta popular, Leitor de histórico do usuário, Leitor de termo de pesquisa do usuário
Grupo de leitores de resultados sugeridos para<application name>	Exibe sugestões de resultado de pesquisa com base nos resultados que o usuário selecionou para pesquisas anteriores. Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões não é vinculado a ele por padrão. Cabeçalho de seção padrão: resultados sugeridos Leitores incluídos: leitor de clique pessoal
Grupo de leitores de histórico do usuário para<application name>	Exibe a consulta de pesquisa atual do usuário, além de sugestões de consulta e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de sugestão de preenchimento automático	Descrição
	resultado da atividade de pesquisa anterior do usuário que correspondem à entrada atual. Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões não é vinculado a ele por padrão. Cabeçalho de seção padrão: Exibidos recentemente Leitores incluídos: Histórico do usuário e Leitor de cliques, Leitor de termos de pesquisa do usuário

Nota:
Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

Configurar um tipo de sugestão de preenchimento automático em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Modifique as configurações padrão para exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você define uma nova configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Você pode alterar as configurações padrão desses tipos de sugestão de preenchimento automático.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa que contém o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja modificar.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, abra o tipo de sugestão de preenchimento automático para o qual você deseja modificar as configurações.
4. No formulário Grupo de leitores de sugestões, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de leitores de sugestões.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
As configurações atualizadas do tipo de sugestão de preenchimento automático aparecem na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover um tipo de sugestão de preenchimento automático de uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Desabilite a exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você define uma configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Você pode remover tipos de sugestão de preenchimento automático indesejados da configuração da aplicação de pesquisa.

Nota:
Remover um tipo de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa não o exclui. Para vincular novamente o tipo de sugestão removida à configuração da aplicação de pesquisa, consulte Revincular um tipo de sugestão de preenchimento automático a uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa que contém o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja remover.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, abra o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja remover.
4. No formulário Grupo de leitores de sugestões, selecione **Remover da aplicação de pesquisa**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de leitores de sugestões.

Resultado
O tipo de sugestão de preenchimento automático selecionado não aparece mais na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

Revincular um tipo de sugestão de preenchimento automático a uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Habilite novamente a exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você define uma configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Se você removeu um desses tipos de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa, poderá vinculá-lo novamente.

Nota:
Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa à qual você deseja vincular novamente o tipo de sugestão de preenchimento automático.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, selecione **Adicionar existente**.
4. Na lista Grupos de leitores de sugestões, abra o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja vincular novamente à configuração da aplicação de pesquisa.
5. No formulário Grupo de leitores de sugestões, insira ou pesquise a configuração da aplicação de pesquisa por nome no campo **Aplicação de pesquisa**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de leitores de sugestões.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O tipo de sugestão de preenchimento automático selecionado aparece na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

Como usar pós-processadores com script de pesquisa em Pesquisa com IA configurações da aplicação

Use pós-processadores com script para modificar registros de resultado de pesquisa para exibição em uma aplicação de pesquisa.

Por exemplo, um pós-processador com script de pesquisa pode modificar os valores do campo de data ou moeda do resultado da pesquisa para serem exibidos nos formatos regionais do usuário.

Criar um pós-processador com script de pesquisa

Defina um script para pós-processar Pesquisa com IA resultados de pesquisa antes de exibi-los para o usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

Procedimento

1. **Opcional:** Copie o código de um script de pós-processador existente para usar como ponto de partida para seu próprio script.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo Filtro, insira `sys_search_scripted_processor.list`.
   c. Pressione Enter.
   d. Abra um script de pós-processador de sua escolha.
   e. Copie o código do campo **Script de pós-processamento**.
2. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
3. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar um pós-processador com script.
4. Na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script, selecione **Novo**.
5. No formulário Pesquisar pós-processadores com script, 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.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisar formulário de pós-processadores com script. Se você copiou o código de um script de pós-processador existente na etapa 1.e, cole-o no campo **Script de pós-processamento** do novo script e modifique-o conforme necessário.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo pós-processador com script de pesquisa aparece na lista relacionada de pós-processadores com script de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa.

O que Fazer Depois
Para que o novo pós-processador de script de pesquisa tenha efeito, vincule-o à configuração da aplicação de pesquisa para a aplicação cujos resultados você deseja pós-processar.

Vincular um pós-processador com script de pesquisa a uma configuração de aplicação Pesquisa com IA

Vincule um pós-processador com script de pesquisa a uma configuração de aplicação de pesquisa Pesquisa com IA. A aplicação de pesquisa executa o script vinculado para cada resultado de pesquisa antes de exibi-lo para o usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Você já deve ter criado o pós-processador do script de pesquisa que deseja vincular à configuração da aplicação de pesquisa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa à qual você deseja vincular um pós-processador de script de pesquisa.
3. Na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script, selecione **Novo**.
4. No formulário Pesquisar pós-processadores com script, selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) para o campo **Pesquisar processador com script** e selecione o pós-processador com script de pesquisa que você deseja vincular à configuração da aplicação de pesquisa.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisar formulário de pós-processadores com script.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo pós-processador com script de pesquisa aparece na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script.

Opções de classificação de resultado de pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA

Uma opção de classificação de resultado de pesquisa permite que os usuários exibam os resultados da pesquisa em uma ordem determinada pelos valores de campo. A aplicação de uma opção de classificação de resultado de pesquisa substitui a ordem de resultados baseada em relevância Pesquisa com IA padrão. Você pode definir opções de classificação de resultado de pesquisa personalizadas para suas aplicações 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.

Ao classificar os resultados da pesquisa em um campo de cadeia de caracteres, Pesquisa com IA usa a classificação baseada em agrupamento seguindo as regras para o idioma da sessão Now Platform®.

Para obter detalhes sobre como os usuários aplicam opções de classificação de resultado de pesquisa, consulte Alterar a ordem de classificação dos resultados da pesquisa.

Criar uma opção de classificação de resultado de pesquisa em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Defina uma opção de classificação para permitir que os usuários de uma aplicação Pesquisa com IA ordenem os resultados da pesquisa usando valores de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma opção de classificação de resultado de pesquisa permite que os usuários classifiquem seus resultados de pesquisa em um campo, substituindo a ordem de resultados baseada em relevância Pesquisa com IA padrão. Cada opção de classificação de resultado de pesquisa especifica um campo para classificar os resultados e uma ordem de classificação (crescente ou decrescente) para a classificação.

O menu de classificação em uma aplicação Pesquisa com IA exibe todas as opções de classificação de resultado de pesquisa ativas definidas para essa aplicação, além da opção padrão **Mais relevante**.

Nota:
Se nenhuma opção de classificação de resultado de pesquisa estiver ativa para uma aplicação Pesquisa com IA, o menu de classificação não será exibido para os usuários dessa aplicação e os resultados serão classificados automaticamente por relevância.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja criar uma opção de classificação de resultado de pesquisa.
3. Na lista relacionada Opções de classificação, selecione **Novo**.
4. No formulário Opção de classificação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de classificação.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A nova opção de classificação de resultado de pesquisa aparece na lista relacionada Opções de classificação da aplicação de pesquisa e seu título é exibido no menu de classificação para usuários da aplicação de pesquisa. Os usuários podem selecionar a nova opção no menu de classificação para aplicar a classificação definida aos resultados da pesquisa.

Desabilitar uma opção de classificação de resultado de pesquisa em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Remova uma opção de classificação de resultado de pesquisa do menu de classificação em uma aplicação Pesquisa com IA. A remoção da opção de classificação do resultado da pesquisa evita que os usuários da aplicação selecionem essa opção para reordenar os resultados da pesquisa 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja desabilitar uma opção de classificação de resultado de pesquisa.
3. Na lista relacionada Opções de classificação, abra a opção de classificação do resultado da pesquisa que você deseja desabilitar.
4. No formulário Opção de classificação, desmarque a opção **Ativo** e selecione **Atualizar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de classificação.

Resultado
A opção de classificação de resultado de pesquisa selecionada não aparece mais no menu de classificação da aplicação de pesquisa.

Nota:
Se nenhuma opção de classificação de resultado de pesquisa estiver ativa para uma aplicação Pesquisa com IA, o menu de classificação não será mais exibido para os usuários dessa aplicação e os resultados serão classificados automaticamente por relevância.

Configurar EVAM opções de exibição para resultados de pesquisa em Pesquisa com IA aplicações

Personalize as opções de exibição para cartões de Resultado de pesquisa EVAM (Entity View Action Mapping) em aplicações de portal e fora do portal Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: evam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
EVAM administradores podem modificar configurações em cartões de Resultado de pesquisa EVAM para personalizar a aparência e o layout dos resultados de pesquisa em Pesquisa com IA aplicações.

Os campos de cadeia de caracteres nos cartões Resultado da pesquisa EVAM podem ser preenchidos com texto literal ou com valores de campos indexados Pesquisa com IA.

Procedimento
1. Abra o registro de definição EVAM associado à aplicação Pesquisa com IA escolhida.
   - Para aplicações de portal, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**, selecione o registro do portal da aplicação de pesquisa na lista e use o ícone Visualizar este registro ( ) para visualizar e abrir o registro de configuração dos resultados da pesquisa vinculado ao registro do portal.
   - Para aplicações fora do portal, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**, selecione o registro de configuração da aplicação de pesquisa na lista e use o ícone Visualizar este registro ( ) para visualizar e abrir o registro de definição do EVAM vinculado ao registro de configuração da aplicação de pesquisa.
2. Na lista relacionada EVAM Exibir pacote de configuração M2Ms, selecione o registro do pacote de configuração da definição EVAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista EVAM Configurações de exibição, selecione o registro da categoria específica de Resultado de pesquisa que você deseja personalizar.
   O nome do registro deve incluir o resultado da pesquisa. Não selecione um registro com resultado do Genius no nome, pois os resultados do Genius usam opções de exibição diferentes dos resultados de pesquisa padrão.
4. Use o ícone Visualizar este registro () para visualizar e abrir o registro de modelo de exibição vinculado do registro EVAM de configuração de exibição.
5. No campo Modelo, edite o JSON das opções do cartão de resultado da pesquisa que você deseja personalizar. Para obter detalhes sobre as opções disponíveis e os valores compatíveis, consulte Lista de opções do cartão Resultado da pesquisa EVAM.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

As mudanças feitas nos cartões Resultado da pesquisa EVAM entram em vigor imediatamente nas aplicações Pesquisa com IA.

Lista de opções do cartão Resultado da pesquisa EVAM

Você pode personalizar a aparência dos resultados de pesquisa padrão na aplicação Pesquisa com IA alterando essas opções nos cartões Resultado da pesquisa EVAM (Entity View Action Mapping) da aplicação.

Nota:
As opções a seguir são compatíveis somente com cartões EVAM cuja opção de componente está definida como sn-search-result-evam-card. Não defina essas opções para cartões EVAM com qualquer outro valor de componente.

Campo(s)	Descrição
avatarURL	Define o URL da imagem que você deseja mostrar no cartão de resultado da pesquisa quando **imageType** estiver definido como **avatar**. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para esta opção, inclua a opção no objeto staticValues e especifique o texto como seu valor de chave. Para preencher esta opção com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto de mapeamentos com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.
detalheLabelUm, detalheLabelTwo, detalheLabelTrês, detalheLabelFour,	Define o conteúdo do rótulo para os pares de rótulo-valor de detalhes do cartão de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo(s)	Descrição
detalheLabelFive, detalheLabelSix, detalheLabelSeven, detalheLabelEight, detalheLabelNine e detalheLabelTen	resultado da pesquisa. Você pode mostrar até 10 pares de rótulo-valor no cartão de resultado da pesquisa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para uma dessas opções, inclua a opção no objeto staticValues e especifique o texto como seu valor de chave. Para preencher uma dessas opções com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto de mapeamentos com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. Para definir o conteúdo de valor para esses pares de rótulo-valor, consulte **o detalheValueOne** até **o detalheValueTen**. **O detalheValueUm** define o valor para **o detalheLabelUm**, **o detalheValueTwo** define o valor para **o detalheLabelTwo**e assim por diante até **o detalheValueTen** e **o detailsLabelTen** Para obter configurações adicionais de como os detalhes de um resultado de pesquisa são mostrados no cartão Resultados da pesquisa, consulte **detailsLabelType**, **detailsLabelSeparator**e **detailsPosition**.
detalheLabelSeparator	Define o caractere usado para separar pares de rótulo-valor em linha. Aplica-se somente quando **o detailsLabelType** está definido como **em linha**. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo(s)	Descrição
	Nota: Para especificar texto literal para esta opção, inclua a opção no objeto `staticValues` e especifique o texto como seu valor de `chave`. Para preencher esta opção com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto `de mapeamentos` com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.
detailsLabelType	Define como renderizar pares de rótulo-valor no cartão de resultado da pesquisa. • Tipo: opção • Valor padrão: em linha • Valores compatíveis: ◦ *`inline`*: renderize pares de rótulo-valor usando o componente Rótulo-valor, com cada rótulo aparecendo na mesma linha que sua cadeia de caracteres de valor. ◦ *`stacked`*: renderize pares de rótulo-valor usando o componente empilhado de valor de rótulo, com cada rótulo aparecendo em uma linha separada de sua cadeia de caracteres de valor.
detalhePosition	Define onde os pares de rótulo-valor de detalhes do resultado da pesquisa são mostrados em relação ao campo de resumo do cartão de resultado da pesquisa. • Tipo: opção • Valor padrão: abaixo • Valores compatíveis: ◦ *`above`*: os detalhes do resultado da pesquisa são mostrados acima do campo de resumo. ◦ *`below`*: os detalhes do resultado da pesquisa são mostrados abaixo do campo de resumo.
detalheValueUm, detalheValueTwo, detalheValueTrês, detalheValueFour, detalheValueFive, detalheValueSix, detalheValueSeven, detalheValueEight, detalheValueNine e detalheValueTen	Define o conteúdo de valor para os pares de rótulo-valor de detalhes do cartão de resultado da pesquisa. Você pode mostrar até 10 pares de rótulo-valor no cartão de resultado da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo(s)	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para uma dessas opções, inclua a opção no objeto `staticValues` e especifique o texto como seu valor de chave. Para preencher uma dessas opções com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto `de mapeamentos` com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. Para definir o conteúdo do rótulo para esses pares de rótulo-valor, consulte **o detalheLabelOne** até **o detalheLabelTen**. **O detalheLabelUm** define o rótulo para **o detalheValueUm**, **o detalheLabelTwo** define o rótulo para **o detalheValueTwo**e assim por diante até **o detalheLabelTen** e **o detailsValueTen** Para obter configurações adicionais de como os detalhes de um resultado de pesquisa são mostrados no cartão Resultados da pesquisa, consulte **detailsLabelType**, **detailsLabelSeparator**e **detailsPosition**.

ocultarícone	Define se você deseja mostrar ou ocultar o ícone no cartão Resultado da pesquisa.
	
	• Tipo: booleano
	• Valor padrão: falso
	• Valores compatíveis:
	  ◦ *`false`*: mostra o ícone configurado no cartão de resultado da pesquisa.
	  ◦ *`true`*: não mostra um ícone no cartão de resultado da pesquisa.

ícones	Define o ícone que você deseja mostrar no cartão de resultado da pesquisa quando **imageType** estiver definido como **icon**. Este ícone também é mostrado como fallback quando **imageType** está definido como **image**, mas nenhum valor **de imageURL** é 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.

Campo(s)	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para esta opção, inclua a opção no objeto `staticValues` e especifique o texto como seu valor de `chave`. Para preencher esta opção com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto `de mapeamentos` com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. Para o conjunto de nomes de ícones disponíveis, consulte a Galeria de ícones na seção de referência Next Experience no ServiceNow® Site do desenvolvedor.

iconSize	Define o tamanho do ícone ou da imagem do avatar mostrado no cartão de resultado da pesquisa.
	
	• Tipo: opção
	• Valor padrão: xl (se **imageType** estiver definido como **icon**) ou md (se **imageType** estiver definido como **avatar**)
	• Valores compatíveis:
	  ◦ *sm*: mostra um pequeno ícone ou imagem de avatar no cartão de resultado da pesquisa.
	  ◦ *md*: mostra um ícone de tamanho médio ou imagem de avatar no cartão de resultado da pesquisa.
	  ◦ *lg*: mostra um ícone grande ou imagem de avatar no cartão de resultado da pesquisa.
	  ◦ *xl*: mostra um ícone extragrande ou imagem de avatar no cartão de resultado da pesquisa.

imageType	Define o tipo de marcador que você deseja mostrar no cartão de resultado da pesquisa. Valores compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo(s)	Descrição
	• Avatar • ícones • imagem
URL da imagem	Define o URL da imagem que você deseja mostrar no cartão de resultado da pesquisa quando **imageType** estiver definido como **image**. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para esta opção, inclua a opção no objeto `staticValues` e especifique o texto como seu valor `de chave`. Para preencher esta opção com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto `de mapeamentos` com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.
resumo	Define o conteúdo do campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para esta opção, inclua a opção no objeto `staticValues` e especifique o texto como seu valor `de chave`. Para preencher esta opção com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto `de mapeamentos` com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.
resumoTamanhoFonte	Define o tamanho da fonte do campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa. • Tipo: opção • Valor padrão: sm • Valores compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo(s)	Descrição
	◦ *sm*: mostra o campo de resumo do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte pequeno. ◦ *md*: mostra o campo de resumo do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte médio. ◦ *lg*: mostra o campo de resumo do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte grande. ◦ *xl*: mostra o resumo do título do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte extragrande.
textHeaderLabelOne, textHeaderLabelTwo e textHeaderLabelThree	Define o conteúdo dos rótulos do cabeçalho de texto do cartão Resultado da pesquisa. Se você especificar vários rótulos de cabeçalho de texto, eles serão exibidos separados por um pipe | caractere. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para uma dessas opções, inclua a opção no objeto staticValues e especifique o texto como seu valor de chave. Para preencher uma dessas opções com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto de mapeamentos com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.
titleFontSize	Define o tamanho da fonte do campo de título do cartão de resultado da pesquisa. • Tipo: opção • Valor padrão: lg • Valores compatíveis: ◦ *sm*: mostra o campo de título do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte pequeno. ◦ *md*: mostra o campo de título do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte médio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo(s)	Descrição
	○ `lg`: mostra o campo de título do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte grande. ○ `xl`: mostra o campo de título do cartão de resultado da pesquisa em tamanho de fonte extragrande.
titleLabel	Define o conteúdo do campo de título do cartão Resultado da pesquisa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (sem valor) **Nota:** Para especificar texto literal para esta opção, inclua a opção no objeto staticValues e especifique o texto como seu valor de chave. Para preencher esta opção com o valor do resultado da pesquisa atual de um campo indexado Pesquisa com IA, inclua a opção no objeto de mapeamentos com o nome do campo como seu valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.

Habilitação e configuração de Pesquisa com IA em aplicações Now Platform®

Configure e use o mecanismo Pesquisa com IA nas aplicações Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent .

Para cada aplicação Now Platform compatível que você deseja usar Pesquisa com IA, defina uma configuração de aplicação de pesquisa e especifique Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa. Para saber mais sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.

Algumas aplicações oferecem suporte à configuração adicional para Pesquisa com IA, conforme descrito nas seções a seguir.

Customer Service Management (CSM)

Customer Service Management O permite que você forneça serviço e suporte para clientes externos por meio de canais de comunicação como Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídias sociais. A aplicação CSM inclui Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor que oferecem suporte Pesquisa com IAa .

Para obter detalhes sobre como configurar os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usar Pesquisa com IA, consulte Configurar Pesquisa com IA para os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor . Para ativar Pesquisa com IA widgets para que usuários convidados nesses portais possam usar Pesquisa com IA, consulte Habilitação Pesquisa com IA nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Mobile

Permita que os usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e acessem recursos da empresa de qualquer lugar usando o Now Mobile app.

Para obter detalhes sobre como configurar e usar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa Now Mobile, consulte Pesquisa com IA em dispositivos móveis.

Portal de serviços

Portal de serviços é uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para os usuários. Ele interage com partes de Now Platform, para que os usuários possam acessar recursos específicos da plataforma usando Portal de serviços.

Para obter detalhes sobre como habilitar e usar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Virtual Agent

Virtual Agent é uma plataforma para fornecer assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de envio de mensagens. Use Virtual Agent para projetar e criar conversas automatizadas que ajudam os usuários a obter informações, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns rapidamente.

Para obter informações sobre como Virtual Agent usa Pesquisa com IA, consulte Como melhorar a experiência do usuário com Pesquisa com IA.

Pesquisa com IA para Next Experience

A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience ServiceNow® Store permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Para obter mais informações sobre como configurar e usar Pesquisa com IA para Next Experience na pesquisa global e na pesquisa de espaço configurável, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

Criar uma correspondência de pesquisa personalizada para pesquisa global

Personalize a experiência de pesquisa global para retornar resultados de pesquisa de correspondência exata de uma tabela e coluna especificadas (campo). Você pode configurar correspondentes de pesquisa personalizados para termos de pesquisa com prefixos seguidos por números, como INT470271ou para termos de pesquisa numéricos com caracteres delimitadores, como 525-326-3827 ou 2016/01/08.

Antes de Iniciar
Você deve ter Next Experience habilitado.

Pesquisa com IA deve ser configurado como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global. Para obter detalhes sobre como configurar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

Nota:
Se sua instância foi criada originalmente executando Utah ou uma versão da família posterior, Pesquisa com IA será configurado automaticamente como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para personalizar o comportamento de correspondência exata na pesquisa global, você pode definir uma correspondência de pesquisa personalizada. A correspondência especifica um padrão de expressão regular Java com o qual Pesquisa com IA compara consultas de pesquisa, além de uma tabela e uma coluna (campo) dessa tabela. Quando uma consulta de pesquisa corresponde exatamente ao padrão de expressão regular, a correspondência personalizada é acionada e a pesquisa global retorna somente resultados de correspondência exata da tabela e coluna especificadas.

As correspondências de pesquisa personalizadas têm precedência sobre a funcionalidade de correspondência exata padrão Pesquisa com IA para tabelas com prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. Se uma consulta de pesquisa global não corresponder a nenhum padrão de expressão regular de combinação de pesquisa personalizada, Pesquisa com IA voltará a avaliar a consulta em busca de correspondências exatas em tabelas com prefixos definidos.

Nota:
Usuários com a função de administrador podem desabilitar esse comportamento de fallback definindo o valor da propriedade do sistema `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled` como `false`. Com este valor definido, se uma consulta de pesquisa não corresponder a nenhum padrão de expressão regular de combinação de pesquisa personalizada, Pesquisa com IA a tratará como uma pesquisa de texto completo normal, ignorando correspondências exatas em tabelas com prefixos definidos.

Para saber como Pesquisa com IA avalia consultas de pesquisa global para correspondências exatas, consulte Usando Pesquisa com IA para Next Experience.

Procedimento

1. Navegar até `Pesquisa com IA` > **Experiência de pesquisa** > **Correspondências personalizadas para pesquisa global**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Combinador personalizado, preencha os campos **Nome**, **Tabela**e **Coluna**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de combinação personalizada.
4. Para preencher o campo **Regex** do formulário, siga estas etapas.
   a. Selecione **Gerar Regex**.
   b. Na janela pop-up, selecione a opção que corresponde mais aos valores que você espera ver na **coluna**especificada.
   c. Quando solicitado, insira o prefixo do valor ou selecione o delimitador numérico de valor.
   d. Feche a janela pop-up selecionando **Enviar**.
5. Selecione **Enviar.**
6. Navegue até a exibição de lista da tabela Combinadores personalizados para aplicações de pesquisa executando estas etapas.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira m2m_search_context_config_custom_matcher.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.

c. Pressione Enter.
A tabela Combinadores personalizados da aplicação de pesquisa [m2m_search_context_config_custom_matcher] é aberta na exibição de lista.

7. Para cada aplicação de pesquisa com a qual você deseja usar sua correspondência personalizada, incluindo pesquisa global, vincule a correspondência à aplicação executando estas etapas.

a. Selecione **Novo**.

b. No formulário Combinações personalizadas para aplicação de pesquisa, preencha os campos.

Campo	Descrição
Correspondência personalizada	O nome da correspondência de pesquisa personalizada.
Ordem	Ordem de avaliação da correspondência de pesquisa personalizada no contexto da aplicação Pesquisa com IA especificada. Combinadores com valores **de Ordem** mais baixos são avaliados primeiro.
Configuração do contexto de pesquisa	O nome do registro de configuração da aplicação de pesquisa para a aplicação Pesquisa com IA à qual você deseja vincular sua correspondência de pesquisa personalizada. Para pesquisa global, selecione o registro **de configuração de pesquisa do Next Experience [AIS]**.

c. Selecione **Enviar**.
Um registro de vinculação para o correspondente de pesquisa personalizada e a aplicação Pesquisa com IA selecionada aparece na tabela Correspondências personalizadas para a aplicação de pesquisa [m2m_search_context_config_custom_matcher].

Domain Separation e Pesquisa com IA

A separação de domínio não é compatível com as tabelas da aplicação Pesquisa com IA, mas as consultas de pesquisa do usuário respeitam as restrições de domínio dos registros da tabela indexada Now Platform®. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nota:
Consulte a Visão geral e as seções a seguir para obter detalhes sobre como Pesquisa com IA consultas de pesquisa respeitam as configurações de domínio de registros indexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Pesquisa com IA visão geral do Domain Separation

Pesquisa com IA permite que os usuários indexem e pesquisem conteúdo de registros em Now Platform tabelas. As tabelas e propriedades da aplicação Pesquisa com IA não são compatíveis com Domain Separation, mas as consultas de pesquisa do usuário respeitam as configurações de domínio do conteúdo indexado, conforme descrito nas seções a seguir.

Separação de domínios em conteúdo indexado e consultas de pesquisa

Ao indexar conteúdo pesquisável de uma tabela Now Platform, Pesquisa com IA armazena os valores do campo sys_domain para registros na tabela de origem e nas tabelas referenciadas.

Se a separação de domínio estiver habilitada, Pesquisa com IA aplicará um filtro para o domínio de sessão atual a cada consulta de pesquisa. Este filtro exclui registros que não estão visíveis no domínio da sessão. Somente registros visíveis no domínio da sessão aparecem como resultados da consulta de pesquisa.

Para tabelas secundárias que têm o atributo `domain_master` definido, a indexação e a pesquisa usam o campo de referência apropriado para derivar o domínio de registro secundário de um registro primário referenciado.

As restrições se aplicam aos registros referenciados em consultas de pesquisa, conforme resumido na tabela a seguir.

Condição	Comportamento
O registro referenciado não está visível no domínio da sessão atual	• As consultas de pesquisa não correspondem ao conteúdo do registro referenciado • A filtragem no campo de referência não tem efeito nos resultados da pesquisa • O faceamento no campo de referência não tem efeito
O domínio do registro referenciado é diferente do domínio do registro primário	Os registros de resultado da pesquisa não exibem o campo de referência

Indexando mudanças para registrar domínios

Pesquisa com IA O atualiza automaticamente os domínios indexados para registros em tabelas configuradas como origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA O não atualiza automaticamente os domínios indexados das tabelas referenciadas. Você pode atualizar o domínio indexado de uma tabela referenciada de uma das maneiras a seguir.

Caso de uso	Ação
Executar uma atualização única dos valores de campo de domínio para uma tabela referenciada	Execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada que inclui a tabela afetada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
Habilitar atualização automática de valores de campo de domínio para uma tabela referenciada	Crie uma configuração de campo *dot_walk_fields* para o campo de referência, especificando os campos de domínio sys_domain, sys_domain_path como o valor do atributo. Para obter as etapas completas desta tarefa, consulte Habilitar atualizações automáticas de domínio para uma tabela referenciada.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Habilitar atualizações automáticas de domínio para uma tabela referenciada

Defina uma configuração de campo para indexar automaticamente atualizações de valor de campo de domínio para registros de uma tabela referenciada.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tópico fornece etapas para definir uma configuração de campo *dot_walk_fields* para habilitar a indexação automática de valores de campo de domínio para registros em tabelas referenciadas. Para obter instruções mais gerais sobre como definir configurações de campo, consulte Criar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir uma configuração de campo.
3. Na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo, selecione **Novo**.
4. No formulário Configuração de campo, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Atributo	dot_walk_fields

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Campo	Valor
Campo	<reference field>
Valor	sys_domain, sys_domain_path

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de campo.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A nova configuração de campo *dot_walk_fields* aparece na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo.

O que Fazer Depois
Para que o novo atributo *dot_walk_fields* tenha efeito, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA

Com uma assinatura do plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA , você pode permitir que usuários Pesquisa com IA pesquisem conteúdo e metadados de documentos em repositórios externos e tabelas remotas.

O plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA permite indexar documentos localizados fora da instância Now Platform®, como aqueles armazenados em coleções do SharePoint, sites do Confluence e tabelas remotas . A indexação desses documentos torna seu conteúdo e metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA.

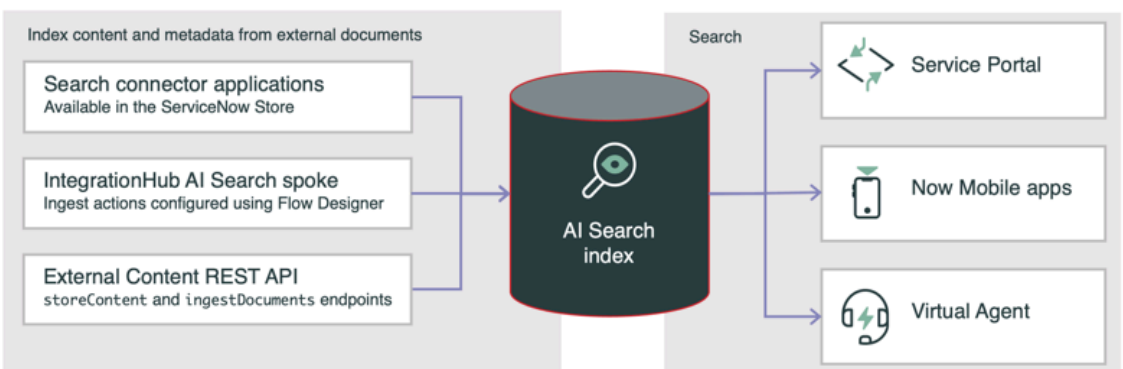
Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa para documentos externos indexados assim como para registros indexados Now Platform. Os usuários não precisam executar pesquisas especiais para corresponder conteúdo e metadados de documentos externos.

A indexação não duplica documentos externos como registros em sua instância Now Platform. Quando um usuário seleciona um resultado de pesquisa de documento externo, ele é direcionado para o documento de origem em seu local original.

Ferramentas de indexação de conteúdo externo

O diagrama a seguir ilustra como Pesquisa com IA fornece indexação e pesquisa de conteúdo e metadados de documentos externos:

Pesquisa com IA diagrama de arquitetura de conteúdo externo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conforme mostrado no diagrama de arquitetura, você pode indexar conteúdo e metadados de documentos externos usando qualquer uma ou todas as ferramentas a seguir:

Ferramenta de indexação de conteúdo externo	Descrição
Aplicações do conector de pesquisa	As aplicações do conector de pesquisa disponíveis no ServiceNow Store fornecem ferramentas simples para indexação de conteúdo e metadados de documentos em origens externas compatíveis. Eles lidam com parte do trabalho de configuração, como a criação de tabelas de esquema de conteúdo externo, para você. Cada aplicação do conector de pesquisa oferece suporte a uma origem de documento externo específica (ou conjunto de origens). Por exemplo, o Conector de pesquisa do SharePoint Online só oferece suporte a documentos em coleções do SharePoint, enquanto o Hub do conector do Hub para Pesquisa com IA O oferece suporte a várias origens de documentos. Se nenhuma aplicação de conector de pesquisa estiver disponível para sua origem de documento externo, você deverá usar o spoke Integration Hub Pesquisa com IA ou a REST API de conteúdo externo para indexar conteúdo e metadados de documentos dessa origem. As aplicações do conector de pesquisa fornecem a maneira mais direta de indexar conteúdo de documentos e metadados de fontes externas compatíveis.
Integration Hub Pesquisa com IA spoke	O Integration Hub Pesquisa com IA spoke fornece Workflow Studio ações que você pode usar para ingerir documentos externos para indexação: • *`Ingest Document`*: defina pares de nome-valor de propriedade para um documento externo e envie o documento para Pesquisa com IA para indexação. • *`Ingest Document Using Download URL`*: especifique a URL de um documento externo e faça com que Pesquisa com IA baixe-o para indexação. Você pode especificar permissões de acesso principais de segurança para documentos ingeridos usando essas ações. Para saber mais sobre permissões de acesso e segurança para conteúdo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramenta de indexação de conteúdo externo	Descrição
	documento externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA. Para obter a lista completa de ações Workflow Studio fornecidas pelo spoke Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA spoke . O Integration Hub Pesquisa com IA spoke combina configuração e manipulação flexíveis com a interface simples de arrastar e soltar Workflow Studio.
API REST de conteúdo externo	A REST API de conteúdo externo fornece endpoints que você pode usar para indexar conteúdo e metadados de documentos externos: • Envie conteúdo de texto de documento externo e metadados para Pesquisa com IA para indexação usando o endpoint da API `ingestDocuments`. • Carregar conteúdo binário de documento externo para Pesquisa com IA usando o endpoint da API `storeContent`. Você pode associar o conteúdo binário armazenado a um documento alimentado usando o endpoint `ingestDocuments`. **Nota:** Para acessar os endpoints da REST API de conteúdo externo, você precisa da função ais_external_content ou da função de administrador. Você pode especificar permissões de acesso principais de segurança para documentos ingeridos usando o endpoint `ingestDocuments`. Para saber mais sobre permissões de acesso e segurança para conteúdo de documento externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA. Para obter descrições completas dos endpoints da REST API de conteúdo externo, consulte API REST de ingestão de conteúdo externo . A REST API de conteúdo externo é a ferramenta mais complexa para indexar conteúdo e metadados de seus documentos externos, mas oferece mais flexibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos da pesquisa de conteúdo externo

Antes de indexar conteúdo de documento externo e metadados para pesquisa em Pesquisa com IA, você deve atender aos seguintes requisitos. Exceto conforme observado na tabela, esses requisitos se aplicam independentemente de quais ferramentas de indexação de conteúdo externo você usa.

Requisito	Descrição
Ter uma assinatura ativa do plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA (com.glide.ais.external_content)	O plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA fornece funcionalidade para indexação de conteúdo de fontes de dados externas. Para obter instruções sobre como comprar uma assinatura do plug-in e ativá-lo, consulte Solicitar o plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA.
Definir uma tabela de esquema de conteúdo externo para a origem do documento externo	Uma tabela de esquema de conteúdo externo não armazena conteúdo de documento externo no banco de dados. Em vez disso, suas colunas servem como um mapa de campos de índice Pesquisa com IA a serem preenchidos ao indexar conteúdo de fontes de dados externas. Para obter instruções sobre como criar uma nova tabela de esquema de conteúdo externo, consulte Criar uma tabela de esquema de conteúdo externo. Quando documentos de várias fontes de dados externas compartilham o mesmo conjunto de campos e têm identificadores de documento exclusivos, você pode usar uma única tabela de esquema de conteúdo externo para todos eles. Para evitar a perda de dados, as fontes de dados externas devem atender a estas condições: • Todos os documentos nas fontes de dados externas devem incluir os mesmos campos, correspondendo às colunas definidas na tabela de esquema de conteúdo. • Cada documento nas fontes de dados externas deve ter um identificador exclusivo para que os documentos não se substituam no índice Pesquisa com IA. Se as fontes de dados externas não puderem atender a essas condições, crie uma tabela de esquema de conteúdo externo separada para cada fonte de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisito	Descrição
	Nota: As aplicações do conector de pesquisa do ServiceNow Store criam automaticamente tabelas de esquema de conteúdo externo conforme necessário. Você só precisa criar suas próprias tabelas de esquema de conteúdo externo ao indexar documentos externos usando o spoke Integration Hub Pesquisa com IA ou a REST API de conteúdo externo.
Crie uma origem indexada com a tabela de esquema de conteúdo externo especificada como a tabela a ser indexada	A origem indexada envia conteúdo e metadados de documentos externos para o índice Pesquisa com IA. Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Criar uma origem indexada.
Criar uma ou mais origens de pesquisa para a origem indexada	Cada origem de pesquisa especifica um subconjunto de documentos externos da origem indexada cujo conteúdo você deseja tornar pesquisável em Pesquisa com IA. Para obter instruções sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma origem de pesquisa.

Solicitar o plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA

Solicite a ativação do Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) para habilitar a indexação de conteúdo pesquisável e metadados de registros em fontes de dados externas.

Antes de Iniciar

Você deve comprar uma assinatura paga antes de solicitar a ativação do plug-in. Para obter detalhes sobre como comprar uma assinatura paga de um plug-in, consulte Plug-ins do ServiceNow.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

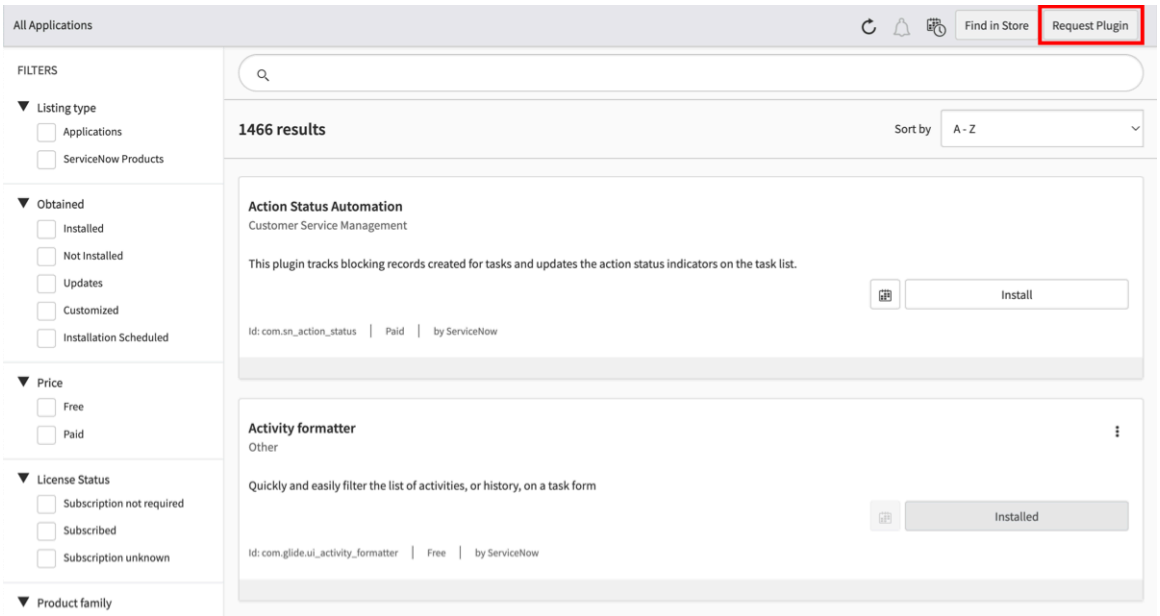
Você não pode ativar o conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in de sua instância ou o ServiceNow Store. Siga estas etapas para enviar uma solicitação Now Support de ativação do plug-in para sua instância.

Procedimento

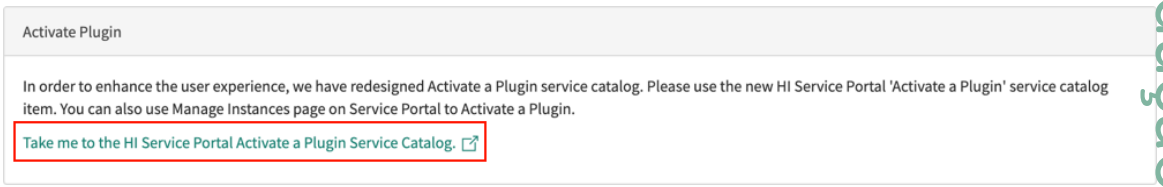
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

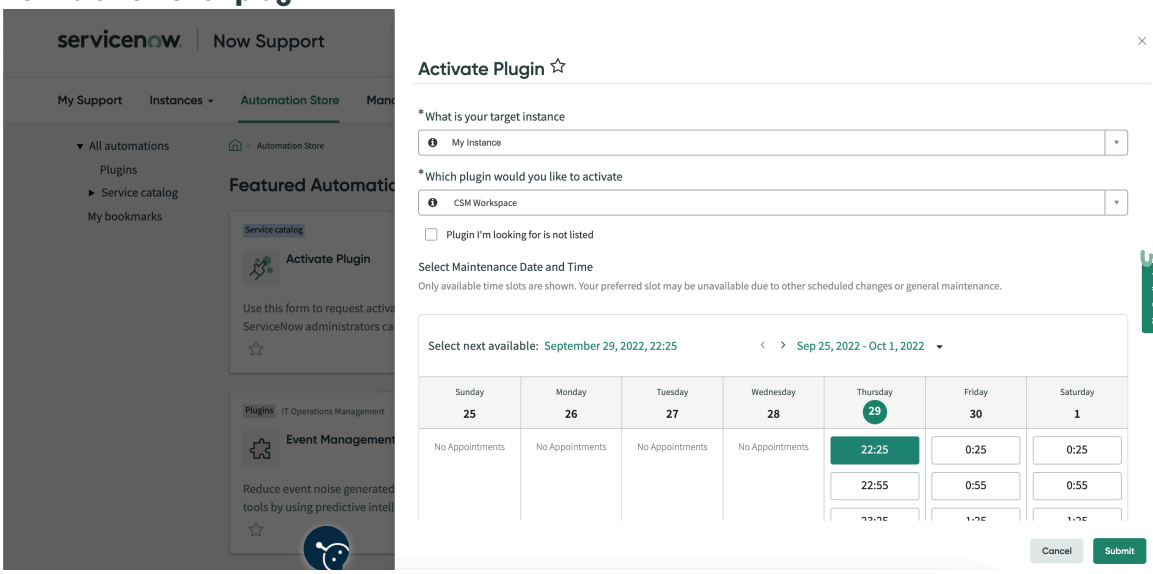
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Criar uma tabela de esquema de conteúdo externo

Defina uma tabela de esquema com colunas correspondentes a campos em registros de uma fonte de dados externa. Pesquisa com IA usa o esquema ao indexar conteúdo da fonte de dados externa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tabela de esquema de conteúdo externo não armazena dados no banco de dados. Em vez disso, suas colunas servem como um mapa de campos de índice Pesquisa com IA a serem preenchidos ao indexar conteúdo de fontes de dados externas.

Ao indexar ou excluir registros associados a este esquema de conteúdo usando endpoints da REST API de ingestão de conteúdo externo, você deve especificar o nome da tabela de esquema como um parâmetro de caminho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Criar esquema**.
2. Insira um nome para sua nova tabela de esquema de origem externa.
3. Selecione **Enviar**.
   A nova tabela de esquema de conteúdo externo é aberta na exibição de lista.
4. **Opcional:** Se você precisar definir mapeamentos de campo adicionais para registros da fonte de dados externa, adicione uma nova coluna para cada campo seguindo estas etapas.
   a. Na lista relacionada Colunas, selecione **Novo**.
   b. No formulário Entrada de Dicionário, preencha os campos.
   Para obter descrições desses campos de formulário, consulte Formulário de entrada de dicionário.

   Nota:
   Ao preencher o campo **Tipo**, selecione **Cadeia de caracteres**, **Data**, **Data/Hora**ou **Número inteiro**. Pesquisa com IA não é compatível com outros tipos de coluna em tabelas de esquema de conteúdo externo.

   c. Selecione **Enviar**.
5. Se você modificou o conjunto de colunas padrão, selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

O que Fazer Depois

Crie uma nova origem indexada com sua tabela de esquema de conteúdo externo definida como sua origem. Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Criar uma origem indexada

Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA

Pesquisa com IA O preserva as permissões de acesso de segurança de usuários e grupos especificadas para documentos indexados de fontes externas. Você pode controlar o acesso aos resultados da pesquisa de conteúdo externo mapeando esses usuários e grupos definidos externamente para Now Platform® usuários.

Para obter uma visão geral da segurança de conteúdo Pesquisa com IA, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA.

Requisitos

Para usar a segurança de conteúdo externo, inclua as duas etapas a seguir no processo de ingestão e indexação de documentos externos:

Etapa	Descrição
Especificar *permissões de acesso* em cada documento externo alimentado para ingestão	As permissões de acesso para um documento externo podem permitir ou negar o acesso ao documento globalmente (para todos os usuários) ou podem incluir listas de usuários e grupos específicos definidos externamente que têm acesso permitido ou negado ao documento. Pesquisa com IA preserva as permissões de acesso de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	segurança do documento externo durante a indexação. Informações adicionais: • Para obter uma visão geral da especificação de permissões de acesso em documentos externos, consulte Definição de permissões de acesso para documentos externos. • Para saber mais sobre o conjunto de permissões de acesso compatível com a segurança de conteúdo externo, consulte Permissões de acesso a conteúdo externo. • Para obter detalhes sobre permissões de acesso especiais concedidas por determinadas funções de usuário, consulte Permissões especiais de acesso a conteúdo externo por função. • Para saber como reverter a precedência padrão das permissões de acesso `users.read` e `groups.deny` para uma fonte indexada de conteúdo externo, consulte Alterar a precedência das permissões de negação de grupo e de leitura do usuário para uma origem indexada de conteúdo externo.
Definir *mapeamentos de usuário* em tabelas vinculadas a origens indexadas de conteúdo externo	Um mapeamento de usuário especifica aliases de usuário e grupo definidos externamente para um usuário Now Platform. Vincule esses mapeamentos de usuário a origens indexadas para conteúdo externo. Pesquisa com IA usa mapeamentos de usuário de uma origem indexada em conjunto com permissões de acesso de registros indexados para determinar o acesso do usuário Now Platform para resultados de pesquisa da origem indexada. Informações adicionais: • Para obter uma visão geral dos mapeamentos de usuário, consulte Mapeamento de usuários e grupos externos para Now Platform usuários. • Para saber mais sobre o conjunto de tipos principais de segurança definidos externamente com suporte em mapeamentos de usuário, consulte Tipos principais de segurança de mapeamento de usuário externo. • Para obter instruções sobre como criar uma tabela para armazenar seus

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	mapeamentos de usuário, consulte Criar uma tabela de mapeamento de usuário. • Para obter instruções sobre como vincular suas tabelas de mapeamento de usuário a fontes indexadas de conteúdo externo, consulte Vincular tabelas de mapeamento de usuário a origens indexadas de conteúdo externo. • Para saber mais sobre como importar mapeamentos de usuário por meio do Pesquisa com IA API Mapeamento de usuário externo , consulte Importação de mapeamentos de usuário. • Para obter instruções sobre como exibir registros do histórico de importação de mapeamento de usuário para confirmar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente, consulte Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário.

Implementação de segurança para consultas de pesquisa

Quando a consulta de pesquisa de um usuário corresponde a um registro indexado criado a partir de um documento externo, Pesquisa com IA executa estas etapas:

1. Examina os mapeamentos de usuário vinculados à origem indexada do registro e recupera o conjunto de todos os usuários e grupos definidos externamente com alias para a conta do usuário Now Platform atual.
2. Compara o conjunto mapeado de aliases de usuário e grupo definidos externamente com as permissões de acesso no registro de resultado de pesquisa indexado para ver se o usuário Now Platform deve ter permissão para exibir o resultado da pesquisa.

Definição de permissões de acesso para documentos externos

Você pode especificar permissões de acesso para usuários e grupos definidos externamente ao ingerir documentos externos. Pesquisa com IA preserva essas permissões durante a indexação para que os filtros de segurança de conteúdo do usuário possam operar nelas no momento da pesquisa.

Para obter detalhes sobre como incluir permissões de acesso para usuários e grupos definidos externamente em documentos externos ingeridos, consulte o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo .

Permissões de acesso a conteúdo externo

A segurança de conteúdo externo inclui permissões que descrevem o acesso de usuários e grupos a um documento externo. Ao indexar um documento externo, Pesquisa com IA armazena essas permissões para que os filtros de segurança de conteúdo possam limitar o acesso do usuário ao resultado da pesquisa indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões de acesso

Pesquisa com IA O é compatível com as seguintes permissões de acesso em documentos externos ingeridos.

Segurança principal	Descrição
todos	Opção booliana que indica se o acesso ao documento externo é permitido para todos os usuários. Pesquisa com IA aplica esta permissão de acesso global ao registro indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.everyone` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo. Quando definida como **verdadeira**, esta permissão substitui todas as permissões **de grupos** e **usuários**. Esta permissão é mutuamente exclusiva com **nenhum**. Somente uma dessas duas permissões pode ser definida como **verdadeira** para qualquer documento externo.
grupos.negar	Lista de grupos definidos externamente que têm acesso negado ao documento externo. Now Platform® usuários mapeados para qualquer um desses grupos externos não podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.groups.deny` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo. Esta permissão tem precedência sobre **groups.read**. Se o mesmo grupo tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará aos membros do grupo o acesso ao registro indexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segurança principal	Descrição
	Por padrão, **users.read** tem precedência sobre esta permissão. Para reverter esta ordem de precedência para uma origem indexada, consulte Alterar a precedência das permissões de negação de grupo e de leitura do usuário para uma origem indexada de conteúdo externo.
groups.read	Lista de grupos definidos externamente que têm permissão para acessar o documento externo. Now Platform usuários mapeados para qualquer um desses grupos externos podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.groups.read` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo . A permissão**groups.deny** tem precedência sobre esta permissão. Se o mesmo grupo tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará aos membros do grupo o acesso ao registro indexado.
nenhum	Opção booliana que indica se o acesso ao documento externo foi negado para todos os usuários. Pesquisa com IA aplica esta permissão de negação global ao registro indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.none` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo . Quando definida como **verdadeira**, esta permissão substitui todas as permissões **de grupos** e **usuários**. Esta permissão é mutuamente exclusiva com **nenhum**. Somente uma dessas duas permissões pode ser definida como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segurança principal	Descrição
	verdadeira para qualquer documento externo.
usuários.negar	Lista de usuários definidos externamente que têm acesso negado ao documento externo. Now Platform usuários mapeados para qualquer um desses usuários externos não podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.users.deny` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo. Esta permissão tem precedência sobre **users.read**. Se o mesmo usuário tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará o acesso do usuário ao registro indexado.
usuários.ler	Lista de usuários definidos externamente que têm permissão para acessar o documento externo. Now Platform usuários mapeados para qualquer um desses usuários externos podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.users.read` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo. **users.deny** tem precedência sobre esta permissão. Se o mesmo usuário tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará o acesso do usuário ao registro indexado. Por padrão, essa permissão tem precedência sobre **groups.deny**. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segurança principal	Descrição
	reverter esta ordem de precedência para uma origem indexada, consulte Alterar a precedência das permissões de negação de grupo e de leitura do usuário para uma origem indexada de conteúdo externo.

Ordem de precedência para permissões principais

A ordem de precedência das permissões *[array].principals* em um documento externo ingerido depende do valor do atributo *user_read_takes_precedence_over_group_deny* da origem indexada do documento.

Valor de atributo	Ordem de precedência para permissões principais
verdadeiro	Da precedência mais alta para a mais baixa: **1.** *everyone* e *none* **2.** *users.deny* **3.** *users.read* **4.** *groups.deny* **5.** *groups.read* **Nota:** Este é o valor de atributo padrão para fontes indexadas de conteúdo externo.
falso	Da precedência mais alta para a mais baixa: **1.** *everyone* e *none* **2.** *users.deny* e *groups.deny* **3.** *users.read* e *groups.read* **Nota:** Para obter instruções sobre como definir o valor deste atributo, consulte Alterar a precedência das permissões de negação de grupo e de leitura do usuário para uma origem indexada de conteúdo externo.

Para obter detalhes sobre como as permissões de segurança de conteúdo de determinadas funções de usuário interagem com esses princípios de segurança de conteúdo externo, consulte Permissões especiais de acesso a conteúdo externo por função.

Permissões especiais de acesso a conteúdo externo por função

Certas funções de usuário fornecem permissões de acesso especiais para registros indexados de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Permissões
Pesquisa com IA administrador [ais_admin]	Um Pesquisa com IA administrador pode acessar todos os registros indexados de conteúdo externo em uma aplicação de pesquisa. **Nota:** Para ignorar todas as fontes de pesquisa e filtragem de segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, você também precisa das funções de representante e Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin]. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Diagnosticar problemas de acesso ao resultado da pesquisa usando a IU de visualização de pesquisa.
Usuário convidado [public]	Usuários convidados não autenticados só podem acessar registros indexados de conteúdo externo que tenham a permissão *everyone* definida como *true*.
Usuário externo com registro automático [snc_external]	Usuários externos registrados automaticamente que pertencem a grupos podem acessar registros indexados de conteúdo externo com base em suas associações de grupo. Usuários externos que não pertencem a nenhum grupo só podem acessar registros indexados de conteúdo externo que tenham a permissão *everyone* definida como *true*. Para obter mais detalhes sobre usuários externos com registro automático, consulte Registro automático em ServiceNow instância .

Alterar a precedência das permissões de negação de grupo e de leitura do usuário para uma origem indexada de conteúdo externo

Faça com que as permissões de acesso negado do grupo externo tenham precedência sobre as permissões de acesso de leitura do usuário externo para todos os documentos externos ingeridos por meio de uma origem indexada.

Antes de Iniciar

O Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) deve ser ativado em sua instância.

A tabela de origem da origem indexada deve ser uma tabela de esquema de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as permissões de acesso de leitura do usuário externo (*users.read*) em um documento externo têm precedência sobre as permissões de acesso de negação do grupo externo (*groups.deny*) no mesmo 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.

Por exemplo, suponha que você ingere conteúdo externo por meio de uma origem indexada com um mapeamento de usuário que mapeia Now Platform® usuário *beth.anglin@example.com* para usuário externo *ad\beth-anglin* e grupo externo *report-users*. Se um documento externo conceder acesso de leitura a *ad\beth-anglin* e negar acesso a *report-users*, Pesquisa com IA permitirá que *beth.anglin@example.com* exiba o registro de resultado da pesquisa indexada do documento externo.

Para reverter este comportamento padrão de uma origem indexada, fazendo com que as permissões de negação de grupo externo tenham precedência sobre as permissões de leitura de usuário externo para todos os registros indexados, altere o valor do atributo *user_read_takes_precedence_over_group_deny* da origem indexada. No exemplo anterior, fazer essa mudança impediria *beth.anglin@example.com* de exibir o registro de resultado de pesquisa indexado do documento externo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Se a lista relacionada Configuração avançada não for exibida no formulário, siga as etapas em Adicionar uma lista relacionada a um formulário, selecionando o **Atributo de origem indexada da Pesquisa com IA->Lista de origens indexadas** no slushbucket.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de origem indexada, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Atributo	user_read_takes_precedence_over_group_deny
Valor	falso

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexada.

5. Selecione **Enviar**.
   O atributo e o valor aparecem na lista relacionada Configuração avançada.

Resultado

A mudança na preferência de permissão entra em vigor para os resultados da pesquisa da origem indexada de conteúdo externo.

Mapeamento de usuários e grupos externos para Now Platform® usuários

Pesquisa com IA mapeamentos de usuário externo permitem que você configure aliases de usuário e grupo definidos externamente para Now Platform usuários. Pesquisa com IA usa esses princípios de segurança com alias para aplicar filtros de segurança de conteúdo que controlam o acesso do usuário aos resultados de pesquisa indexados de documentos externos.

Você pode usar nomes de usuário e grupo externos mapeados ao definir permissões de acesso para documentos externos que você ingere para indexação por meio da API de ingestão de conteúdo externo .

Visão geral do mapeamento de usuário de segurança de conteúdo externo

Para configurar mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo, você deve executar 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.

1. Crie uma ou mais tabelas de mapeamento de usuário. Para obter instruções sobre este procedimento, consulte Criar uma tabela de mapeamento de usuário.
2. Vincule uma ou mais tabelas de mapeamento de usuário a cada uma das origens indexadas de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre esta tarefa, consulte Vincular tabelas de mapeamento de usuário a origens indexadas de conteúdo externo.

> **Nota:**
> Se não for encontrado nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual, Pesquisa com IA só permitirá que o usuário exiba os resultados da pesquisa de documentos externos que tenham a permissão `everyone` definida como verdadeira. Isso pode ocorrer se nenhuma tabela de mapeamento de usuário estiver vinculada à origem indexada de um resultado de pesquisa ou se não existir nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual nas tabelas de mapeamento de usuário vinculadas da origem indexada.

3. Importe mapeamentos de usuário para suas tabelas de mapeamento de usuário com o Pesquisa com IA API Mapeamento de usuário externo .

Usuários com a função ais_high_security_admin podem revisar registros de histórico para operações de importação para verificar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente. Para obter instruções sobre este procedimento, consulte Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário.

Tipos principais de segurança de mapeamento de usuário externo

Pesquisa com IA Os aliases de mapeamento de usuário podem incluir entidades de segurança de grupo e usuário definidas externamente.

Tipo principal de segurança mapeado	Descrição
Grupo definido externamente	O usuário Now Platform® especificado no mapeamento de usuário herda as permissões de acesso no nível de grupo para todos os grupos externos com alias. Por exemplo, se você definir o grupo externo `report-users` como um alias para o usuário Now Platform`beth.anglin@example.com`, Pesquisa com IA permitirá que `beth.anglin@example.com` exiba resultados de pesquisa indexados para documentos externos que incluem permissão de acesso de leitura para `report-users`.
Usuário definido externamente	O usuário Now Platform especificado no mapeamento de usuário herda as permissões de acesso no nível do usuário para todos os usuários externos com alias. Por exemplo, se você definir o usuário externo `ad\abel-tuter` como um alias para Now Platform o usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo principal de segurança mapeado	Descrição
	abel.tuter@example.com, Pesquisa com IA permitirá que *abel.tuter@example.com* exiba resultados de pesquisa indexados para documentos externos que incluem permissão de acesso de leitura para *ad \abel-tuter*.

Criar uma tabela de mapeamento de usuário

Defina uma tabela para armazenar aliases de usuário e grupo definidos externamente para Now Platform® usuários.

Antes de Iniciar

O Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) deve ser ativado em sua instância.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas de mapeamento de usuário armazenam mapeamentos de usuário para uso com documentos externos que têm permissões de acesso. Cada mapeamento especifica aliases de usuário e grupo definidos externamente para um usuário Now Platform individual. Pesquisa com IA usa os mapeamentos vinculados à origem indexada de um documento externo para determinar se um usuário Now Platform pode exibir o registro indexado do documento.

Todas as tabelas de mapeamento de usuário estendem a tabela Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de pesquisa externa [ais_external_search_user_mapping].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Criar mapeamento de usuário**.
2. Insira um nome para a tabela de mapeamento de usuário.
3. Selecione **Enviar**.
   O formulário de dicionário para a nova tabela de mapeamento de usuário é exibido.

O que Fazer Depois

Importe mapeamentos de usuário para sua nova tabela de mapeamento de usuário. Para obter uma visão geral desse processo, consulte Importação de mapeamentos de usuário. Para obter detalhes sobre o endpoint de API relevante, consulte Pesquisa com IA API Mapeamento de usuário externo .

Vincular tabelas de mapeamento de usuário a origens indexadas de conteúdo externo

Especifique as tabelas de mapeamento de usuário que você deseja que Pesquisa com IA use para documentos externos ingeridos por meio de uma origem indexada.

Antes de Iniciar

O Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) deve ser ativado em sua instância.

A tabela de origem da origem indexada deve ser uma tabela de esquema de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os mapeamentos de usuário vinculados a uma origem indexada definem aliases externos de usuário e grupo para Now Platform® usuários. Pesquisa com IA usa esses mapeamentos para determinar as permissões de acesso efetivas de um usuário quando a pesquisa corresponde a um registro da origem indexada.

Um mapeamento de usuário pode ser vinculado a qualquer número de origens indexadas e você pode vincular vários mapeamentos de usuário a uma única origem indexada.

Nota:
Se não for encontrado nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual, Pesquisa com IA só permitirá que o usuário exiba os resultados da pesquisa de documentos externos que tenham a permissão `everyone` definida como verdadeira. Isso pode ocorrer se nenhuma tabela de mapeamento de usuário estiver vinculada à origem indexada de um resultado de pesquisa ou se não existir nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual nas tabelas de mapeamento de usuário vinculadas da origem indexada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra o registro de origem indexado ao qual você deseja vincular os mapeamentos de usuário.
3. Na lista relacionada Pesquisa com IA Relacionamentos de Fonte de Dados da Tabela de Mapeamento de Usuário de Pesquisa Externa, execute as seguintes etapas para cada mapeamento de usuário que você deseja vincular à origem indexada:

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário Pesquisa com IA Relacionamento de Fonte de Dados da Tabela de Mapeamento de Usuário de Pesquisa Externa, preencha os campos.

   c. Selecione **Enviar**.
   O nome da tabela de mapeamento de usuário aparece na lista relacionada.

Importação de mapeamentos de usuário

Você pode usar a API Pesquisa com IA External User Mapping para importar mapeamentos entre usuários Now Platform® e usuários e grupos definidos externamente.

Para definir um mapeamento de usuário para importação, você precisa das seguintes informações:

- O endereço de e-mail que identifica exclusivamente um usuário Now Platform na tabela Usuário [sys_user].
- A lista de grupos definidos externamente que você deseja alias para o usuário Now Platform. Esta lista pode estar vazia.
- A lista de usuários definidos externamente que você deseja alias para o usuário Now Platform. Esta lista pode estar vazia.

Para obter mais informações sobre como importar mapeamentos de usuário, consulte Pesquisa com IA API Mapeamento de usuário externo .

Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário

Revise os resultados das operações de importação de mapeamento de usuário, incluindo dados, mensagens de log e quaisquer erros. Use este procedimento para verificar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin, ais_high_security_admine import_transformer.

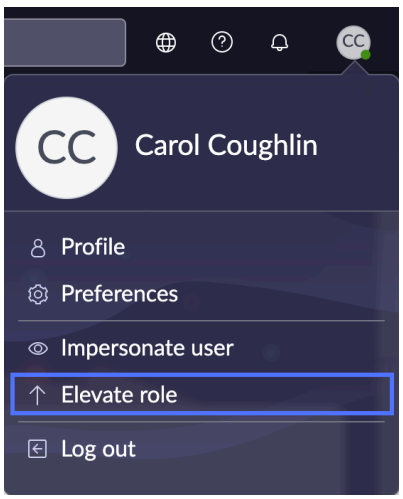
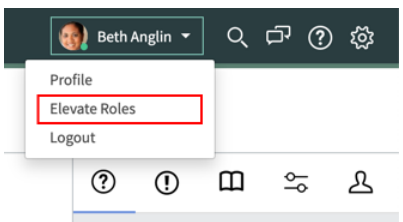
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA cria um conjunto de importação para cada lote de mapeamentos de usuário importados por meio do Pesquisa com IA API Mapeamento de usuário externo . Os históricos de transformação desses conjuntos para importação fornecem informações sobre os resultados das operações de importação de mapeamento de usuário.

Procedimento

1. Eleve para a função ais_high_security_admin executando as seguintes etapas:

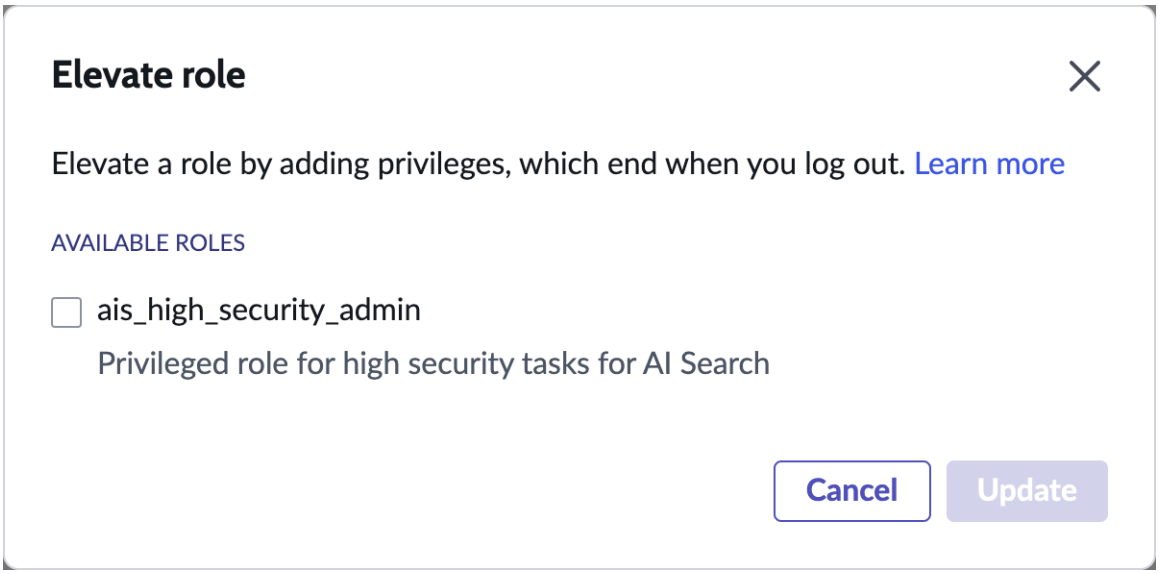
a. Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:

Versão da IU	Ação
IU Next Experience	Na faixa superior, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função**. 
IU principal	Na faixa superior, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções**. 

Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list das funções privilegiadas disponíveis.

Tradução automática

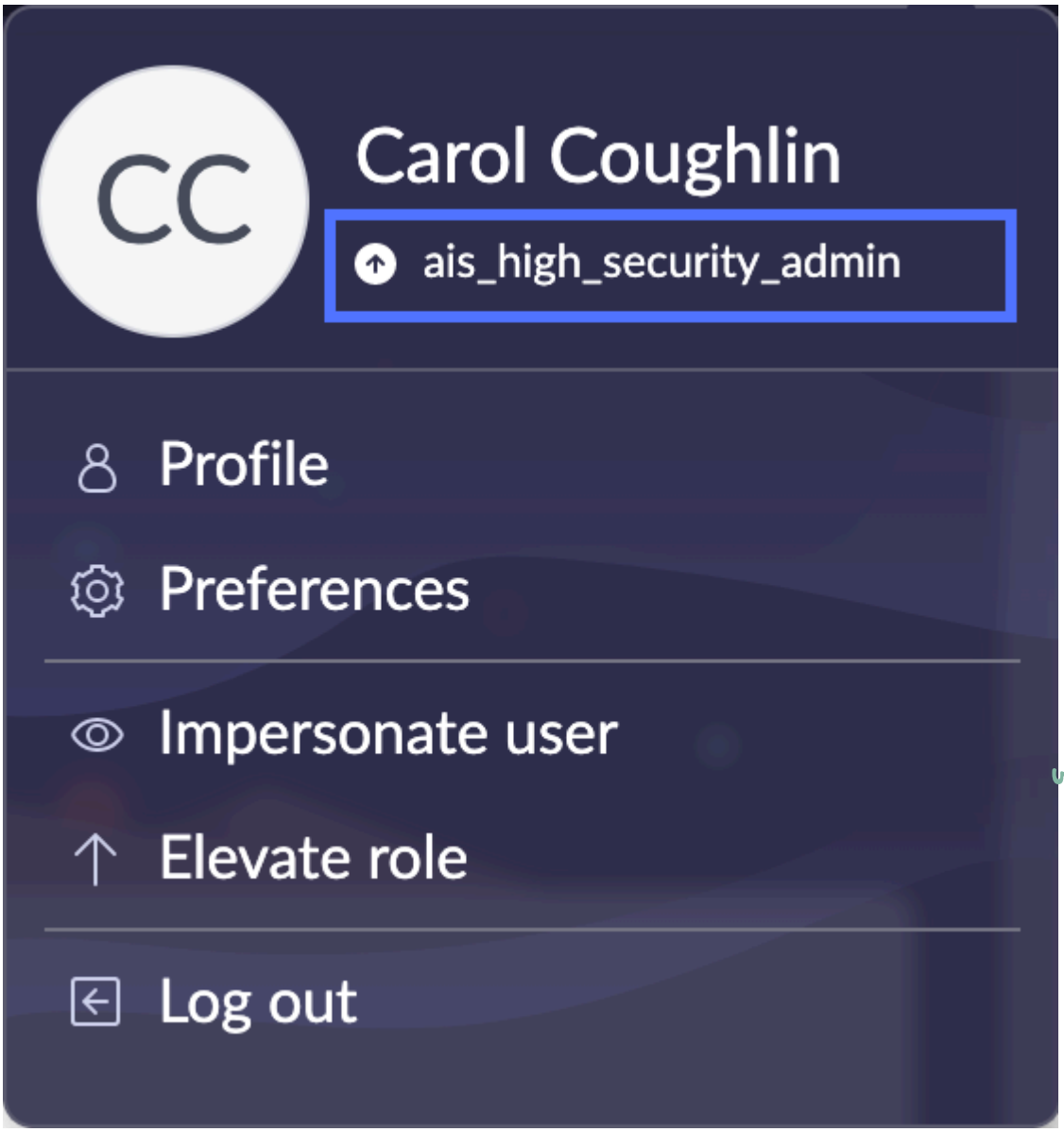
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Na caixa de diálogo, selecione a opção **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (na IU Next Experience) ou **OK**.
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Na IU Next Experience, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Nota:
Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

2. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Histórico de importação de mapeamento de usuário**.
3. Para cada registro de histórico de importação de mapeamento de usuário que você deseja revisar, execute as seguintes etapas:

   a. Abra o registro do histórico de importação de mapeamento de usuário.

   b. No formulário Pesquisa com IA Registro de histórico de mapeamento de usuário de conteúdo externo, selecione o link relacionado **Mostrar histórico de transformação**.
   A tabela Histórico de transformação [sys_import_set_run] é aberta, com um filtro aplicado ao conjunto de importação do registro do histórico de importação de mapeamento de usuário 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.

c. Abra o registro do histórico de transformações.

d. Revise os resultados do conjunto de importação no formulário, os erros na lista relacionada Erros de linha do conjunto de importação e as mensagens de log na lista relacionada Log de importação.

Componentes instalados com conteúdo externo para Pesquisa com IA

Quando você ativa o plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA (com.glide.ais.external_content), o sistema cria uma nova tabela virtual.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Conteúdo de pesquisa externa da Pesquisa com IA [v_ais_external_search_content]	Armazena o conjunto base de colunas de mapeamento de campo para inclusão em tabelas de esquema de conteúdo externo. **Nota:** Todas as tabelas de esquema de conteúdo externo criadas pelo usuário estendem esta tabela.

Integração de Pesquisa com IA em outras aplicações Now Platform®

Pesquisa com IA se integra a outras Now Platform aplicações. Preencha suas páginas Construtor de IU com componentes de pesquisa e personalize a exibição dos resultados da pesquisa e os resultados do Genius com definições EVAM. Melhore o desvio de incidente em Portal de serviços configurando a Assistência Pesquisa com IA para produtores de registro.

Construtor de IU componentes de pesquisa

Pesquisa com IA fornece componentes para entrada de pesquisa, resultados de pesquisa, aspectos de pesquisa e filtros da guia de navegação. Você pode adicionar esses componentes às suas páginas em Construtor de IU.

Os componentes Pesquisa com IA são descritos em detalhes no *Site do desenvolvedor ServiceNow®* :

- Aspectos da pesquisa
- Entrada de pesquisa
- Resultados de pesquisa
- Filtro de guia

Para obter detalhes sobre como adicionar componentes às suas páginas em Construtor de IU, consulte Adição e configuração de componentes .

Entity View Action Mapping (EVAM) definições

Entity View Action Mapping (EVAM) é uma aplicação Now Platform que padroniza como diferentes fontes de dados exibem registros em cartões e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA fornece EVAM configurações que você pode usar para personalizar a exibição de resultados de pesquisa e resultados do Genius nas páginas Portal de serviços e Construtor de IU.

Você pode personalizar EVAM configurações para exibir Pesquisa com IA resultados como uma exibição de grade de cartão ou como uma exibição de lista. Os usuários podem percorrer grandes conjuntos de dados de resultados de pesquisa e ver diferentes exibições de acordo com a filtragem.

Para obter detalhes sobre EVAM definições, configurações, modelos e pacotes de configuração, consulte Entity View Action Mapping (EVAM).

Portal de serviços integração do produtor de registro

Pesquisa com IA Assist é um widget Portal de serviços que usa Pesquisa com IA para melhorar o desvio de incidente, exibindo o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa relacionados em um produtor de registro. Você pode usar a Assistência Pesquisa com IA em vez da Pesquisa contextual.

Para obter mais detalhes sobre o widget Pesquisa com IA Assist, consulte Pesquisa com IA Auxiliar na integração do produtor de registro para Portal de serviços.

Pesquisa com IA Auxiliar na integração do produtor de registro para Portal de serviços

Pesquisa com IA Assist é um widget Portal de serviços que usa Pesquisa com IA para melhorar o desvio de incidente, exibindo o conjunto mais relevante de itens do catálogo relacionados e resultados de pesquisa de artigos de conhecimento em um produtor de registro. Você pode usar a Assistência Pesquisa com IA em vez da Pesquisa contextual.

Pesquisa com IA Visão geral da assistência

Pesquisa com IA O Assist pode ajudar um usuário a encontrar os Itens do catálogo e os artigos de conhecimento mais relevantes em uma pesquisa no portal. Por exemplo, um usuário que cria um incidente por meio de Portal de serviços, pode ver os itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver a central de serviços.

Pesquisa com IA O Assist ajuda no desvio de incidentes para produtores de registro de incidentes, evitando incidentes ao ajudar os usuários finais a resolver problemas antes que eles gerem um incidente.

Pesquisa com IA A assistência é compatível com ServiceNow Mobile.

Nota:
Pesquisa com IA O Assist não oferece suporte a usuários externos. Se um usuário externo tentar usar uma ação de IU do Assist, o sistema retornará um erro.

Informações de ativação

O plug-in Pesquisa com IA Assist (com.snc.ai_search_assist) é uma aplicação da Now Platform que é ativado por padrão quando Pesquisa com IA está ativo.

Configurar Pesquisa com IA Assist para um produtor de registro

Defina as configurações de Pesquisa com IA Assist para um produtor de registro para ajudar os usuários a exibir itens do catálogo relacionados e resultados de pesquisa de artigos de conhecimento.

Tradução automática

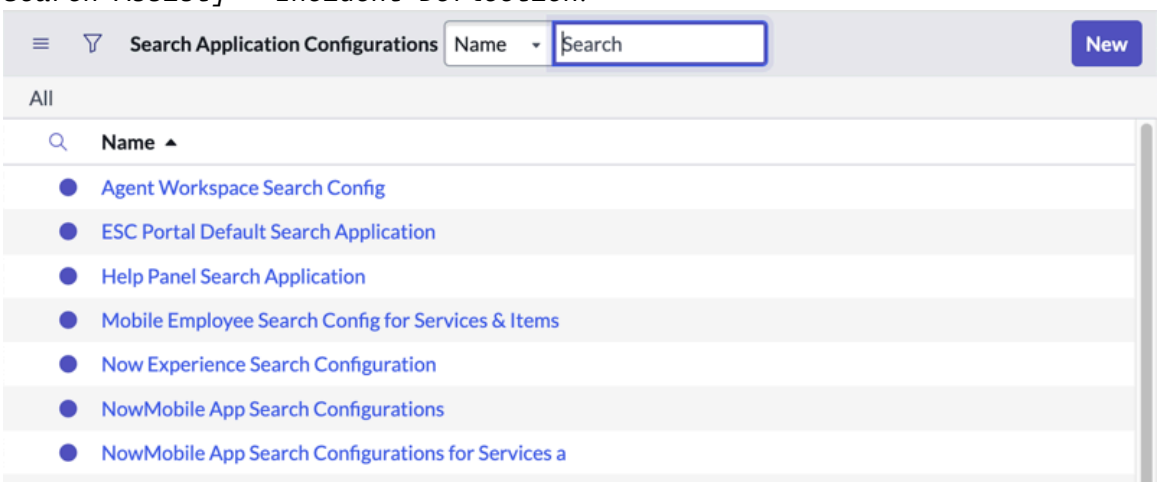
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: aisa_admin ou administrador

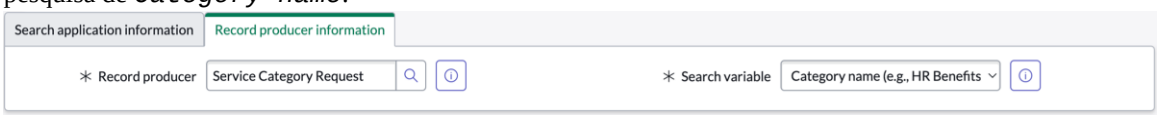
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA Assist é um widget Portal de serviços que exibe os resultados relevantes da pesquisa de itens do catálogo e artigos de conhecimento em uma configuração de produtor de registro.

Nota:
Se Pesquisa com IA Assist e Pesquisa contextual estiverem configurados para o mesmo produtor de registro, consulte *`Results`* no final desta tarefa para saber como controlar qual deles é exibido.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *`Pesquisa com IA`* > *`Pesquisa com IA`* **Assistência** > **Configuração do Produtor de registro**.
2. Selecione **Novo** e preencha o formulário para criar uma configuração para os resultados da pesquisa de itens do catálogo e artigos de conhecimento.
3. Na guia **Informações da aplicação de pesquisa**, selecione uma configuração da aplicação de pesquisa. Você pode escolher em uma lista de configurações predefinidas para recursos específicos. Por exemplo, *`[AI Search Assist] - Incident Deflection`*.



4. Na guia **Informações do produtor de registro**, selecione um Produtor de registro e uma Variável de pesquisa.
   Por exemplo, *`Service Category Request`* como um produtor de registro pode ter uma variável de pesquisa de *`Category name`*.



5. **Opcional:** Para ajustar a visibilidade do cartão ou a exibição de detalhes, selecione **Mostrar ações de IU** nos links relacionados do novo registro de Configuração do produtor de registro.
   Pesquisa com IA Assist *`UI actions`* pode ocultar da exibição usando uma condição simples ou uma condição avançada por meio de um script.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
Pesquisa com IA A assistência está ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Pesquisa com IA O Assist não oferece suporte a usuários externos. Se um usuário externo tentar usar uma ação de IU do Assist, o sistema retornará um erro.

Se Pesquisa contextual tiver sido configurado para o mesmo produtor de registro e estiver mostrando resultados em vez de Pesquisa com IA Assist, verifique as seguintes condições:

- O sinalizador *Enable AI Search* no Portal (sp_portal) está ativo
- A configuração do registro de assistência Pesquisa com IA está ativa
- O perfil Pesquisa com IA está ativo e publicado
- A variável do produtor de registro para Pesquisa com IA Assist foi criada para o produtor de registro associado e a variável está ativa

Se nem todas essas condições forem atendidas, Pesquisa contextual será o fallback do mesmo produtor de registro para garantir que você veja os resultados da pesquisa relacionados.

Pesquisa com IA Funções de assistência

Pesquisa com IA A assistência inclui as funções a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa com IA Administrador assistente [aisa_admin]

Configure e gerencie as configurações de Pesquisa com IA Assist.

- Gerencia Pesquisa com IA Assist em produtores de registro, incluindo as ações de IU associadas
- Adiciona variáveis a um produtor de registro
- Administra Pesquisa com IA capacidade de assistência

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Pesquisa com IA Propriedades de assistência

As propriedades de assistência Pesquisa com IA determinam quando a pesquisa começa com base nos caracteres inseridos e no tempo decorrido. Essas propriedades reduzem o impacto das pesquisas de sistemas com muitos Itens do catálogo ou Knowledge artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Propriedades de assistência

Propriedade	Descrição
com.snc.ai_search_assist.min_length	O número mínimo de caracteres inseridos antes do início de uma pesquisa. O padrão é 3.
com.snc.ai_search_assist.wait_time	O tempo decorrido depois que o usuário termina de inserir caracteres no campo de pesquisa antes do início da pesquisa. **Nota:** Se você definir o tempo como '-1', a pesquisa começará quando o usuário sair do campo de pesquisa. Este comportamento é conhecido como "Pesquisar na guia".

Domain Separation e Pesquisa com IA Assist

Domain Separation é compatível com Pesquisa com IA Assist. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Pesquisa com IA Visão geral da assistência

O objetivo do Pesquisa com IA Assist é fornecer a um Portal de serviços produtor de registro Pesquisa com IA, capacidades que melhoram os resultados da pesquisa ao longo do tempo. A Separação de domínios está habilitada na Assistência Pesquisa com IA.

Como o Domain Separation funciona no Pesquisa com IA Assist

O Domain Separation para Pesquisa com IA Assist é definido na configuração do produtor de registro. Um link relacionado para cada configuração de produtor de registro permite expandir ou recolher o escopo do domínio. Se você expandir o escopo do domínio, todas as configurações do produtor de registro de domínio secundário poderão substituir uma configuração de registro de domínio primário ou global.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como usar o Pesquisa com IA

Veja como Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa, opções de filtro de refinamento e respostas de resultado do Genius. Aprenda a pesquisar usando a linguagem de consulta Pesquisa com IA. Entenda quando e como Pesquisa com IA o reenvia consultas automaticamente.

Nota:
Para obter mais detalhes sobre como usar os recursos Pesquisa com IA na pesquisa global e de espaço, consulte Usando Pesquisa com IA para Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA idioma de consulta

Aprenda a criar consultas de pesquisa usando termos, frases e operadores de consulta Pesquisa com IA.

Pesquisar termos e frases de consulta

Especifique termos e frases entre aspas na consulta de pesquisa para encontrar registros que contenham as mesmas palavras ou frases.

Pesquisar termos de consulta	Descrição
`conferência`	Pesquisa de termo único. Localiza registros que contêm `conferência`.
`sala de conferência`	Pesquisa multitermo conjuntiva. Localiza registros que contêm `conferência` e `sala` (uma interseção de conjuntos). Os termos de pesquisa podem aparecer em qualquer ordem ou proximidade no registro e podem aparecer em campos diferentes. **Nota:** Se você definir a propriedade do sistema **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (`glide.ais.query.search_operator`) como `OR query`, esta pesquisa encontrará registros que contêm `conferência` ou `sala` (uma união de conjuntos).
`"sala de conferência"`	Pesquisa de frase entre aspas. Localiza registros que contêm `conferência` seguida imediatamente por `sala`. Os termos de pesquisa devem aparecer nesta ordem e no mesmo campo. **Nota:** Citar uma frase não desabilita recursos linguísticos (como normalização, expansão de sinônimos e remoção de palavras irrelevantes) nem operadores curinga. Por exemplo, uma pesquisa pela frase entre aspas `"email acc*"` expande o operador curinga normalmente para localizar registros que contêm `conta de e-mail` e `acesso a e-mail`.

Pesquisa com IA ignora letras maiúsculas e minúsculas para termos e frases de consulta de pesquisa. Por exemplo, a pesquisa de `PIN` encontra registros que contêm `PIN` e `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.

Nota:
Ao processar termos de consulta de pesquisa, Pesquisa com IA elimina automaticamente o conteúdo HTML e XML removendo cadeias de caracteres que começam com < e terminam com >. Por exemplo, se você inserir o usuário <beth.anglin@example.com> como seus termos de pesquisa, Pesquisa com IA pesquisa somente o usuário. Se você pesquisar<abel.tuter@example.com> , Pesquisa com IA trata a pesquisa como vazia e não retorna resultados. Este comportamento não é configurável.

Operadores de pesquisa booliano

Separe termos e frases de consulta com operadores boolianos para substituir a lógica de correspondência padrão da consulta de pesquisa.

Operador	Descrição
OU	Operador de disjunção booliano. Localiza registros que contêm qualquer um dos termos ou frases separados por OR. Por exemplo, pesquisar "sala de conferência" OU pacote encontra registros que contêm a frase sala de conferência e registros que contêm o termo " pacote". **Nota:** Se você definir a propriedade do sistema **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (*glide.ais.query.search_operator*) como *OR query*, esse operador não terá efeito porque a pesquisa já tratará todos os termos e frases de consulta como se fossem separados pelo operador OR.
hífen (-)	Operador de negação booliano. Exclui registros que contêm o termo ou a frase que segue imediatamente o hífen. Por exemplo, pesquisar e-mail - "assinatura de e-mail" encontra registros que contêm o termo e-mail, mas não contêm a frase assinatura de e-mail.

Operadores correspondentes curinga

Use operadores curinga para localizar registros que contêm termos indexados correspondentes a um padrão curinga.

Operador	Descrição
%	Operador curinga de caractere único. Inclua % em um termo de consulta de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operador	Descrição
	para corresponder a qualquer caractere em um termo indexado. Por exemplo, pesquisar `o%e` encontrará resultados que contêm correspondências curinga, como tema, láou estes. Pesquisa com IA também avalia a pesquisa com o operador curinga ignorado para procurar correspondências literais. As partes do operador que não são curinga do termo de pesquisa são tratadas como uma frase, o que significa que elas devem aparecer no resultado na mesma ordem em que aparecem na pesquisa. Por exemplo, uma pesquisa por 5000%000 retorna resultados que contêm 5000 seguidos por 000, bem como resultados que contêm correspondências curinga como 50007000. **Nota:** O operador % deve seguir uma cadeia de caracteres de três ou mais caracteres não curinga. Para termos de consulta de pesquisa que não atendem a essa condição, Pesquisa com IA retorna somente correspondências literais. Por exemplo, se você pesquisar 99%, com apenas dois caracteres não curinga antes do operador %, Pesquisa com IA retornará somente resultados com correspondências literais para 99.
*	Operador curinga de cadeia de caracteres. Inclua * em um termo de consulta de pesquisa para corresponder a qualquer cadeia de caracteres de zero ou mais caracteres em um termo indexado. Por exemplo, pesquisar `acc*` encontra resultados que contêm correspondências curinga, como acesso, conta, acumular, acumulare precisão. Pesquisa com IA também avalia a pesquisa com o operador curinga ignorado para procurar correspondências literais. As partes do operador que não são curinga do termo de pesquisa são tratadas como uma frase, o que significa que elas devem aparecer no resultado na mesma ordem em que aparecem na pesquisa. Por exemplo, uma pesquisa por 753*268 retorna resultados que contêm 753 seguido por 268, bem como resultados que contêm correspondências curinga como 7539268.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operador	Descrição
	Nota: O operador * deve seguir uma cadeia de caracteres de três ou mais caracteres não curinga. Para termos de consulta de pesquisa que não atendem a essa condição, Pesquisa com IA retorna somente correspondências literais. Por exemplo, se você pesquisar `ad*`, com apenas dois caracteres não curinga antes do operador * curinga, Pesquisa com IA retornará somente resultados com correspondências literais para `ad`.
`***`	Operador universal curinga. Especifique `***` como uma consulta de pesquisa para localizar todos os termos indexados e, portanto, todos os registros. **Nota:** Pesquisa com IA não aplica a classificação de relevância a consultas `***`. Os resultados de consultas `***` aparecem em uma ordem não especificada.

Nota:
Ao expandir os termos de pesquisa que contêm os operadores curinga % ou *, o Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes. Por exemplo, suponha que você defina `se` e `seu` como palavras irrelevantes. Pesquisar por * não expandirá para corresponder a `a` ou `seu`, mas ainda corresponderá a palavras que não sejam irrelevantes, como `lá` e `estes`.

Exibição de resultados de pesquisa

Saiba mais sobre os componentes que Pesquisa com IA usa para exibir resultados de consultas de pesquisa.

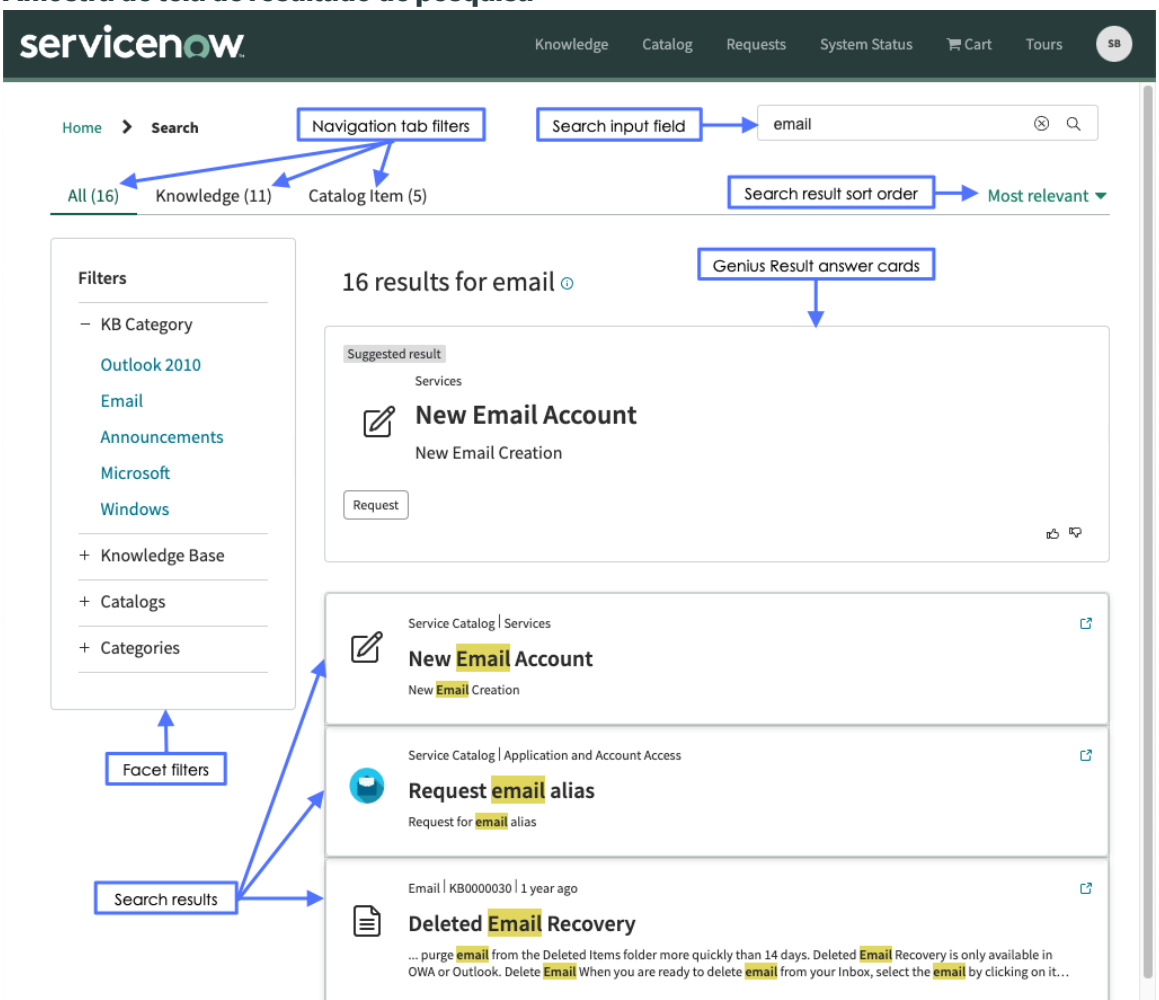
Elementos da página de resultados de pesquisa

O layout e a aparência de Pesquisa com IA elementos de IU variam de acordo com a aplicação. Este exemplo mostra os elementos como eles podem aparecer em uma página de resultados de pesquisa Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de tela de resultado de pesquisa



Elementos da tela de resultados de pesquisa

Elemento	Descrição
Campo de entrada de pesquisa	Exibe a consulta de pesquisa que produziu os resultados de pesquisa listados. Você pode modificar esta consulta de pesquisa e pesquisar novamente para exibir resultados diferentes.
Filtros da guia de navegação	Exibe opções de filtro estático para refinar os resultados da pesquisa por origem de pesquisa. Se você quiser exibir somente os resultados de uma única origem de pesquisa, selecione o nome dessa origem de pesquisa. Para remover o filtro da guia de navegação, selecione **Todos**.
Ordem de classificação do resultado da pesquisa	Exibe a ordem de classificação selecionada no momento para os resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da tela de resultados de pesquisa

Elemento	Descrição
	Por padrão, Pesquisa com IA exibe os resultados mais relevantes primeiro. Para aplicar uma ordem de classificação alternativa, abra esta lista e selecione uma das opções de classificação de resultado de pesquisa disponíveis. **Nota:** Se não houver opções de classificação de resultado de pesquisa disponíveis, o menu de classificação não será exibido e os resultados serão classificados automaticamente por relevância.
Filtros de aspecto	Exibe opções de filtro dinâmico para refinar os resultados da pesquisa por valor de campo. Para expandir ou recolher um aspecto, selecione o símbolo **+** (mais) ou **-** (menos) ao lado do nome. Para exibir somente os resultados da pesquisa que contêm um valor de campo específico, selecione a opção de valor de campo no aspecto. Desmarque a opção de valor do campo para remover o filtro de aspecto. **Nota:** Ao facetar em um campo de data, as opções de aspecto são intervalos de datas pré-calculados, como Últimos 3 meses, em vez de valores de campos de data exatos. A seleção de uma opção exibe somente os resultados que têm valores de campo de data no intervalo especificado. Você pode selecionar e desmarcar essas opções de intervalo de datas da mesma forma que seleciona e desmarca as opções de valor de campo para aspectos que não sejam de data. Alguns aspectos permitem que você selecione vários valores de campo. Os valores de campo nos aspectos de seleção múltipla são exibidos como opções em vez de links e incluem um rótulo que mostra como várias seleções são aplicadas ao filtrar os resultados da pesquisa. Os rótulos incluem: • **Contém todos os selecionados**: exibe somente os resultados de pesquisa que incluem todos os valores de campos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da tela de resultados de pesquisa

Elemento	Descrição
	selecionados. Este rótulo indica o tipo de faceta Seleção múltipla E. • **Contém qualquer selecionado**: exibe resultados de pesquisa que incluem qualquer um dos valores de campos selecionados. Este rótulo indica o tipo de faceta de seleção múltipla ou. Se o filtro de aspecto não puder ser aplicado aos resultados da pesquisa na guia de navegação selecionada, Pesquisa com IA ignorará o filtro de aspecto.
Cartões de resposta de resultado do Genius	Exiba as melhores respostas para sua consulta de pesquisa junto com as ações que você pode realizar diretamente de cada cartão. **Nota:** Os cartões de resposta de resultado do Genius podem não aparecer para todas as consultas de pesquisa. Você pode ver seus resultados de pesquisa regulares aparecerem antes que Pesquisa com IA termine de calcular as respostas de resultado do Genius para sua pesquisa. Uma mensagem de animação permite que você saiba se o cálculo de resposta do resultado do Genius ainda está em andamento quando os resultados da pesquisa normal são exibidos. Quando uma pesquisa retorna várias respostas de resultado do Genius, os cartões de resposta são exibidos em um carrossel. Você pode rolar o carrossel e selecionar o cartão de resposta a partir do qual deseja realizar a ação. Para fornecer feedback relacionado a uma resposta de resultado do Genius, selecione uma de suas **Esta sugestão foi útil?** links. Se a resposta for relevante para sua pesquisa, selecione **Sim**; caso contrário, selecione **Não**.
Resultados da pesquisa	Exibe o ícone, os valores do campo de resumo, o título e o snippet de texto de cada resultado de pesquisa, com os termos da consulta de pesquisa realçados no título e nos snippets de texto. Selecione

Tradução automática

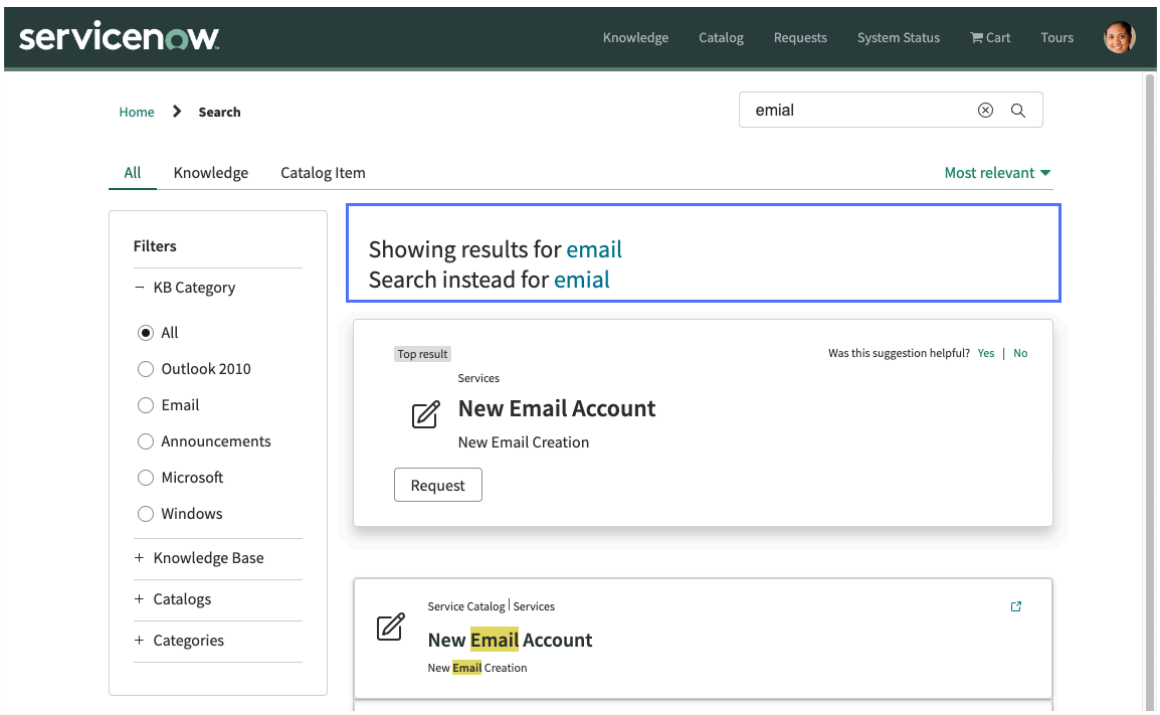
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da tela de resultados de pesquisa

Elemento	Descrição
	um resultado para exibir seu registro de origem completo. **Nota:** Quando um resultado de pesquisa exibe o ícone Abrir na nova guia ( ), você pode selecioná-lo para exibir o registro de origem em uma nova guia do navegador, preservando o estado da pesquisa na guia atual.

Mensagem de correção automática

Quando Pesquisa com IA corrige automaticamente um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico, um Mostrando resultados para <corrected_term> A mensagem aparece acima da lista de resultados da pesquisa.



Elementos de mensagem de correção automática

Elemento	Descrição
Mensagem e link de correção automática de erro de digitação	Exibe o termo de consulta corrigido automaticamente usado para a pesquisa. Para repetir a pesquisa usando o termo de consulta de pesquisa original, selecione o link em **Pesquisar em vez de** <original_term> linha da mensagem.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alterar a ordem de classificação dos resultados da pesquisa

Escolha a ordem em que Pesquisa com IA exibe os resultados da pesquisa. Por padrão, os resultados de pesquisa mais relevantes aparecem primeiro. Você pode substituir esse comportamento e exibir os resultados da pesquisa ordenados por seus valores de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A classificação permite que você exiba os resultados da pesquisa em uma ordem com base nos valores de campo. Você pode selecionar qualquer uma das opções de classificação disponíveis na aplicação de pesquisa.

Nota:
Se o administrador de pesquisa tiver desabilitado as opções de classificação globalmente ou para a aplicação de pesquisa, o menu de classificação não aparecerá e você só poderá ver os resultados da pesquisa na ordem de relevância padrão.

Procedimento

1. Na página de resultados da pesquisa, acesse o menu de classificação executando uma das seguintes etapas:
   - Em Now Mobile, selecione **Filtrar** e Classificar **por**.
   - Em outras aplicações, selecione **Mais relevante**.

   O menu de classificação exibe a lista de opções de classificação disponíveis.
2. Selecione a opção de classificação que você deseja aplicar ao conjunto de resultados de pesquisa atual.

   Example
   Por exemplo, para exibir os resultados de pesquisa atualizados mais recentemente primeiro, selecione **Mais recente**.
   A página de resultados da pesquisa é atualizada para exibir os resultados na ordem desejada.

   Nota:
   A nova ordem de classificação persiste quando você seleciona aspectos ou filtros de navegação. Ele é redefinido para a ordem de relevância padrão quando você inicia uma nova pesquisa modificando os termos da consulta de pesquisa.

Reenvio de consulta de pesquisa automática

Quando uma consulta de pesquisa retorna poucos resultados, Pesquisa com IA a modifica e reenvia automaticamente com o objetivo de retornar pelo menos o número desejado de resultados.

Os administradores de pesquisa configuram o número mínimo de resultados desejados por consulta de pesquisa usando o campo **Limite de resultados de pesquisa** nas configurações da aplicação de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Reenvio de consulta de pesquisa AND-to-OR

Quando uma consulta de pesquisa com termos ou frases conjuntivas retorna resultados insuficientes, Pesquisa com IA a reenvia com o operador booliano padrão alterado de E para OU e exibe os resultados da consulta modificada.

Por exemplo, se uma consulta de `pacote "sala de conferência" de hotel` não corresponder a nenhum resultado, Pesquisa com IA a reenviará como `hotel OU "sala de conferência" OU pacote`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta consulta menos restritiva pode corresponder a mais resultados do que a consulta original.

Nota:
Se você definir a propriedade do sistema **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (`glide.ais.query.search_operator`) como `OR query`, Pesquisa com IA não reenviará as consultas de pesquisa dessa forma porque a pesquisa inicial já tratará todos os termos e frases de consulta como se fossem separados pelo operador OR.

Ao reenviar automaticamente uma consulta de pesquisa dessa forma, Pesquisa com IA adiciona uma restrição de contagem de correspondência mínima à expressão OU. A consulta modificada retorna somente resultados que correspondem a pelo menos metade (arredondado para cima) dos termos separados por operadores OU. Essa restrição melhora o desempenho da consulta e fornece resultados mais relevantes.

Por exemplo, suponha que uma consulta de pesquisa para laptop não pode acessar a rede Wi-Fi não retorne resultados. Pesquisa com IA reenvia automaticamente a consulta como laptop OU não consegue OU acessar OU rede sem fio OU rede. Somente registros que correspondem a pelo menos três dos cinco termos de consulta aparecem como resultados para a pesquisa reenviada.

Condições para reenvio de consulta de pesquisa automática

O reenvio de consulta de pesquisa automática ignora as consultas de pesquisa que atendem a qualquer uma das condições a seguir.

- A consulta de pesquisa original inclui apenas um único termo.
- A consulta de pesquisa original inclui 8 ou mais termos e retorna pelo menos um resultado de pesquisa.

Pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA

A pesquisa numérica difusa permite encontrar registros indexados pelos valores do campo Número sem precisar inserir prefixos alfabéticos ou zeros à esquerda.

Visão geral da pesquisa numérica difusa

O recurso de pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA permite que termos de pesquisa numérica correspondam registros indexados Now Platform® por seus valores de campo de número. A correspondência difusa compara o termo de pesquisa numérico com o número de cada registro indexado, ignorando seu prefixo alfabético e quaisquer zeros à esquerda. Por exemplo, se você indexar artigos de conhecimento e registros de problemas, uma pesquisa por 23583 poderá retornar o artigo de conhecimento KB00023583 e o problema PRB00023583 como resultados da pesquisa.

Importante:

A pesquisa numérica difusa está inativa por padrão. Este recurso pode ser ativado ou desativado pela equipe de ServiceNow Suporte e atendimento ao cliente.

Para usar a pesquisa numérica difusa depois que ela for ativada em sua instância, você deve reindexar todas as suas origens indexadas. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para várias origens indexadas.

Quando a pesquisa numérica difusa está ativada, Pesquisa com IA verifica termos de pesquisa totalmente numéricos para correspondências numéricas difusas quando você pesquisa e ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

calcular sugestões de preenchimento automático para seus termos de pesquisa. Para obter detalhes sobre como implementar e usar sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Comportamento de correspondência numérica difusa

A tabela a seguir fornece detalhes adicionais sobre como a correspondência numérica difusa opera.

Comportamento de correspondência numérica difusa	Descrição
Pesquisa com IA verifica somente termos de pesquisa totalmente numéricos para correspondências difusas	Uma pesquisa por `KB52578` não corresponde ao artigo de conhecimento KB00052578 porque o termo de pesquisa inclui caracteres não numéricos. Se você pesquisar `o teste 16867`, o termo de pesquisa totalmente numérico `16867` será verificado quanto a correspondências numéricas difusas, mas o termo de pesquisa `de teste` não numérico não será.
A correspondência numérica difusa ignora os zeros à esquerda em termos de pesquisa totalmente numéricos	Uma pesquisa por `07295` retorna as mesmas correspondências numéricas difusas que uma pesquisa por `7295` (sem o zero à esquerda).
A pesquisa numérica difusa corresponde somente aos valores do campo Número de registros indexados	Uma pesquisa por `28761` corresponde ao artigo de conhecimento com o valor do campo Número KB00028761, mas não corresponde ao termo `KB00028761` se ocorrer no texto de outros artigos de conhecimento.
A correspondência numérica difusa ignora somente prefixos alfabéticos e zeros à esquerda nos valores do campo Número do registro	Uma pesquisa por `729` corresponde ao artigo de conhecimento KB00000729, mas não ao artigo KB00003729 porque o valor do campo Número tem um dígito diferente de zero antes da subcadeia de caracteres correspondente.
Para ser uma correspondência difusa, uma subcadeia de caracteres numérica deve corresponder aos dígitos finais do valor do campo Número de um registro	Uma pesquisa por `1164` corresponde ao artigo de conhecimento KB00001164, mas não ao artigo KB00116497 porque o valor do campo Número inclui dígitos após a subcadeia de caracteres correspondente.

Exemplos de pesquisa numérica difusa

A tabela a seguir inclui exemplos para ilustrar como as pesquisas numéricas difusas correspondem aos resultados da pesquisa. Esses exemplos presumem que os registros são indexados das tabelas Conhecimento [kb_knowledge] e Problema [problem].

Pesquisar	Resultados da pesquisa
73492	A pesquisa corresponde a estes 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.

Pesquisar	Resultados da pesquisa
	• Artigo de conhecimento com o número KB00073492 • Problema com o número PRB00073492 • Qualquer registro ou documento indexado que inclua 73492 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres)
05638	A pesquisa corresponde a estes resultados: • Artigo de conhecimento com o número KB0005638 • Problema com o número PRB0005638 • Qualquer registro ou documento indexado que inclua 05638 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres)
2541 828	A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador AND (conjuntivo): • Artigo de conhecimento com o número KB0002541 e texto que inclui 828 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Artigo de conhecimento com o número KB0000828 e texto que inclui 2541 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Problema com o número PRB0002541 e texto, incluindo 828 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Problema com o número PRB0000828 e texto, incluindo 2541 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Qualquer registro ou documento indexado que inclua 2541 e 828 como termos inteiros (não substrings) A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador OR (disjuntivo): • Artigo de conhecimento com o número KB0002541 • Artigo de conhecimento com o número KB0000828 • Problema com o número PRB0002541 • Problema com o número PRB0000828

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar	Resultados da pesquisa
	• Qualquer registro ou documento indexado que inclua 2541 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Qualquer registro ou documento indexado que inclua 828 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) **Nota:** Para obter mais detalhes sobre os operadores AND e OR, consulte a descrição da propriedade do sistema *glide.ais.query.search_operator* em Propriedades do sistema Pesquisa com IA.
modelo 9433	A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador AND (conjuntivo): • Artigo de conhecimento com o número KB0009433 e texto que inclui o modelo como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Problema com o número PRB0009433 e texto, incluindo o modelo como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Qualquer registro ou documento indexado que inclua o modelo e 9433 como termos inteiros (não subcadeias de caracteres) A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador OR (disjuntivo): • Artigo de conhecimento com o número KB0009433 • Problema com o número PRB0009433 • Qualquer registro ou documento indexado que inclua o modelo como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) • Qualquer registro ou documento indexado que inclua 9433 como um termo inteiro (não uma subcadeia de caracteres) **Nota:** Para obter mais detalhes sobre os operadores AND e OR, consulte a descrição da propriedade do sistema *glide.ais.query.search_operator* em Propriedades do sistema Pesquisa com IA.

Tradução automática

Fornecer feedback sobre os resultados do Genius

Os usuários podem enviar feedback para cada cartão de resposta de resultado do Genius, especificando se foi útil para a pesquisa ou não. Para cartões de configurações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

padrão de resultado do Genius, os usuários também podem selecionar o motivo pelo qual consideraram uma resposta inútil. Pesquisa com IA registra respostas de feedback como sinais de pesquisa que você pode usar para avaliar a relevância das configurações de resultado do Genius.

Antes de Iniciar

Você deve ter realizado uma pesquisa que retornou um ou mais cartões de resposta de resultado do Genius.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fornecer feedback para cada cartão de resposta de resultado do Genius no conjunto de resultados da pesquisa, marcando-o como útil ou inútil para a pesquisa. Se você marcar um cartão de resposta produzido por uma configuração padrão de resultado do Genius como inútil, também poderá selecionar o motivo pelo qual não foi útil.

Pesquisa com IA armazena o feedback do usuário para respostas de resultado do Genius como sinais na tabela Ação de evento de resultado do Genius [sys_search_genius_result_event_action]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Pesquisar tabelas de sinais.

Procedimento

1. No cartão de resposta de resultado do Genius para o qual você deseja fornecer feedback, localize **Útil?** seção.
2. Escolha uma das seguintes opções:
   - Se você achou a resposta do resultado do Genius útil para sua pesquisa, selecione **Sim**.
   - Se você achou que a resposta do resultado do Genius não foi útil para sua pesquisa, selecione **Não**.
3. Se você selecionou **Não** em um cartão de resposta produzido por uma configuração padrão de resultado do Genius, escolha uma das seguintes opções:
   - Para indicar por que você achou a resposta do resultado do Genius inútil, selecione um motivo na lista na caixa de diálogo e selecione **Enviar feedback**.
   - Para enviar seu feedback sem um motivo, selecione em qualquer lugar fora da caixa de diálogo.

Resultado

Pesquisa com IA O envia seu feedback como um sinal de pesquisa.

Administração do Pesquisa com IA

Saiba como os recursos e o comportamento Pesquisa com IA de afetam a indexação e a pesquisa. Obtenha informações sobre o comportamento Pesquisa com IA revisando mensagens de log, histórico de ingestão de origens indexadas e mensagens de depuração de sessão.

Pesquisa com IA e testes de desempenho

Entenda como a topologia Pesquisa com IA afeta os testes de desempenho em instâncias criadas com 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.

⚠ Aviso:

Tenha cuidado ao testar o desempenho de Pesquisa com IA em instâncias de não produção clonadas. Os mesmos nós Pesquisa com IA dedicados lidam com o tráfego de consulta de pesquisa de todas as suas instâncias. Como resultado, as consultas de pesquisa em instâncias de não produção podem afetar o desempenho da consulta de pesquisa em sua instância de produção.

Normalização de Lema e Unicode

Pesquisa com IA normaliza palavras flexionadas e glifos Unicode durante a indexação e no momento da consulta de pesquisa. A normalização melhora o recall de pesquisa e permite que os usuários encontrem conteúdo com formas variantes de seus termos de consulta de pesquisa.

Os recursos de normalização são habilitados automaticamente e não são configuráveis.

Normalização de lema

Muitos idiomas incluem formas flexionadas de termos, como nomes plurais ou tempos verbais. Pesquisa com IA normaliza termos flexionados encontrados em conteúdo indexado e consultas de pesquisa. A normalização permite a correspondência com base em uma forma raiz, como o singular para um nome plural ou a forma base para um verbo cumulado. Essa forma raiz é chamada de *lema*e esse processo é conhecido como *normalização de lema*.

Por exemplo, quando um registro de origem inclui o verbo cumulado de venda, Pesquisa com IA expande o termo indexado para incluir a forma de lema vender além de vender. Quando um usuário pesquisa o formulário encapsulado no passado vendido, Pesquisa com IA expande o termo de consulta de pesquisa para incluir a forma de lema de venda e vendido. Como o termo indexado e o termo de consulta de pesquisa incluem formulários correspondentes, a pesquisa do usuário retorna o registro de venda como resultado.

Pesquisa com IA é compatível com a normalização de lema específica do idioma para português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional.

Decomposição

Além de normalizar lemas para Alemão, coreano e sueco, Pesquisa com IA indexa palavras compostas e suas palavras componentes individuais. Por exemplo, ao indexar um registro em alemão que contém a palavra composta Humanressourcen, Pesquisa com IA indexa os termos do componente Human e ressourcen, além do termo composto.

Normalização Unicode

Pesquisa com IA executa a normalização Unicode em termos indexados e termos de consulta de pesquisa. Essa normalização torna os glifos Unicode alfabéticos pesquisáveis usando os caracteres equivalentes mais próximos.

Por exemplo, ao indexar um registro que contém o termo resumé, Pesquisa com IA expande o termo para incluir também a forma não-acentuada resumo. Este registro aparece como um resultado de pesquisa quando os usuários pesquisam currículo ou resumé.

A normalização Unicode inclui as fases NFKD (decomposição de compatibilidade) e NFKC (composição de compatibilidade). Para obter mais informações sobre esses formulários de normalização, consulte o Anexo padrão Unicode nº 15, https://www.unicode.org/reports/tr15/ .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre a normalização e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com normalização de lema e Unicode
Resultados do Genius	Os termos de consulta de pesquisa adicionados por lema ou normalização Unicode não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.
Regras de melhoria de resultados	Um termo de consulta de pesquisa adicionado por lema ou normalização Unicode pode acionar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA removerá esse termo sem normalizá-lo.
Sinônimos	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como sinônimo, Pesquisa com IA não o normalizará.
Tratamento de erros de digitação	Pesquisa com IA executa a normalização de lema e Unicode em termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente.

Suporte de internacionalização para Pesquisa com IA

Pesquisa com IA oferece suporte à indexação e pesquisa em todos os idiomas oferecidos pelo Now Platform®. Os recursos linguísticos de pesquisa são compatíveis com português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional.

O suporte à internacionalização é habilitado automaticamente e não é configurável.

Para exibir a lista completa de idiomas oferecidos como plug-ins Now Platform e compatíveis com Pesquisa com IA, consulte Ativação de um idioma.

Nota:
Depois de ativar um novo plug-in de idioma, você deve reindexar todo o conteúdo de origem indexado que deseja tornar pesquisável no novo idioma. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

As configurações de idioma determinam como Pesquisa com IA separa o texto de conteúdo indexado e consultas de pesquisa em termos individuais. Esse processo, chamado de *tokenização*, é tratado de forma diferente para cada idioma compatível, usando configurações específicas de idioma. Por exemplo, a maioria dos idiomas usa espaços e pontuação para separar palavras e frases, mas ao tokenizar texto em chinês ou japonês, Pesquisa com IA usa a interpretação contextual para identificar corretamente as quebras de palavras e frases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tokenizar texto em japonês, Pesquisa com IA também reconhece o nakaguro (ponto do meio) como um separador de palavras.

Nota:
Se você indexou conteúdo em português brasileiro, holandês, italiano, japonês, coreano, português ou sueco antes de agosto de 2024, deverá reindexá-lo para se beneficiar das novas melhorias de tokenização para esses idiomas.

Comportamento de indexação em idiomas compatíveis

Ao indexar conteúdo e metadados de um registro de origem Now Platform ou de um documento externo, Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma do registro ou documento, conforme mostrado na tabela a seguir.

Registro ou documento	Configurações de tokenização
Registro de origem da tabela Tarefa [task] ou de uma de suas tabelas secundárias	Pesquisa com IA executa a identificação de idioma e usa configurações de tokenização para o idioma detectado para indexar o conteúdo e os metadados do registro. **Nota:** A identificação de idioma identifica somente português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional. O conteúdo em outros idiomas é identificado e tratado como inglês.
Registro de origem de uma tabela sem tarefa	Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma do registro para indexar seu conteúdo e metadados. Se o registro não tiver nenhum idioma especificado, o Now Platform o tratará como sendo o idioma padrão da instância. Em uma instância em inglês, por exemplo, Pesquisa com IA indexa registros sem idiomas especificados usando configurações de tokenização para inglês.
Documento externo	Pesquisa com IA executa a identificação de idioma e usa configurações de tokenização para o idioma detectado para indexar o conteúdo e os metadados 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.

Registro ou documento	Configurações de tokenização
	Nota: A identificação de idioma identifica somente português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional. O conteúdo em outros idiomas é identificado e tratado como inglês.

Nota:
Ao indexar conteúdo e metadados, Pesquisa com IA reconhece regiões de texto Japonês, chinês simplificado e chinês tradicional incorporadas ao texto em outros idiomas. Essas regiões de texto são indexadas com as configurações de tokenização de idioma apropriadas, independentemente do idioma do texto ao redor. Por exemplo, suponha que você indexe um artigo de conhecimento no idioma inglês que inclui um parágrafo de chinês simplificado. Pesquisa com IA indexa o conteúdo deste parágrafo como chinês simplificado e o restante do conteúdo do registro como inglês.

Comportamento de consulta de pesquisa em idiomas compatíveis

Ao processar o texto da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma da sessão Now Platform do usuário atual.

Nota:
Pesquisa com IA reconhece Japonês, chinês simplificado e chinês tradicional termos em consultas de pesquisa. Esses termos são processados com as configurações de tokenização de idioma apropriadas, independentemente do idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se um usuário em uma sessão de usuário em francês pesquisar por `replacement ordeneur 笔#本##`, Pesquisa com IA aplicará configurações de chinês simplificado para o termo `笔#本##` e configurações de francês para os outros termos de pesquisa.

Pesquisa com IA compara os termos da consulta de pesquisa com termos de conteúdo indexado e metadados, retornando resultados de pesquisa para registros indexados ou documentos que contêm correspondências. Quando os termos de pesquisa estão no mesmo idioma dos termos indexados, Pesquisa com IA processa ambos os conjuntos de termos com as mesmas configurações de tokenização, produzindo correspondências previsíveis e resultados de pesquisa. Se os termos de pesquisa não estiverem no mesmo idioma dos termos indexados, Pesquisa com IA processará os dois conjuntos de termos com diferentes configurações de tokenização e a correspondência poderá ser imprevisível.

Dependência de idioma para recursos de pesquisa

Os recursos de pesquisa a seguir dependem do idioma e são compatíveis somente com os idiomas listados.

Dependência de idioma do recurso de pesquisa

Funcionalidade	Dependência de idioma e idiomas compatíveis
Resultados do Genius	Pesquisa com IA avalia somente as configurações de resultado do Genius com gatilhos NLU se o modelo vinculado NLU tiver o mesmo idioma da consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependência de idioma do recurso de pesquisa

Funcionalidade	Dependência de idioma e idiomas compatíveis
	Idiomas compatíveis: inglês.
Identificação de idioma e tokenização	Durante a indexação, Pesquisa com IA identifica os idiomas compatíveis em registros da tabela de tarefas e documentos externos. O processamento de texto para o conteúdo indexado usa configurações de tokenização para o idioma identificado. Idiomas compatíveis: português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional.
Normalização de Lema e Unicode	Pesquisa com IA executa a normalização de lema específica do idioma para termos em conteúdo indexado e consultas de pesquisa. Idiomas compatíveis: português brasileiro, holandês, inglês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional. **Nota:** Para Alemão, coreano e sueco, Pesquisa com IA executa a decomposição de termos, além da normalização de lema. Pesquisa com IA executa a normalização Unicode para todos os termos em conteúdo indexado e consultas de pesquisa. Para obter mais informações sobre normalização de lemas e formulários Unicode em conteúdo indexado e consultas de pesquisa, consulte Normalização de Lema e Unicode.
Regras de melhoria de resultados	Pesquisa com IA avalia somente a ativação de regras de melhoria de resultado que tenham o mesmo idioma da consulta de pesquisa ou que tenham **Todos os idiomas** especificados. Idiomas compatíveis: todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependência de idioma do recurso de pesquisa

Funcionalidade	Dependência de idioma e idiomas compatíveis
Palavras irrelevantes	Pesquisa com IA considera somente palavras irrelevantes de dicionários que têm o mesmo idioma da consulta de pesquisa. Idiomas compatíveis: todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.
Sinônimos	Pesquisa com IA considera somente sinônimos de dicionários que têm o mesmo idioma da consulta de pesquisa. Idiomas compatíveis: todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.
Tratamento de erros de digitação	Pesquisa com IA deriva uma lista separada de termos de correção automática para cada idioma compatível encontrado no conteúdo indexado da origem de pesquisa. A correção automática substitui somente os termos da consulta de pesquisa por termos da lista que tem o mesmo idioma da consulta de pesquisa. Idiomas compatíveis: Português brasileiro, holandês, inglês, francês canadense, francês, alemão, italiano, português, espanhol e sueco. O manuseio de erros de digitação não é compatível com Japonês, coreano, chinês simplificado ou chinês tradicional.

Pesquisar conteúdo traduzido

Entenda como Pesquisa com IA pesquisa campos e documentos traduzidos.

O Now Platform® inclui duas categorias de conteúdo traduzido:

1. Campos traduzidos, como traduções de campos de registro de Item do catálogo.
2. Documentos traduzidos (valores de texto longo e HTML), como traduções de registros de artigos de conhecimento.

O comportamento de correspondência Pesquisa com IA padrão é diferente para esses dois tipos de conteúdo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos traduzidos

Quando você pesquisa conteúdo que inclui campos traduzidos, Pesquisa com IA corresponde e exibe as traduções de campos no idioma da sua sessão Now Platform. Se um campo não tiver uma tradução no idioma da sessão, Pesquisa com IA retornará à correspondência com o valor do campo de idioma inglês. Por exemplo, se o idioma da sessão for japonês, Pesquisa com IA retornará traduções de campos para japonês quando presentes em um registro de Item do catálogo, mas retornará valores em inglês para campos de Item do catálogo que não tenham tradução para japonês.

Para saber mais sobre como Now Platform lida com campos traduzidos, consulte Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

Se você inserir ou atualizar registros de tradução de campo na tabela Texto traduzido [sys_translated_text], reindexe o conteúdo da origem indexada relevante para fazer com que Pesquisa com IA use as novas traduções. Para obter detalhes sobre como reindexar conteúdo, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada e Executar um índice de tabela completo ou reindexar para várias origens indexadas.

Nota:
Pesquisa com IA não é compatível com campos traduzidos na tabela Conhecimento [kb_knowledge]. Este comportamento tem os seguintes efeitos.

- As consultas de pesquisa não correspondem às versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.
- Os resultados da pesquisa não exibem versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.
- Os aspectos da aplicação de pesquisa não exibem versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.

Documentos traduzidos

Ao pesquisar conteúdo com documentos traduzidos, por padrão Pesquisa com IA corresponde somente a documentos no idioma da sessão Now Platform do usuário. Por exemplo, uma pesquisa de usuário japonês corresponde somente a artigos de conhecimento em japonês, excluindo todos os artigos de conhecimento em outros idiomas.

A partir da versão Utah, você pode configurar uma condição de filtro para artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente. Artigos que atendem a essa condição podem ser correspondidos por pesquisas em qualquer idioma. Para obter informações sobre essa configuração, consulte Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente.

A partir da versão Tokyo, você pode definir um idioma de fallback para cada idioma habilitado em sua instância Now Platform. Quando um idioma de fallback é configurado para o idioma da sessão do usuário, Pesquisa com IA retorna resultados de pesquisa em ambos os idiomas. Para mais detalhes, consulte Pesquisa com IA interação com idiomas de fallback.

Você pode configurar uma localidade de fallback global para fazer com que Pesquisa com IA corresponda a documentos no idioma da localidade da instância, bem como no idioma da sessão do usuário. Essa configuração funciona melhor quando você deseja tornar todos os documentos no idioma inglês pesquisáveis globalmente. Para saber mais sobre como configurar uma localidade de fallback global, consulte Habilitar uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribua Knowledge idiomas de pesquisa de artigo por país

Melhore o recall de pesquisa multilíngue definindo um conjunto de Knowledge idiomas de pesquisa de artigos para cada país do usuário. As pesquisas do usuário podem corresponder a Knowledge artigos em qualquer um dos idiomas de pesquisa especificados para o país, bem como no idioma associado à sessão Now Platform®.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as pesquisas do usuário correspondem somente a artigos Knowledge no idioma associado à sessão Now Platform do usuário. Por exemplo, um usuário que pesquisa em uma sessão em japonês só vê os resultados da pesquisa de artigos no idioma japonês Knowledge.

Os administradores de pesquisa podem expandir o recall de pesquisas de artigos Knowledge para usuários de um país especificando idiomas adicionais de pesquisa de artigos Knowledge para esse país. Por exemplo, suponha que você especifique os idiomas de pesquisa de artigo Knowledge inglês e francês para o país do Japão. Com esses mapeamentos de país para idioma em vigor, um usuário que pesquisa em uma sessão em japonês pode ver os resultados da pesquisa de Knowledge artigos em inglês e francês, bem como de artigos em japonês.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Pesquisa com IA País para pesquisar idioma [ais_country_to_search_language].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `ais_country_to_search_language.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Para cada idioma de pesquisa de artigo Knowledge que você deseja mapear para um país, execute as etapas a seguir.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Pesquisa com IA País para idioma de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário País para idioma de pesquisa.
   c. Selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> Você pode definir vários registros de idioma Pesquisa com IA de país para pesquisa para o mesmo país, desde que cada um tenha um idioma de pesquisa de artigo Knowledge diferente. Se você tentar criar vários registros com o mesmo país e o mesmo Knowledge idioma de pesquisa de artigos, o sistema exibirá uma mensagem de aviso e a operação de inserção de registro falhará.

Resultado

Quando os usuários em um país com um ou mais Knowledge idiomas de pesquisa de artigos definidos executam uma pesquisa, eles podem corresponder Knowledge a artigos nesses idiomas de pesquisa, bem como no idioma associado à sessão 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.

Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente

Defina uma consulta codificada para artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisável em qualquer idioma.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

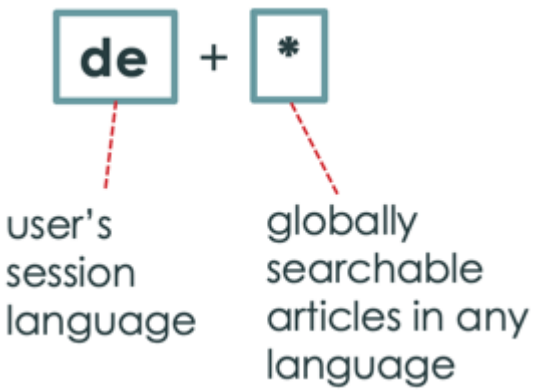
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Pesquisa com IA corresponde somente a registros de conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, que estão no idioma da sessão Now Platform® do usuário. Por exemplo, uma pesquisa de usuário em uma sessão de usuário em espanhol corresponde somente a artigos de conhecimento em espanhol. Para obter detalhes completos sobre essa restrição, consulte Pesquisar conteúdo traduzido.

Nota:
Se você configurou uma localidade de fallback global, a pesquisa poderá corresponder a registros de conteúdo traduzido no idioma dessa localidade, bem como no idioma da sessão do usuário. Para obter mais detalhes sobre essa abordagem, consulte Habilitar uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido.

Para permitir que os usuários pesquisem artigos de conhecimento em qualquer idioma, você pode definir uma consulta codificada como o valor da propriedade do sistema `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`. Os registros que correspondem a esta consulta são *pesquisáveis globalmente*, o que significa que eles ignoram os filtros de idioma normais e podem ser correspondidos independentemente do idioma da pesquisa. Por exemplo, um usuário que pesquisa em uma sessão de usuário em alemão pode corresponder a artigos de conhecimento em inglês ou japonês, desde que correspondam à consulta codificada.

Idiomas de resultado de pesquisa com artigos pesquisáveis globalmente



Nota:
Para gerar cadeias de caracteres de consulta de artigo de conhecimento para sua consulta codificada, você pode navegar até **Tudo** > *Knowledge* > **Artigos** > **Tudo** e siga as etapas encontradas em Gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro. Para obter descrições da sintaxe de consulta codificada e dos operadores, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas e Operadores disponíveis para filtros e consultas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro de propriedade do sistema *`glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`*.
3. No campo **Valor**, insira uma expressão de filtro especificando os artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisáveis globalmente.
4. Selecione **Atualizar**.

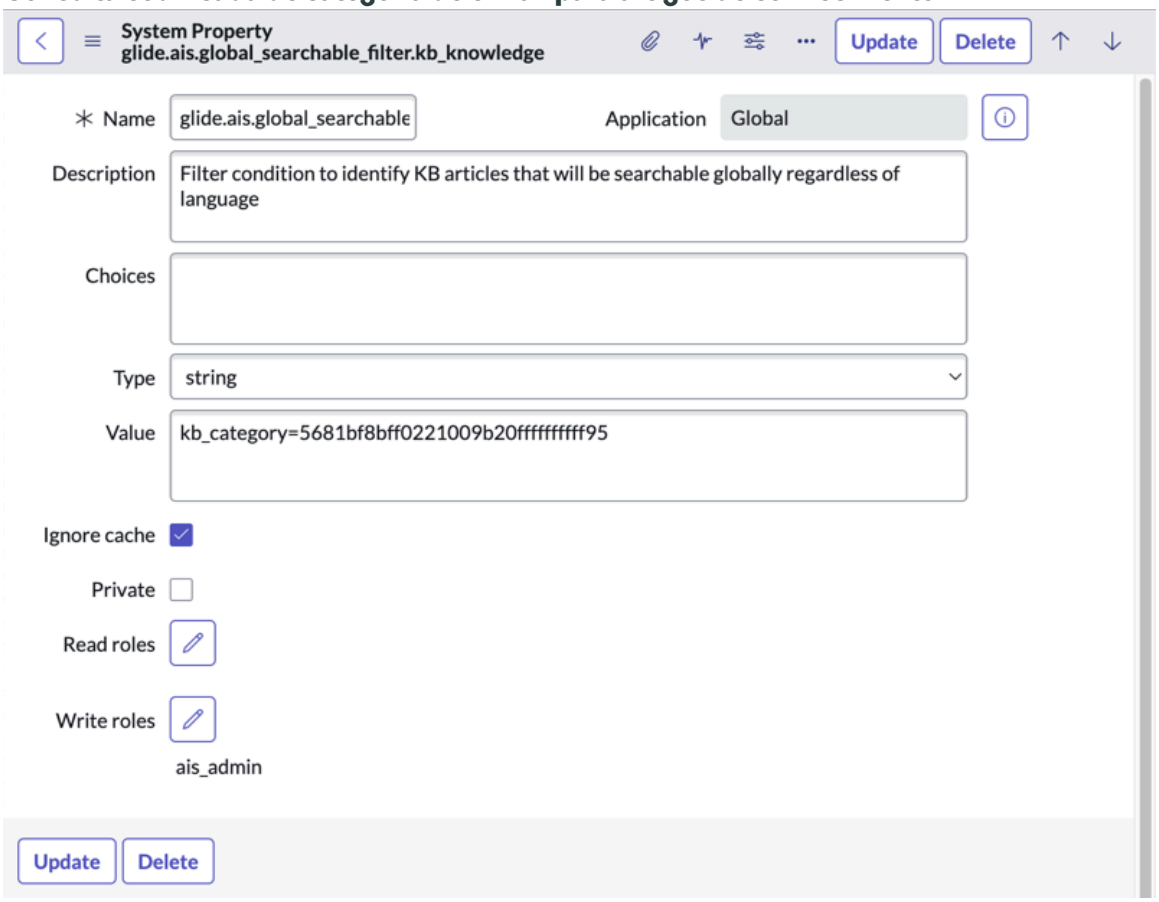
Resultado

Artigos de conhecimento que correspondem à sua consulta codificada podem ser retornados como resultados para pesquisas de usuários em qualquer idioma.

Example: Tornar artigos de conhecimento na categoria E-mail pesquisáveis globalmente

Este é um exemplo que define a consulta codificada kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffff95 para tornar os artigos de conhecimento na categoria E-mail pesquisáveis globalmente.

Consulta codificada de categoria de e-mail para artigos de conhecimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar tradução para valores de campo de referência de artigo de conhecimento em aspectos

Especifique se os aspectos devem exibir valores de campo de referência de artigo de conhecimento no idioma da sessão do usuário de pesquisa. Se você desabilitar a tradução, os aspectos exibirão os valores do campo de referência do artigo de conhecimento no idioma padrão da sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a página de resultados da pesquisa exibe aspectos para campos de referência de artigo de conhecimento usando valores de campo traduzidos no idioma da sessão do usuário de pesquisa. Se nenhum valor de campo traduzido estiver disponível para o idioma da sessão do usuário de pesquisa, a faceta do artigo de conhecimento exibirá o valor do campo no idioma padrão da sua instância.

Por exemplo, se você pesquisar em uma sessão em japonês em uma instância no idioma inglês, a faceta Categoria da base de conhecimento exibirá valores de campo em japonês usando valores de campo traduzidos para japonês. Se um valor de campo não tiver tradução para japonês, o aspecto Categoria da base de conhecimento voltará a exibir esse valor de campo em inglês.

Os administradores de pesquisa podem desabilitar este comportamento de tradução para campos de referência de artigo de conhecimento. Com a tradução desabilitada, os usuários de pesquisa verão os valores do campo de aspecto do artigo de conhecimento no idioma padrão da instância, em vez de no idioma da sessão.

Para saber mais sobre aspectos, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre valores de campos traduzidos, consulte Localização do Sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra o registro de origem indexada da Tabela de conhecimento na exibição de formulário selecionando seu nome.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de origem indexada, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	index_translated_reference_fields
Valor	falso

Nota:
Para reativar a tradução de aspectos, para que os valores do campo de referência do artigo de conhecimento sejam exibidos no idioma da sessão do usuário quando os valores do campo traduzido estiverem disponíveis, defina o valor do atributo index_translated_reference_fields novamente como *true*, seu valor padrão. Para obter mais informações sobre o atributo index_translated_reference_fields, consulte Atributos de origem indexados.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O valor de atributo atualizado aparece na lista relacionada de configuração avançada da origem indexada. Se você alterou o valor do atributo index_translated_reference_fields, uma mensagem informativa será necessária para que a mudança de configuração tenha efeito.

6. Se você alterou o valor do atributo index_translated_reference_fields, selecione **Indexar todas as tabelas** para reindexar o conteúdo da origem indexada da tabela de conhecimento.
   Para obter mais detalhes sobre reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Resultado

Os aspectos dos campos de referência do artigo de conhecimento exibem traduções de valores de campo no idioma da sessão do usuário.

Nota:
Se você definir o valor do atributo index_translated_reference_fields novamente como verdadeiro e vir os valores do campo de referência do artigo de conhecimento exibidos no idioma padrão da instância em aspectos, verifique se existem traduções desses valores de campo para o idioma da sessão do usuário.

Pesquisa com IA interação com idiomas de fallback

Quando um idioma de fallback é configurado para o idioma da sessão do usuário, Pesquisa com IA pesquisa documentos traduzidos em ambos os idiomas. A pesquisa usa dicionários de palavras irrelevantes, sinônimos e erros de digitação apropriados para o idioma de fallback.

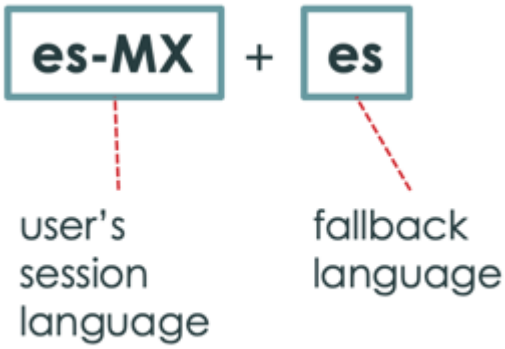
A partir da versão Tokyo, você pode definir um idioma de fallback para cada idioma habilitado em sua instância. O sistema usa esse idioma de fallback para elementos de texto da interface do usuário que não são traduzidos para o idioma especificado. Para obter detalhes sobre como configurar idiomas de fallback, consulte Definir um idioma de fallback.

Se você definir um idioma de fallback para o idioma de sessão Now Platform® do usuário, Pesquisa com IA retornará resultados para conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, no idioma da sessão e no idioma de fallback configurado. Ao pesquisar conteúdo no idioma de fallback, Pesquisa com IA usa os dicionários de manipulação de palavras irrelevantes, sinônimos e erros de digitação para o idioma de fallback.

Por exemplo, suponha que você configure o espanhol como idioma de fallback para o espanhol do México. Com essa configuração, os usuários que pesquisam sessões em espanhol do México podem encontrar artigos de conhecimento em espanhol do México e espanhol. Pesquisa com IA usa o espanhol do México e dicionários de espanhol e regras de melhoria de resultados ao corresponder artigos em espanhol do México. Ele usa os dicionários de espanhol e as regras de melhoria de resultado ao corresponder artigos em espanhol.

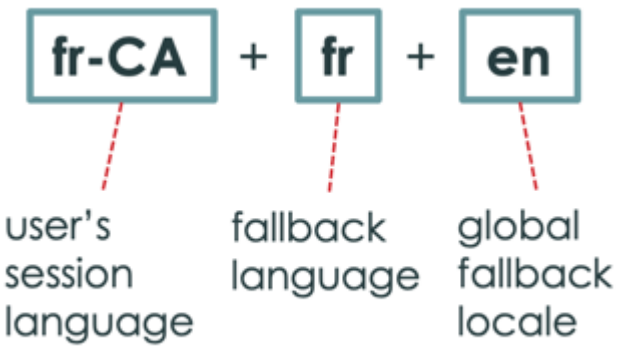
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idiomas do resultado da pesquisa com um idioma de fallback



Se você configurar uma localidade de fallback global além de um idioma de fallback, Pesquisa com IA retornará resultados correspondentes para conteúdo traduzido no idioma da sessão do usuário, no idioma de fallback e no idioma da localidade de fallback global. Por exemplo, suponha que você configure o francês como idioma de fallback para o francês canadense e também configure o inglês como a localidade de fallback global. Os usuários que pesquisam sessões em francês canadense podem pesquisar artigos de conhecimento em francês canadense, francês e inglês.

Pesquisar idiomas de resultado com um idioma de fallback e uma localidade de fallback global



Para obter detalhes sobre como configurar uma localidade de fallback global, consulte Habilitar uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido.

Habilitar uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido

Configure Pesquisa com IA para corresponder a documentos traduzidos em um idioma de localidade de fallback global, bem como no idioma da sessão do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

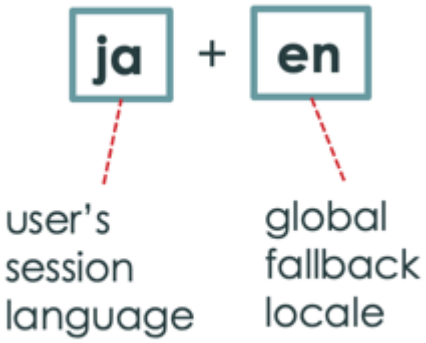
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, ao pesquisar conteúdo com documentos traduzidos, Pesquisa com IA corresponde somente a registros indexados no idioma da sessão Now Platform® do usuário. Por exemplo, uma pesquisa em uma sessão de usuário japonês corresponde somente a artigos de conhecimento em japonês, excluindo todos os artigos em outros idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar Pesquisa com IA para aplicar uma localidade de fallback global às pesquisas do usuário. Quando você habilita esta opção, Pesquisa com IA corresponde a registros no idioma da localidade da instância Now Platform (ou outra localidade que você especificar), bem como a registros correspondentes no idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se você definir o inglês como a localidade de fallback global, os usuários que pesquisarem em sessões em japonês poderão ver os resultados do artigo de conhecimento em japonês e inglês.

Idiomas do resultado da pesquisa com uma localidade de fallback global



Nota:
A localidade de fallback global funciona melhor quando você deseja tornar todos os registros no idioma inglês pesquisáveis globalmente. Para tornar outros conjuntos de registros pesquisáveis globalmente, consulte Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente.

Quando você habilita a opção de localidade de fallback global para pesquisa, Pesquisa com IA determina a localidade de fallback global da seguinte forma:

1. Se o valor da propriedade do sistema `glide.ais.translate.global_fallback_locale` for uma cadeia de caracteres de localidade válida, como `en-US` ou `fr`, Pesquisa com IA a usará como a localidade de fallback global.
2. Caso contrário, Pesquisa com IA usará a localidade da instância Now Platform, conforme especificado pelo valor da propriedade do sistema `glide.system.locale`, como a localidade de fallback global.
3. Se o valor da propriedade do sistema `glide.system.locale` não for uma localidade válida, Pesquisa com IA usará o inglês como a localidade de fallback global.

Para obter mais detalhes sobre Now Platform localidades e seus idiomas associados, consulte Configurando localidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA`.
2. Selecione a opção para a propriedade do sistema **Habilitar fallback de idioma global** (`glide.ais.translate.enable_global_language_fallback`).
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. **Opcional:** Adicione a propriedade do sistema `glide.ais.translate.global_fallback_locale` e defina seu valor com a localidade que você deseja que Pesquisa com IA use como a localidade de fallback global.
   Para obter instruções sobre como adicionar essa propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Pesquisa com IA pesquisa o conteúdo do documento traduzido no idioma da localidade de fallback global, bem como no idioma da sessão do usuário.

Nota:
Ao pesquisar a tabela Item do catálogo, Pesquisa com IA ignora a localidade da instância. As pesquisas de catálogo correspondem somente a documentos no idioma da sessão Now Platform do usuário.

Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exibe os resultados de pesquisa mais relevantes para uma consulta primeiro. O aprendizado de máquina ajusta automaticamente a pontuação de relevância do resultado da pesquisa para experiências de pesquisa com base em interações agregadas do usuário.

A relevância do aprendizado de máquina é habilitada automaticamente e não é configurável.

Modelos de relevância e pontuação

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância para calcular uma pontuação de relevância para cada resultado retornado por uma pesquisa. Documentos com pontuações de relevância mais altas aparecem primeiro no conjunto de resultados. A pontuação de relevância de um resultado é específica para o documento, os termos de pesquisa e o usuário específicos associados à consulta.

Cada perfil de pesquisa inclui seu próprio modelo de relevância. Você não pode exibir, modificar ou excluir este modelo de relevância.

Nota:
Pesquisa com IA não aplica a classificação de relevância às consultas curinga universal `***`. Os resultados de consultas `***` aparecem em uma ordem não especificada.

Sinais de pesquisa e ajuste de relevância de aprendizado de máquina

Pesquisa com IA Os componentes de UX registram sinais associados a pesquisas do usuário. Esses *sinais de pesquisa* incluem dados sobre como os usuários de pesquisa interagem com o campo de entrada de pesquisa, sugestões de preenchimento automático, filtros de aspecto e guia de navegação, cartões de resposta de resultado do Genius e resultados de pesquisa. Para saber mais sobre como os sinais de pesquisa são registrados e armazenados, consulte Pesquisar sinais.

A relevância do aprendizado de máquina usa dados desses sinais de pesquisa para ajustar de forma inteligente os modelos de relevância de forma contínua. A cada 30 dias, Pesquisa com IA calcula uma nova versão de cada modelo de relevância, modificando iterativamente seus parâmetros e testando-os de regressão em relação aos dados de sinal de pesquisa agregados para o perfil de pesquisa. Quando este processo de ajuste é concluído, Pesquisa com IA compara os modelos de relevância existentes e novos para ver qual produz melhores correspondências para o comportamento de pesquisa do usuário, conforme registrado nos dados históricos do sinal.

Se o novo modelo de relevância produzir resultados melhores com os dados do sinal, Pesquisa com IA usará seus valores de parâmetro modificados para executar avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real para o perfil de pesquisa. Essas avaliações testam mudanças de parâmetro individuais para verificar se elas produzem melhor relevância de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detalhes sobre a estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa usada para executar avaliações de teste A/B, consulte Estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa.

Se o novo modelo tiver desempenho superior ao modelo original na comparação histórica de correspondência de pesquisa e no teste A/B, Pesquisa com IA o definirá como o modelo de relevância ativo para o perfil de pesquisa, substituindo o modelo de relevância existente. O modelo de relevância atualizado permanece em uso até o início do próximo ciclo de ajuste.

Esses processos de ajuste do modelo de relevância ocorrem separadamente para cada perfil de pesquisa. As mudanças feitas no modelo de relevância em um perfil de pesquisa não afetam os modelos de relevância em outros perfis de pesquisa.

Nota:
Quando você faz upgrade para Yokohama de uma versão anterior, as pontuações de relevância padrão dos resultados da pesquisa podem mudar. Os modelos de relevância treinados na versão anterior devem continuar a produzir a mesma ordenação de resultados. Modelos treinados há mais de uma versão podem ser revertidos para o modelo de relevância padrão.

Modelo de relevância para sugestões de preenchimento automático

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância dedicado para classificar registros para exibição como sugestões de preenchimento automático no campo de pesquisa. Este modelo de relevância pontua registros com base em sua atualização e nas correspondências de termo de consulta de pesquisa em seus campos de **título**. O sistema não treina o modelo de relevância de sugestão de preenchimento automático. Para obter detalhes sobre como configurar sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA

Pesquisa com IA filtra os resultados da consulta de pesquisa e exibe somente os registros que o usuário conectado no momento pode acessar.

A segurança de conteúdo é habilitada automaticamente e não é configurável.

Recursos de segurança indexados

Ao indexar registros de tabelas Now Platform®, Pesquisa com IA preserva as seguintes configurações de controle de acesso:

- Regras da lista de controle de acesso (ACLs) baseadas em função no nível do campo
- ACLs condicionais sem script
- ACLs de nível de tabela com script
- Regras de negócio Antes da consulta
- Domain separation
- Critérios do usuário para registros indexados das tabelas Conhecimento [kb_knowledge] e Item do catálogo [sc_cat_item]

Pesquisa com IA não é compatível com ACLs de nível de campo com script.

Implementações de segurança de vinculação antecipada e tardia para consultas de pesquisa

No momento da consulta, Pesquisa com IA filtra os resultados da pesquisa avaliando o acesso do usuário a tabelas e registros indexados. A implementação de filtragem usada depende

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dos recursos de segurança presentes nas tabelas e registros que correspondem à consulta de pesquisa.

Implementação de segurança de conteúdo	Descrição
Vinculação antecipada	Implementação de segurança de conteúdo padrão que incorpora filtros de segurança na consulta de pesquisa. O sistema adiciona filtros de segurança relevantes para o usuário a cada consulta de pesquisa. Para aparecer nos resultados da pesquisa, os registros devem corresponder à consulta de pesquisa e passar em todos os filtros de segurança. A segurança de vinculação antecipada oferece suporte a ACLs sem script, regras de negócio Antes da consulta e separação de domínio, além de critérios do usuário para registros indexados das tabelas kb_knowledge e sc_cat_item. Se uma pesquisa corresponder a registros que tenham ACLs com script no nível de tabela, a consulta de pesquisa retornará automaticamente para usar a segurança de vinculação atrasada. **Nota:** Se um filtro de vinculação antecipada produzir um erro, a consulta de pesquisa retornará automaticamente para usar a segurança de vinculação tardia.
Vinculação atrasada	Implementação de segurança de conteúdo alternativo mais cara computacionalmente que pós-filtra os resultados da consulta de pesquisa. O sistema aplica filtros de segurança à consulta de pesquisa, assim como a segurança de vinculação antecipada. Depois de recuperar os registros que correspondem à consulta filtrada, ele invoca o método `GlideRecord.canRead()` para cada registro. Para aparecer nos resultados da pesquisa, os registros devem corresponder à consulta de pesquisa, passar em todos os filtros de segurança e retornar `true` para o método de API. A segurança de vinculação atrasada oferece suporte a todos os recursos de segurança indexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementação de segurança de conteúdo	Descrição
	Por padrão, a segurança de vinculação atrasada serve como um mecanismo de fallback para a segurança de vinculação antecipada. Você pode substituir esse comportamento padrão das seguintes maneiras: • Para fazer com que Pesquisa com IA use a segurança de vinculação atrasada para todos os resultados de uma origem indexada, defina o valor do campo **Forçar vinculação tardia** dessa origem indexada como *true*. • Para fazer com que Pesquisa com IA use a segurança de vinculação atrasada para todos os resultados da pesquisa, defina o valor da propriedade do sistema **Forçar *Pesquisa com IA* a usar os últimos vínculos na avaliação do ACL** (*glide.ais.security.force_late_binding*) como *true*. Se Pesquisa com IA aplicar a segurança de vinculação tardia a qualquer resultado de uma fonte indexada usada por uma faceta, a lista de seleções de filtro disponíveis para a faceta será alterada. Quando isso acontece, a faceta exibe somente os valores de campos encontrados na página atual de resultados da pesquisa. Para obter detalhes sobre aspectos, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA. Quando você habilita as contagens de resultados de pesquisa para uma aplicação de pesquisa, as contagens indicam o número de resultados que correspondem à pesquisa do usuário. A segurança de vinculação atrasada pode remover resultados depois que eles são contados, fazendo com que o número real de resultados exibidos seja menor do que a contagem. Para obter mais informações sobre contagens de resultados, consulte Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa.

Segurança de conteúdo para conteúdo externo

Pesquisa com IA preserva as permissões de acesso ao ingerir documentos externos. Você pode criar alias de Now Platform usuários para os usuários e grupos definidos externamente especificados nessas permissões de acesso. Pesquisa com IA constrói filtros de segurança de conteúdo para registros de documentos externos a partir dessas permissões e aliases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usar Pesquisa com IA com fontes de dados externas, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA. Para obter detalhes completos sobre segurança de conteúdo externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA.

Campos criptografados em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exclui campos de registro de origem criptografados com Suporte de criptografia ou Edge Encryption.

Ao lidar com um campo de registro de origem criptografado, Pesquisa com IA tem as seguintes limitações:

- A indexação de conteúdo exclui o campo criptografado. Essa exclusão significa que os termos da consulta de pesquisa não corresponderão aos termos do conteúdo do campo criptografado.
- Você não pode criar um aspecto usando o campo criptografado.
- Se uma consulta de pesquisa tentar filtrar o campo criptografado, como ao aplicar um filtro de lista de controle de acesso (ACL), a consulta de pesquisa falhará. Uma mensagem de erro de Campo criptografado não é compatível é registrada em log.

Para obter descrições detalhadas das opções de criptografia disponíveis para registros de origem, consulte Criptografia .

Pesquisa vetorial semântica no Pesquisa com IA

A pesquisa vetorial semântica encontra resultados com base na semelhança entre eles e o significado dos termos de pesquisa. Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius e Now Assist em Virtual Agent usam a pesquisa vetorial semântica para melhorar o recall com a interpretação de idioma natural das consultas de pesquisa.

Por padrão, Pesquisa com IA usa *pesquisa léxica*, o que significa que ele encontra resultados para registros que contêm correspondências de palavra-chave para os termos em sua consulta de pesquisa. A partir da versão Vancouver Patch 4, Pesquisa com IA inclui um modo de pesquisa alternativo chamado *pesquisa vetorial semântica* que é usada em Now Assist perguntas e respostas e Now Assist ações resultados do Genius.

A pesquisa vetorial semântica analisa os significados e o contexto dos termos de pesquisa e usa essas informações para encontrar resultados com significados semelhantes. Ela melhora a recuperação das pesquisas com interpretações da linguagem natural que refletem com mais precisão a intenção da pesquisa.

Por exemplo, suponha que você indexe um registro de origem, incluindo o texto de como evitar o phishing e a pesquisa para evitar golpes.

- No modo de pesquisa léxica, Pesquisa com IA não retorna nenhum resultado para este registro porque os termos da consulta de pesquisa não são correspondências literais para os termos incluídos no conteúdo indexado.
- No modo de pesquisa vetorial semântica, no entanto, Pesquisa com IA pode retornar um resultado para o registro com base na seguinte análise de contexto:
  - O termo de pesquisa evitar é contextualmente semelhante ao significado de impedir
  - O termo de pesquisa golpes tem um significado que se sobrepõe ao significado de phishing

Pesquisa com IA ordena os resultados da pesquisa vetorial semântica com base na semelhança deles com a sua pesquisa. No exemplo, se você tivesse um segundo 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.

indexado incluindo o texto como evitar golpes, seria mais semelhante à pesquisa para evitar golpes e o resultado da pesquisa apareceria antes do resultado como evitar phishing.

Ao contrário do modo de pesquisa padrão baseado em palavras-chave, a pesquisa vetorial semântica não depende dos dicionários de sinônimos para encontrar equivalências de termos. Pesquisa com IA identifica semelhanças de termos automaticamente ao indexar conteúdo de origem e metadados para pesquisa vetorial semântica.

A pesquisa vetorial semântica é habilitada automaticamente e não inclui configurações configuráveis.

Benefícios da pesquisa vetorial semântica

Em comparação com o modo padrão de pesquisa léxica baseada em palavras-chave, a pesquisa vetorial semântica oferece os seguintes benefícios:

- Ajuda a melhorar o recall de artigos de conhecimento, itens do catálogo e recuperação de tópicos, correspondendo resultados com base no significado subjacente da pesquisa, em vez de corresponder a palavras-chave.
- Fornece uma experiência de pesquisa mais natural e consistente, retornando resultados semelhantes para consultas de pesquisa variadas com o mesmo significado subjacente.
- Reduz a necessidade de criar e manter dicionários de sinônimos para antecipar semelhanças nas pesquisas.

Saída da pesquisa vetorial semântica

A pesquisa vetorial semântica substitui os mecanismos normais de correspondência de termo Pesquisa com IA e de classificação de relevância. Os resultados são ordenados com base na semelhança calculada com os termos da consulta de pesquisa, com os resultados mais semelhantes aparecendo primeiro.

Disponibilidade de pesquisa vetorial semântica

A pesquisa vetorial semântica está disponível nos seguintes contextos.

- Now Assist em Virtual Agent usa a pesquisa vetorial semântica para recuperação de Item do catálogo e recuperação de tópicos do atendente. Para mais detalhes, consulte Now Assist in Virtual Agent .
- Now Assist Os resultados das perguntas e respostas do Genius usam a pesquisa vetorial semântica junto com a pesquisa de palavras-chave legada ao procurar artigos de conhecimento que correspondam à sua consulta de pesquisa. Eles também usam a pesquisa vetorial semântica ao procurar respostas em cache que correspondam à sua consulta no cache de segundo nível. Para obter mais detalhes, consulte Resultados dasNow Assist perguntas e respostas do Genius e Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.
- Now Assist ações Os resultados do Genius usam a pesquisa vetorial semântica junto com a pesquisa de palavra-chave legada ao procurar itens do catálogo que correspondam à sua consulta de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Resultados do Genius Now Assist de ações.
- Todos os conectores de Conectores de conteúdo externo oferecem suporte à indexação vetorial semântica ao recuperar o conteúdo do documento de sistemas de origem externa. Para obter mais informações sobre a configuração e o uso do conector de conteúdo externo, consulte Conectores de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA registro em log e depuração

Revise Pesquisa com IA logs e histórico para analisar o desempenho e diagnosticar problemas. Exiba mensagens de log e histórico de ingestão ou use a depuração de sessão para capturar mensagens detalhadas para uma sessão de usuário.

Exibir Pesquisa com IA mensagens do log de ingestão

Revise Pesquisa com IA eventos de ingestão e indexação exibindo mensagens de log.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Logs** > **Erros e avisos de ingestão**.
   A tabela Log [syslog] aparece com uma condição de filtro **[Source] [starts with] [AIS-Datasource]** aplicada.
2. Use as funções de pesquisa de lista, classificação, filtro e grupo para localizar mensagens de interesse.

Exibir todas as Pesquisa com IA mensagens de log

Revise Pesquisa com IA eventos exibindo mensagens de log.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Logs** > **Todos**.
   A tabela Log [syslog] aparece com uma condição de filtro **[Message] [contains] [ais]** aplicada.
2. Use as funções de pesquisa de lista, classificação, filtro e grupo para localizar mensagens de interesse.

Revisar histórico de ingestão de uma origem indexada

Exiba os resultados de processamento e as estatísticas de desempenho associados a um evento de ingestão de uma origem indexada.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Pesquisa com IA Histórico de origem indexada [ais_ingest_datasource_stats] contém registros de eventos de ingestão de origem indexada. Cada registro inclui estatísticas de desempenho e resultados de processamento para o evento de ingestão. Você pode revisar o registro do histórico de eventos de ingestão para analisar o desempenho de ingestão e diagnosticar problemas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada cujo histórico de indexação você deseja revisar.
3. Na lista relacionada Histórico de indexação, abra o registro de evento de ingestão que você deseja revisar.
4. No formulário Histórico de origem indexada, revise os campos do evento de ingestão selecionado.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Histórico de origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA

Capture e revise Pesquisa com IA mensagens de log detalhadas para uma sessão de usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você habilita a depuração de sessão para Pesquisa com IA em uma sessão de usuário, o sistema registra mensagens de log de depuração para essa sessão. Essas mensagens incluem:

- Mensagens que ilustram como Pesquisa com IA interpreta a consulta de pesquisa de um usuário
- Mensagens que especificam os filtros de origem de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo aplicados a uma consulta de pesquisa
- Mensagens que contêm solicitação de consulta de pesquisa e objetos de resposta em formato legível

Você pode revisar essas mensagens de log de depuração para diagnosticar problemas de pesquisa ou definir configurações ideais de desempenho de pesquisa.

Depois de habilitada, a depuração de sessão permanece ativa para a sessão do usuário até que você a desabilite. Para obter mais informações sobre depuração de sessão, consulte Depuração de sessão .

Procedimento

1. Para habilitar a depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** `Pesquisa com IA`.
   Uma mensagem relata a conclusão do script de depuração da sessão Debug Pesquisa com IA.
2. Para revisar os logs de depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Log**.
   As mensagens de log de depuração aparecem na janela **Log de sessão**.
3. Para desabilitar a depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Desabilitar Tudo**.
   Uma mensagem informa a conclusão do script de depuração da sessão Desabilitar tudo.

Diagnosticar problemas de acesso ao resultado da pesquisa usando a IU de visualização de pesquisa

Use a ferramenta de representação da IU de visualização de pesquisa e a função de privilégio elevado de administrador de alta segurança Pesquisa com IA para determinar se os filtros impedem que um usuário de pesquisa exiba um resultado de pesquisa específico no índice Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin, ais_high_security_admine representante.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a IU de visualização de pesquisa para diagnosticar configurações de filtro que impedem que um usuário de pesquisa veja um resultado de pesquisa específico no índice Pesquisa com IA. Primeiro, pesquise como esse usuário na IU de visualização de pesquisa para confirmar se o resultado da pesquisa está visível. Em seguida, encerre a representação e repita a pesquisa após elevar para ais_high_security_admin para ignorar todos os filtros de segurança de conteúdo e origem de pesquisa. Se o resultado da pesquisa aparecer 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.

pesquisa elevada, examine a origem de pesquisa e as configurações do filtro de segurança de conteúdo para determinar por que o usuário não pode exibi-lo.

Nota:
Alterar o valor do campo **Pesquisar como** na ferramenta de representação de usuário da visualização de pesquisa da IU encerra os privilégios elevados da função ais_high_security_admin. Para ignorar os filtros depois de alterar o valor deste campo, você deve elevar novamente para a função ais_high_security_admin.

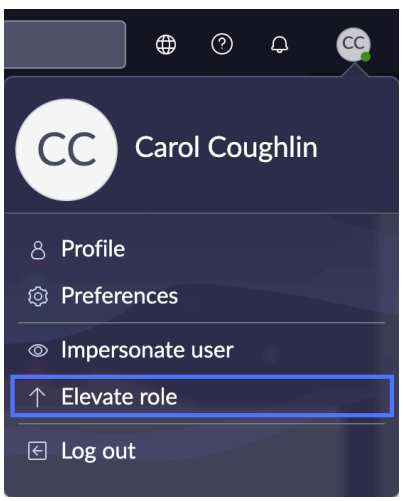
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**.
2. Use o campo **Pesquisar como** na ferramenta de representação de usuário da IU de visualização de pesquisa para emitir a consulta de pesquisa de interesse como o usuário afetado.

   Nota:
   Para obter mais detalhes sobre o campo **Pesquisar como**, consulte Ferramentas de administração da visualização de pesquisa.

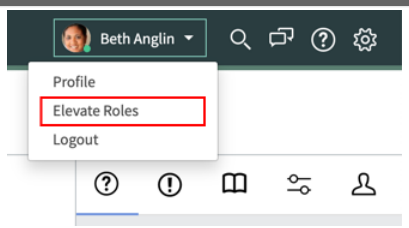
   Os resultados são exibidos, correspondendo aos vistos pelo usuário afetado para a consulta de pesquisa de interesse. Esses resultados podem ser limitados pela fonte de pesquisa ou pelos filtros de segurança de conteúdo.
3. Eleve para a função ais_high_security_admin executando as seguintes etapas:

   a. Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:

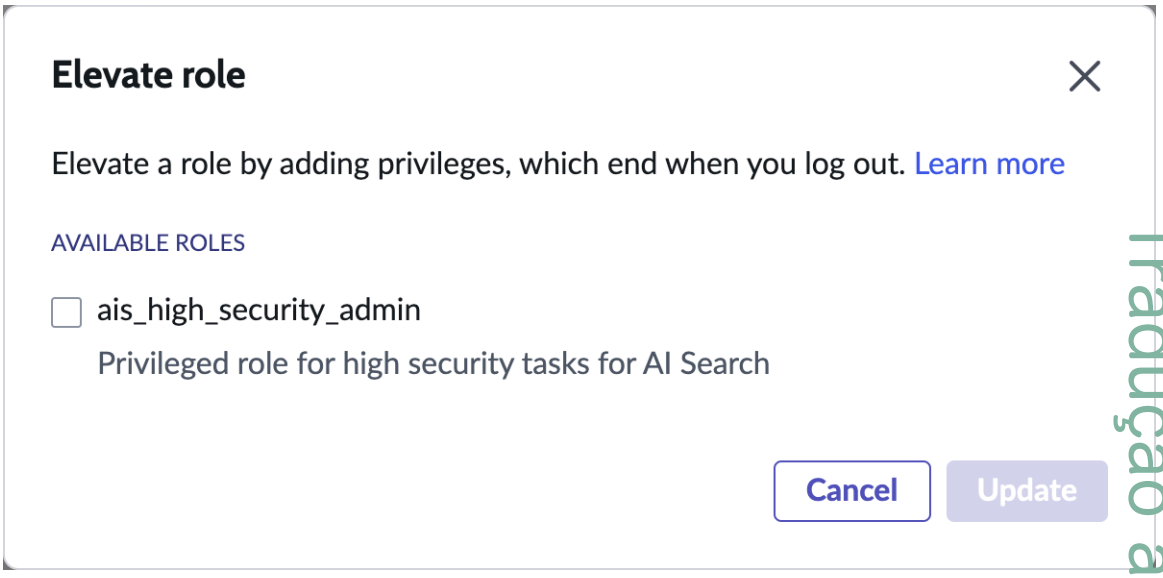
Versão da IU	Ação
IU Next Experience	Na faixa superior, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função**. 
IU principal	Na faixa superior, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versão da IU	Ação
	

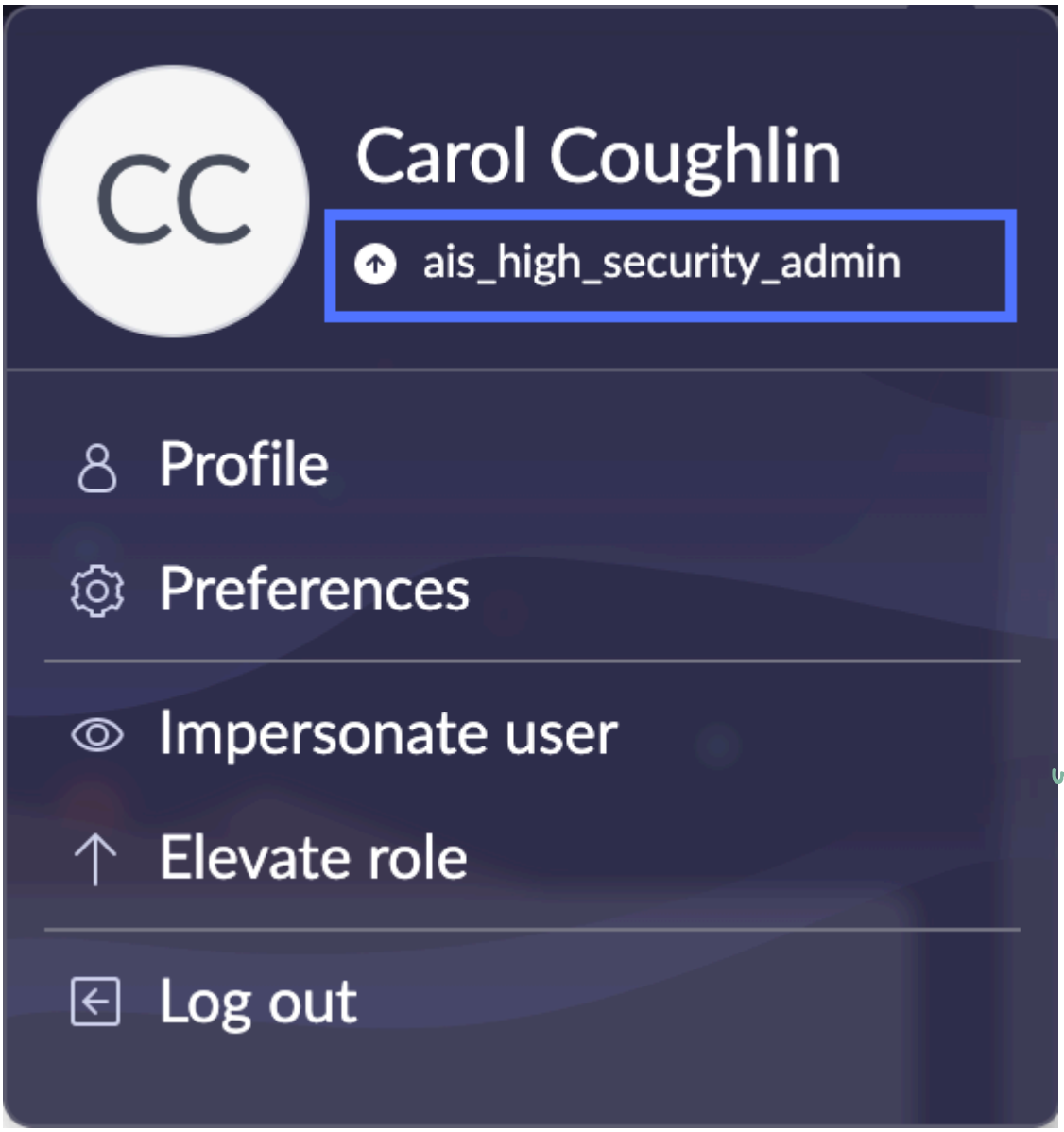
Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list das funções privilegiadas disponíveis.



b. Na caixa de diálogo, selecione a opção **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (na IU Next Experience) ou **OK**.
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Na IU Next Experience, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Nota:
Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

4. Repita a pesquisa de interesse sem representar o usuário afetado.
   Os resultados da pesquisa aparecem sem filtros de origem de pesquisa ou de segurança de conteúdo aplicados.

O que Fazer Depois

Compare os dois conjuntos de resultados de pesquisa. Se o resultado da pesquisa em questão aparecer somente na pesquisa elevada, uma fonte de pesquisa ou filtro de segurança de conteúdo impedirá que o usuário afetado exiba esse resultado. Se o resultado da pesquisa não aparecer em nenhuma das pesquisas, ele não estará presente no índice Pesquisa com IA.

Se o resultado da pesquisa em questão for indexado a partir de um documento externo, você poderá depurar o filtro de permissão de acesso de segurança de conteúdo externo do usuário afetado para ver se ele impede o acesso ao resultado da pesquisa. Para obter

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

detalhes sobre este procedimento, consulte Depurar filtros de segurança de conteúdo externo para um usuário Now Platform.

Depurar filtros de segurança de conteúdo e fonte de pesquisa

Use o Log de sessão para exibir a fonte de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo aplicados aos resultados de uma consulta de pesquisa. Os administradores podem usar essa abordagem para verificar os filtros de origem de pesquisa e as configurações de segurança de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

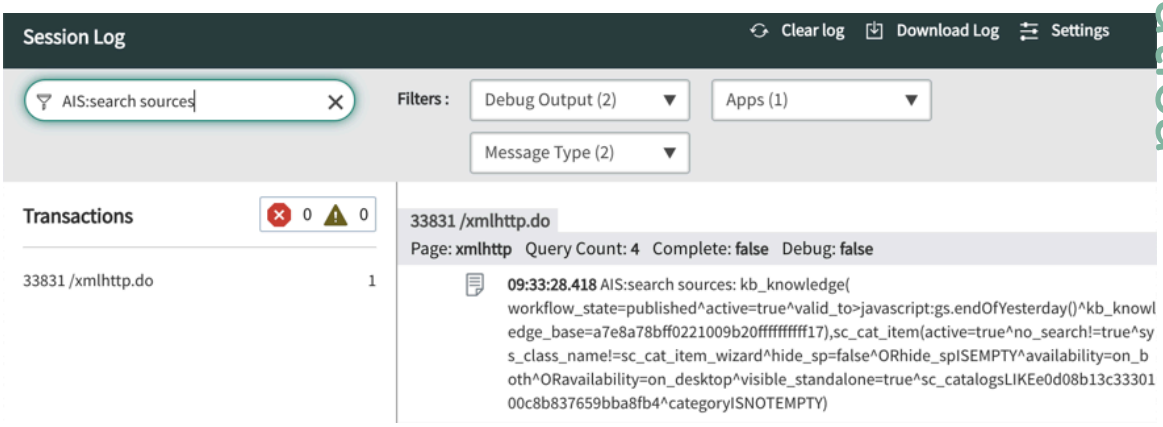
Habilite a depuração de sessão para Pesquisa com IA para exibir mensagens de log de depuração para fontes de pesquisa e filtros de segurança de conteúdo. Cada mensagem de log de depuração mostra os filtros que Pesquisa com IA aplica para determinar quais registros aparecem nos resultados de uma consulta de pesquisa.

Procedimento

1. Para habilitar a depuração de sessão para Pesquisa com IA, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *`Pesquisa com IA`*.
2. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Log**.
   O Log de sessão é aberto.
3. Use o Pesquisar IU de visualização para Pesquisa com IA para enviar a consulta de pesquisa de interesse.

   Nota:
   Para depurar filtros de segurança de conteúdo para outro usuário, especifique o nome dele na ferramenta de representação de usuário da IU de visualização de pesquisa.

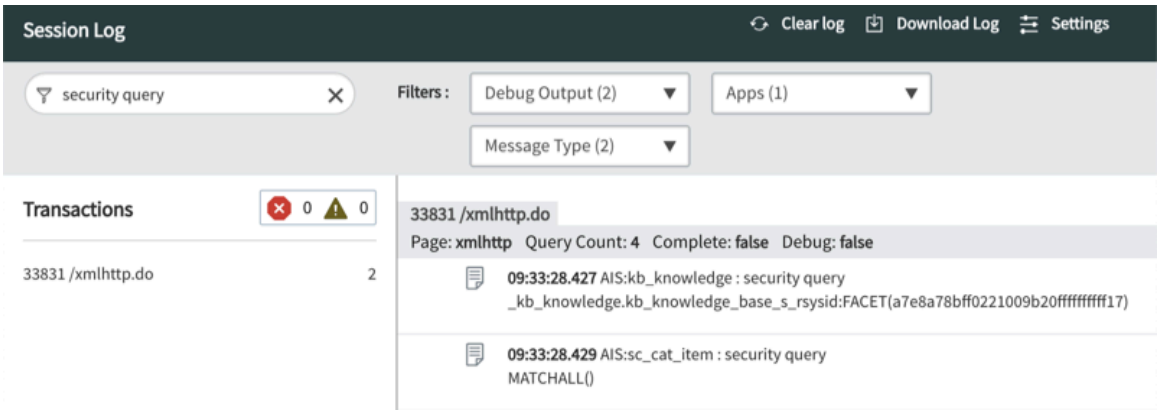
4. Para ver os filtros de origem de pesquisa aplicados às suas consultas de pesquisa, filtre as entradas do Log de sessão para `AIS: origens de pesquisa`.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para ver os filtros de segurança de conteúdo aplicados ao avaliar o acesso aos resultados de pesquisa do usuário atual (ou representado) Now Platform®, filtre as entradas de log de sessão para `consulta de segurança`.



O que Fazer Depois

Se os filtros de uma origem de pesquisa excluirem registros que deveriam ser pesquisáveis, modifique esses filtros. Para obter detalhes, consulte Criar uma origem de pesquisa.

Se os filtros de segurança de conteúdo impedirem que o usuário veja os resultados da pesquisa que deveriam estar acessíveis, corrija as configurações de controle de acesso dos registros de origem afetados e reindexe o conteúdo da origem indexada relevante. Para obter detalhes sobre as configurações de segurança de conteúdo, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA. Para reindexar o conteúdo, siga as etapas de Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Depurar filtros de segurança de conteúdo externo para um usuário Now Platform®

Use o Log de sessão para exibir o conjunto de filtros de permissão de acesso de usuário e grupo definidos externamente associados ao usuário Now Platform atual. Os administradores podem usar essa abordagem para verificar se os mapeamentos de usuário apropriados existem para o usuário atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite a depuração de sessão para Pesquisa com IA para exibir mensagens de log de depuração para segurança de conteúdo externo. Cada mensagem de log de depuração mostra o filtro de segurança de conteúdo externo que Pesquisa com IA aplica para determinar se o usuário Now Platform atual pode ver um resultado de pesquisa de um documento externo.

Procedimento

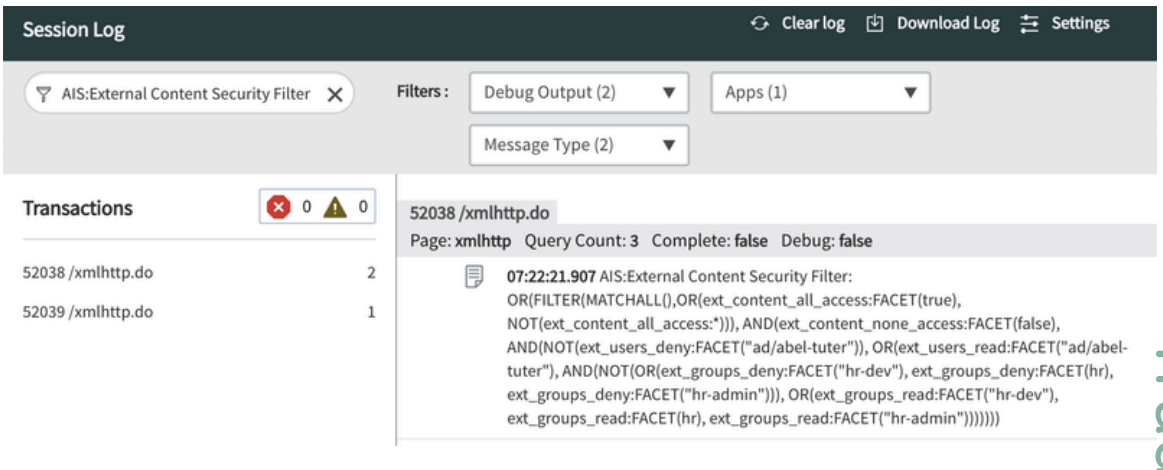
1. Para habilitar a depuração de sessão para Pesquisa com IA, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *`Pesquisa com IA`*.
2. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Log**.
   O Log de sessão é aberto.
3. Use o Pesquisar IU de visualização para Pesquisa com IA para enviar a consulta de pesquisa de conteúdo externo de interesse.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 depurar permissões de acesso de segurança de conteúdo externo para outro usuário, especifique o nome dele na ferramenta de representação de usuário da IU de visualização de pesquisa.

4. No Log de sessão, filtre por AIS: filtro de segurança de conteúdo externo para ver os filtros de segurança de conteúdo externo aplicados ao avaliar o acesso a um resultado de pesquisa de documento externo para o usuário atual (ou representado) Now Platform.



O que Fazer Depois

Se os filtros de segurança de conteúdo externo não incluírem as permissões de acesso de usuário externo ou grupo desejadas, um administrador de pesquisa poderá importar um mapeamento de usuário atualizado e corrigido para o usuário Now Platform relevante. Para obter mais detalhes sobre como definir e importar mapeamentos de usuário, consulte Mapeamento de usuários e grupos externos para Now Platform usuários.

Revisar contagens de registros de origens indexadas

Entenda a origem do seu conteúdo indexado exibindo as contagens de registros das origens indexadas na tabela Pesquisa com IA Estatísticas de origem indexada.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Pesquisa com IA Estatísticas de origem indexada [ais_datasource_stats] contém entradas que mostram as contagens de registros indexados para cada uma das origens indexadas. Essas entradas são registradas a cada 24 horas pelo trabalho agendado **Coletar estatísticas de ingestão do AIS**. Você pode revisar as entradas de estatísticas para ver com quantos registros cada origem indexada contribui para o índice Pesquisa com IA.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Pesquisa com IA Estatística de origem indexada [ais_datasource_stats].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira ais_datasource_stats.list.
   c. Pressione Enter.
2. Se o campo Atualizado não for exibido, selecione o ícone Personalizar lista ( ) e use o slushbucket para adicionar o campo Atualizado à 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.

3. Para exibir as entradas de contagem de registros indexadas mais recentes primeiro, selecione o ícone de opções de coluna do campo atualizado (em Next Experience IU ou) e selecione **Classificar (z até a)**.
4. Revise as entradas de contagem de registros indexados para cada uma das origens indexadas.

Nota:
A entrada para uma origem indexada indica o número de registros indexados dessa origem quando o trabalho agendado **Coletar estatísticas de ingestão do AIS** foi executado no horário listado no campo Atualizado.

Estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa

Pesquisa com IA executa avaliações de teste A/B que comparam a relevância do resultado para conjuntos alternativos de valores de parâmetro de consulta de pesquisa. Essas avaliações determinam os modelos que Pesquisa com IA usa para relevância de aprendizado de máquina e para resultados de perguntas e respostas do Genius.

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa permite o teste de relevância A/B no tráfego de pesquisa em tempo real. Pesquisa com IA considera os resultados deste teste em tempo real junto com sua avaliação off-line de dados de sinal de pesquisa agregados ao fazer as seguintes determinações:

- Determinar qual modelo de relevância publicar para um perfil de pesquisa. Para obter detalhes sobre a geração e publicação de modelos de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.
- Determinar qual modelo de compreensão de leitura de máquina (MRC) usar ao validar possíveis respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius. Para obter mais informações sobre o modelo de MRC usado para resultados das perguntas e respostas do Genius, consulte Resultados das perguntas e respostas do Genius.

Pesquisa com IA calcula os resultados da avaliação de teste A/B todas as noites.

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa faz parte do pacote de recursos de Telemetria adaptável.

Tabelas da estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA usa tabelas para armazenar resultados e métricas de testes A/B de tráfego de pesquisa em tempo real. Pesquisa com IA usa os dados armazenados ao determinar qual modelo de relevância e modelo de validação de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius serão publicados para uma aplicação de pesquisa.

Tabela de avaliação de teste A/B

A tabela Avaliação de teste A/B [evaluation] armazena detalhes das avaliações de teste A/B realizadas no tráfego de pesquisa em tempo real.

Nota:
O sistema limpa automaticamente esta tabela, removendo registros de avaliações inativas com mais de dois anos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação

Coluna	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para identificar a avaliação.
Nome	Nome e descrição da avaliação.
Fonte	Nome da tabela que contém os registros para os quais a avaliação será executada.
Escopo de teste	Escopo da avaliação. • Valores compatíveis: ○ *ALL*: executa a avaliação em todos os registros na tabela especificada por **Source**. ○ *SELECTED*: executa a avaliação somente em relação aos registros especificados no valor do campo **Artefatos selecionados**. • Valor padrão: *ALL*
Provedor de artefato	Lista de classes de filtragem de artefatos que fornecem registros para teste.
Artefatos selecionados	Lista separada por vírgulas de valores de sys_id de registro. Quando **o escopo de teste** estiver definido como **SELECTED**, a avaliação será executada somente em registros com valores de sys_id especificados nesta lista.
Sinais mínimos para avaliação	Número mínimo de sinais de pesquisa que a avaliação deve coletar antes de terminar. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *0* (sem mínimo) • Valor máximo: *30000* Para obter detalhes sobre como essa condição interage com a condição **Mínimo de dias para avaliação**, consulte **Operador de critérios finais**.
Dias mínimos para avaliação	Número mínimo de dias em que a avaliação deve estar ativa antes de terminar. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *0* (sem mínimo) • Valor máximo: *180*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação

Coluna	Descrição
	Para obter detalhes sobre como essa condição interage com a condição **Sinais mínimos para avaliação**, consulte **Operador de critérios finais**.
Operador de critérios finais	Operador lógico a ser usado para condições de término de avaliação quando as condições **Sinais mínimos para avaliação** e **Dias mínimos para avaliação** existirem. • Valores compatíveis: ◦ *AND*: a avaliação permanece ativa até que as condições **Sinais mínimos para avaliação** e **Dias mínimos para avaliação** sejam atendidas. ◦ *OR*: a avaliação permanece ativa até que as condições **Sinais mínimos para avaliação** ou **Mínimo de dias para avaliação** sejam atendidas. • Valor padrão: *OR*

Tabela de execução de avaliação de teste A/B

A tabela Execução de avaliação de teste A/B [evaluation_execution] armazena detalhes de operações individuais executadas como parte das avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

avaliação_execução

Coluna	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para identificar a operação de avaliação.
Avaliação	Referência ao registro da avaliação na tabela Avaliação de teste A/B [evaluation].
ID do Artefato	Sys_id do registro analisado por esta operação de avaliação.
Estado	Estado da execução da avaliação do registro. • Valores compatíveis: ◦ *Queued*: a operação de avaliação está na fila para execução. ◦ *In Progress*: a operação de avaliação está em andamento. ◦ *Scoring*: a operação de avaliação está na fase de pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação_execução

Coluna	Descrição
	◦ `Complete`: a operação de avaliação foi concluída com sucesso. ◦ `Errored`: a operação de avaliação falhou com um erro. ◦ `Canceled`: a operação de avaliação foi cancelada pelo sistema. ◦ `Suspended`: a operação de avaliação foi suspensa pelo sistema. • Valor padrão: `Queued`
Data de início	Data e hora em que a operação de avaliação foi iniciada.
Data de término	Data e hora em que a operação de avaliação foi encerrada.

Tabela de parâmetros de avaliação de teste A/B

A tabela Parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter] armazena detalhes dos parâmetros de consulta de pesquisa individuais considerados nas avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

avaliação_parâmetro

Coluna	Descrição
Avaliação	Referência ao registro da avaliação na tabela Avaliação de teste A/B [evaluation].
Nome	Nome e descrição do parâmetro de avaliação.
Usar parâmetro atribuído ao artefato	• Tipo: booleano • Valores compatíveis: ◦ `true`: compara o `Parameter Values` especificado com o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atribuído no momento no artefato fornecido. ◦ `false`: não compara o `Parameter Values` especificado com o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atribuído atualmente no artefato fornecido • Valor padrão: `true`
Percentual de tráfego dos valores de parâmetro	Porcentagem de consultas de pesquisa às quais o `Parameter Values` especificado será aplicado durante a avaliação A/B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação_parâmetro

Coluna	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: `0` • Valor máximo: `100`
Valores do parâmetro	Lista JSON de valores a serem comparados com o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atual quando `Use Artifact's Assigned Parameter` for verdadeiro.
Tipo de Parâmetro	Tipo para o parâmetro de consulta de pesquisa. O valor selecionado determina como `Parameter Values` são usados durante e após uma avaliação A/B. Valores compatíveis: • `Search Context Parameters`: mescla e substitui os parâmetros de contexto do perfil de pesquisa pelo `Parameter Values` para solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, use o valor do parâmetro de contexto de consulta de pesquisa definido com a pontuação vencedora para substituir ou mesclar os parâmetros de contexto de perfil de pesquisa relevantes. • `Search QnA Genius Result Configuration`: aplique o `Parameter Values` às configurações do resultado das perguntas e respostas do Genius usadas em solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro de configuração de resultado do Genius com a pontuação vencedora. • `Search QnA Model`: aplique o `Parameter Values` aos modelos de resultado do Genius de perguntas e respostas usados em solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro do modelo de resultado das perguntas e respostas do Genius com a pontuação vencedora. • `Search Relevancy Model`: aplique o `Parameter Values` como modelos de relevância de pesquisa a serem usados em solicitações de consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação_parâmetro

Coluna	Descrição
	Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro do modelo de relevância com a pontuação vencedora. • *Search REST Parameters*: mescla e substitui os parâmetros de consulta de perfil de pesquisa pelo *Parameter Values* para solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, use o valor do parâmetro de consulta de pesquisa definido com a pontuação vencedora para substituir ou mesclar os parâmetros de perfil de pesquisa relevantes.
Tipo de cálculo de pontuação	Forma de cálculo usada para calcular pontuações de valor do parâmetro de consulta de pesquisa e encontrar o melhor valor. Valores compatíveis: • *Average Click Position*: o melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a pontuação média de posição de clique mais baixa. **Nota:** Pesquisa com IA O calcula a pontuação média da posição do clique dividindo a soma de todas as classificações de resultado de pesquisa selecionadas pelo número de pesquisas. O resultado da pesquisa com classificação mais alta tem classificação 1, o próximo mais alto tem classificação 2 e assim por diante. Por exemplo, se você executar duas pesquisas, selecionando o primeiro resultado em um caso e o segundo resultado no outro, sua pontuação média de posição de clique será (1 + 2) / 2 = 1,5. • *Genius Result Helpfulness*: o melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a pontuação de utilidade mais alta. Este cálculo leva em conta se uma resposta relevante de resultado do Genius apareceu nos resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação_parâmetro

Coluna	Descrição
	Nota: A pontuação de utilidade é uma métrica que indica se as respostas do resultado do Genius foram úteis no contexto da sua pesquisa. • *Helpfulness*: o melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a pontuação de utilidade mais alta. Ao contrário de *Genius Result Helpfulness*, este cálculo não leva em conta se uma resposta relevante de resultado do Genius apareceu nos resultados da pesquisa.
Provedor de sinais	O provedor de sinais de pesquisa necessários para pontuar o parâmetro de consulta de pesquisa. *Search Event Signal Provider* é o único valor compatível.

Tabela de resultados do parâmetro de avaliação de teste A/B

A tabela Resultado do parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter_result] armazena resultados de cálculo para parâmetros de consulta de pesquisa individuais considerados nas avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

avaliação_parâmetro_resultado

Coluna	Descrição
Execução da avaliação	Referência ao registro da execução da avaliação na tabela Execução de avaliação de teste A/B [evaluation_execution].
Avaliação de Parâmetro	Referência ao registro do parâmetro de consulta de pesquisa na tabela Parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter].
Melhor valor	Melhor valor para o parâmetro de consulta de pesquisa, conforme determinado pelo *Winning Score*.
Pontuação vencedora	Pontuação numérica para o parâmetro de consulta de pesquisa, determinada usando o *Score Calculation Type*.
Metadados de pontuação	Metadados do cálculo de pontuação para o parâmetro de consulta de pesquisa.

Excluir um perfil de pesquisa da estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa

Exclua um perfil de pesquisa das avaliações de teste A/B de tráfego em tempo real Pesquisa com IA. Este procedimento evita que Pesquisa com IA use os resultados da avaliação de teste A/B ao publicar o modelo de relevância do resultado de pesquisa do perfil de pesquisa e seu modelo de validação de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa executa avaliações de teste A/B das definições de configuração de pesquisa usando o tráfego de pesquisa em tempo real. Por padrão, Pesquisa com IA avalia as definições de configuração para todos os perfis de pesquisa.

Os administradores de pesquisa podem excluir perfis de pesquisa individuais da estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa. A exclusão de um perfil de pesquisa da estrutura evita que Pesquisa com IA execute avaliações de teste A/B para o tráfego de pesquisa em tempo real que usa o perfil de pesquisa excluído.

Nota:
Quando você exclui um perfil de pesquisa das avaliações, Pesquisa com IA não considera mais os resultados da avaliação ao atualizar a relevância do aprendizado de máquina e os modelos de compreensão de leitura de máquina (MRC) para esse perfil de pesquisa. Como resultado, as configurações de pontuação de relevância e as configurações de filtragem de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius para o perfil de pesquisa podem refletir menos o tráfego de pesquisa. Para obter mais informações sobre como Pesquisa com IA usa os resultados de testes de avaliação A/B ao publicar esses modelos, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA e Resultados das perguntas e respostas do Genius.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o registro do perfil de pesquisa que você deseja excluir das avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real.
3. Se o formulário Perfil de pesquisa ainda não exibir o campo **Excluir da avaliação**, configure o layout do formulário para tornar o campo visível.
   Para obter detalhes sobre como configurar um layout de formulário para tornar os campos visíveis, consulte Configuração do layout do formulário.
4. Selecione a opção **Excluir da avaliação**.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Pesquisa com IA não executa mais avaliações de teste A/B para o tráfego que usa o perfil de pesquisa excluído. A relevância do aprendizado de máquina não atualiza mais o modelo de relevância do perfil de pesquisa.

Referência do Pesquisa com IA

Esses tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Pesquisa com IA componentes instalados, propriedades do sistema, recursos e formulários.

Plug-ins instalados com Pesquisa com IA

Pesquisa com IA adiciona o seguinte plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 do Pesquisa com IA

plug-in	Descrição
Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais)	Habilita a funcionalidade principal para Pesquisa com IA. Instalado no sistema de base. **Nota:** Este plug-in não está visível no **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo** e **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins** listagens. Para verificar se Pesquisa com IA está instalado e provisionado para uso em sua instância, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Status**.

Componentes instalados com Pesquisa com IA

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Pesquisa com IA, incluindo trabalhos agendados, tabelas e funções de usuário.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

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.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Agregar dados de integridade para partição do AIS	Coleta dados de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância.
Pesquisa com IA Regras de expiração	Marca as regras de melhoria de resultado como expiradas quando a data de término está no passado.
Pesquisa com IA Processador de dados de relevância	Processa dados de sinal de pesquisa como parte do ajuste do modelo de relevância do perfil de pesquisa pelo recurso de relevância de aprendizado de máquina.
Estatísticas de ingestão de coleta de AIS	Coleta estatísticas de histórico de ingestão para origens indexadas.
Atualização automática do dicionário derivado do AIS	Atualiza os dicionários de manipulação de erros de digitação derivados quando o intervalo de atualização expira.
Processador de eventos de índice AIS	Processa eventos de indexação para origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado	Descrição
Monitor do tamanho da fila de eventos de índice do AIS	Monitora o tamanho da fila de indexação durante a indexação de registros de origem.
Documento obsoleto de limpeza de índice do AIS	Otimiza o índice de pesquisa excluindo documentos obsoletos.
ID de publicação de validação e publicação automática do AIS	Publica perfis de pesquisa e tratamento de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos.
Gatilho de ML para relevância de pesquisa do AIS	Aciona o ajuste automático de modelos de relevância de perfil de pesquisa pelo recurso de relevância de aprendizado de máquina.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Substituições de ACL [ais_acl_overrides]	Lista de regras usadas pela segurança de conteúdo.
Pesquisa com IA Rastreador de ingestão de tabela ativa [ais_active_table_ingestion_tracker]	Lista de eventos de ingestão de conteúdo ativo para tabelas de origem indexadas.
Pesquisa com IA Tabela secundária [ais_child_table]	Lista de tabelas secundárias definidas para origens indexadas.
Pesquisa com IA Atributo de configuração [ais_configuration_attribute]	Lista de atributos de origem indexada disponíveis para uso em origens indexadas.
Pesquisa com IA Conexão [ais_connection]	Lista de Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância.
Pesquisa com IA Dicionário [ais_dictionary]	Lista de tratamento de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos.
Pesquisa com IA Termo do dicionário [ais_dictionary_term]	Lista de termos definidos em dicionários de manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e sinônimos.
Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_search_user_mapping]	Lista vazia de mapeamentos de usuário de conteúdo externo. Todas as tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo personalizadas estendem esta tabela. **Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Registro de histórico de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_content_user_mapping_history]	Lista de eventos de histórico de importação para tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo. **Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).
Pesquisa com IA Relacionamento da fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	Lista de mapeamentos entre tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo e origens indexadas. **Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).
Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius [ais_genius_result_configuration]	Lista de configurações de resultado do Genius.
Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Mapeamento de modelo [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	Lista de mapeamentos entre NLU modelos e configurações de resultado do Genius.
Pesquisa com IA Estatísticas de eventos de índice [ais_index_queue_stats]	Lista de entradas de estatísticas para eventos de indexação.
Pesquisa com IA Histórico de lotes indexados [ais_ingest_batch_stats]	Lista de eventos de histórico de ingestão para indexação de lotes.
Pesquisa com IA Histórico de eventos indexados [ais_ingest_event_stats]	Lista de eventos de histórico de ingestão para eventos do indexador
Pesquisa com IA Histórico de novas tentativas indexadas [ais_ingest_retry_stats]	Lista de eventos de histórico de ingestão produzidos ao tentar novamente a indexação de um registro da tabela de origem.
Pesquisa com IA Origem indexada [ais_datasource]	Lista de origens indexadas.
Pesquisa com IA Atributo de origem indexada [ais_datasource_attribute]	Lista de atributos de origem indexados configurados para origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Atributo do campo de origem indexada [ais_datasource_field_attribute]	Lista de configurações de campo definidas para origens indexadas.
Pesquisa com IA Histórico de origem indexada [ais_ingest_datasource_stats]	Lista de eventos de histórico de ingestão para origens indexadas.
Pesquisa com IA Estatísticas de origem indexada [ais_datasource_stats]	Lista de entradas mostrando contagens de registros indexados para origens indexadas. Para obter mais informações sobre essas entradas, consulte Revisar contagens de registros de origens indexadas.
Pesquisa com IA Histórico de tabelas indexadas [ais_ingest_table_stats]	Lista de eventos de histórico de ingestão para tabelas de origem individuais definidas em origens indexadas.
Pesquisa com IA Check-in do gatilho de ingestão [ais_ingestion_trigger_checkin]	Lista de horários de check-in do gatilho de ingestão para nós Pesquisa com IA.
Pesquisa com IA Integridade da partição [ais_partition_health]	Lista de eventos de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância.
Pesquisa com IA Resposta de integridade da partição [ais_partition_health_response]	Lista de eventos de resposta de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância.
Pesquisa com IA Publicar histórico [ais_publish_history]	Lista de eventos de histórico de publicação para perfis de pesquisa e tratamento de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos.
Pesquisa com IA Solução de treinamento automático de relevância [ais_relevancy_autotrain_solution]	Lista de registros de ajuste do modelo de relevância usados pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Definição de solução de relevância [ais_relevancy_solution_definition]	Lista de perfis de pesquisa com modelos de relevância ajustados pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Execução de treinamento de relevância [ais_relevancy_training_execution]	Lista de tarefas de ajuste do modelo de relevância realizadas pela relevância do 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.

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Preparação do treinamento de relevância [ais_relevancy_training_staging]	Lista de tarefas de preparação do modelo de relevância realizadas pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados [ais_rule]	Lista de regras de melhoria de resultado.
Pesquisa com IA Ação da regra de melhoria de resultados [ais_rule_action]	Lista de ações definidas para uso em regras de melhoria de resultado.
Pesquisa com IA Valores do construtor de condições da regra de melhoria de resultados [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	Lista de valores estáticos definidos para uso em ações de regra de melhoria de resultado.
Pesquisa com IA Política de retenção [ais_retention_policy]	Lista de políticas de retenção disponíveis para uso em origens indexadas.
Pesquisa com IA Perfil de pesquisa [ais_search_profile]	Lista de perfis de pesquisa.
Pesquisa com IA Mapeamento do dicionário do perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e tratamento de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos.
Pesquisa com IA Mapeamento de configuração de resultado do Genius do perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e configurações de resultado do Genius.
Pesquisa com IA Modelo de relevância do perfil de pesquisa [ais_search_profile_relevancy_model]	Lista de modelos de relevância criados pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Mapeamento de origem de pesquisa de perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e origens de pesquisa.
Pesquisa com IA Fonte de pesquisa [ais_search_source]	Lista de origens de pesquisa.
Pesquisa com IA Evento de campo atualizável [ais_updatable_field_event]	Lista de eventos para campos atualizáveis em registros indexados.
Mapeamento bruto de usuário para conteúdo externo [ais_external_content_raw_external_user_mapping]	Lista de entradas da tabela de mapeamento de usuário importadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).

Funções instaladas

Pesquisa com IA inclui as funções a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa com IA administrador [ais_admin]

Gerencie as definições de configuração da aplicação Pesquisa com IA.

- Cria, lê, atualiza e exclui origens indexadas
- Cria, lê, atualiza e exclui origens de pesquisa
- Cria e exclui mapeamentos entre origens e perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes
- Cria e exclui mapeamentos entre dicionários e perfis de pesquisa
- Lê e atualiza dicionários de correção automática de erros de digitação vinculados a perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui configurações de resultado do Genius
- Cria e exclui mapeamentos entre configurações de resultado do Genius e perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui regras de melhoria de resultado
- Cria e exclui mapeamentos entre regras de melhoria de resultado e perfis de pesquisa

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 externo para funções Pesquisa com IA

Conteúdo externo para Pesquisa com IA inclui as funções a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa com IA usuário da API de conteúdo externo [ais_external_content]

Acesse endpoints para Pesquisa com IA APIs de conteúdo externo.

- Gera feeds para documentos externos de Pesquisa com IA para indexar como resultados de pesquisa ou exclui registros de documentos externos do índice, usando a External Content Ingestion API .
- Importa mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo usando o AI Search External User Mapping API .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Atribua esta função a usuários não interativos e usuários de integração que precisam de acesso a endpoints de API de conteúdo externo. Para obter mais informações sobre usuários não interativos, consulte Sessões não interativas. Para obter detalhes sobre usuários de integração, consulte Mark service accounts as internal integration users .

Usuários com a função de administrador não precisam dessa função para acessar endpoints de API de conteúdo externo.

Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin]

Acesse as configurações de Alta segurança para Pesquisa com IA.

- Ignora todos os filtros de pesquisa de fontes de pesquisa e segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, exibindo todos os resultados de consulta de pesquisa disponíveis no índice Pesquisa com IA
- Lê registros de histórico de importação de mapeamento de usuário de conteúdo externo

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum.

Considerações especiais

Esta é uma função de privilégio elevado. Funções dcom privilégio elevado não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter mais informações sobre funções com privilégio elevado, consulte Elevated privilege roles . Para saber mais sobre elevação, consulte Elevate to a privileged role .

A métrica de usuário **Usuários da Central de segurança da instância com Funções de Privilégio Elevado** exibe a quantidade de usuários com esta função atribuída. Para mais detalhes, consulte User metrics .

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Usuários com a função de administrador podem configurar as seguintes propriedades do sistema para Pesquisa com IA navegando até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA*.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
Permite a troca automática para um nó íntegro do *Pesquisa com IA* no datacenter mais próximo (*glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node*)	Opção para habilitar a alternância automática para um nó Pesquisa com IA íntegro no datacenter mais próximo. • Tipo: booleano • Valor padrão: *true* • Valores compatíveis: ◦ *true*: o sistema alterna automaticamente para usar um nó Pesquisa com IA no datacenter mais próximo quando sua pontuação de integridade de leitura é igual ou excede o limite *glide.ais.monitor.health_threshold_green*. ◦ *false*: o sistema não alterna automaticamente para um nó Pesquisa com IA no datacenter mais próximo. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Alta disponibilidade)
Habilitar o failover automático para um nó de *Pesquisa com IA* alternativo, quando o nó ativo não estiver íntegro (*glide.ais.ha.enable_auto_failover*)	Opção para habilitar o failover automático para um nó Pesquisa com IA alternativo quando o nó ativo se tornar não íntegro. • Tipo: booleano • Valor padrão: *true* • Valores compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	◦ *true*: o sistema fará o failover automaticamente para um nó Pesquisa com IA alternativo se a pontuação de integridade de gravação do nó ativo ficar abaixo do limite *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*. ◦ *false*: o sistema não faz failover automaticamente de uma partição ativa com base em sua pontuação de integridade. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Alta disponibilidade)
Tamanho da memória da fila do criador de lotes de ingestão em MB (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size*)	Tamanho em MB da fila do criador de lotes para indexação do conteúdo do registro de origem. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *20* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Tamanho da fila do criador de lotes de ingestão (registros) (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_size*)	Número máximo de registros na fila do criador de lotes para indexação do conteúdo do registro de origem. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *1,000* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Tamanho da fila do criador de lotes do dicionário de ingestão (registros) (*glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size*)	Contagem máxima de registros na fila para adição de termos a um dicionário de sinônimos, palavras irrelevantes ou erros de digitação. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *1,000* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Tempo limite de nova tentativa de falha de ingestão em segundos (*glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout*)	Período de tempo limite em segundos para indexação de conteúdo de um registro de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: `600` • Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Agente de log de feedback de ingestão para mensagens de erro (`glide.ais.ingestion.feedback_logger_error`)	Destino para Pesquisa com IA mensagens de feedback de ingestão com o nível de ERRO. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: `Sys Log` • Valores compatíveis: ◦ `None`: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ `Sys Log`: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ `File Log`: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Agente de log de feedback de ingestão para mensagens informativas (`glide.ais.ingestion.feedback_logger_info`)	Destino para Pesquisa com IA mensagens de feedback de ingestão com o nível INFO. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: `None` • Valores compatíveis: ◦ `None`: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ `Sys Log`: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ `File Log`: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
Agente de log de feedback de ingestão para mensagens de erro secundário (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	Destino para Pesquisa com IA mensagens de feedback de ingestão com o nível MINOR_ERROR. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *Sys Log* • Valores compatíveis: ◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Agente de log de feedback de ingestão para mensagens de aviso (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*)	Destino para Pesquisa com IA mensagens de feedback de ingestão com o nível WARN. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *Sys Log* • Valores compatíveis: ◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Intervalo em segundos entre solicitações de verificação do status de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_interval*)	Intervalo em segundos entre Pesquisa com IA verificações de status de integridade da partição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *60* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA Seção Propriedades do monitor)
Período de tempo limite em segundos para solicitação de verificação de status de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	Período de tempo limite em segundos para verificações de status de integridade da partição Pesquisa com IA. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *30* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA Seção Propriedades do monitor)
Limite inferior inclusivo para o intervalo VERDE (íntegro) das pontuações de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_green*)	Limite percentual inferior inclusivo para o intervalo de pontuação de integridade da partição verde. O limite superior inclusivo para este intervalo de pontuação de integridade é 100. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *90* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA Seção Propriedades do monitor)
Limite inferior inclusivo para o intervalo AMARELO das pontuações de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*)	Limite percentual inferior inclusivo para o intervalo de pontuação de integridade da partição amarela. O limite superior não inclusivo para este intervalo de pontuação de integridade é definido pelo valor da propriedade *glide.ais.monitor.health_threshold_green*. O intervalo de pontuação de integridade da partição vermelha inclui todas as pontuações abaixo deste valor de propriedade. Se a pontuação de integridade de uma partição ativa estiver dentro do intervalo vermelho e se *glide.ais.ha.enable_auto_failover* estiver definido como *true*, Pesquisa com IA fará o failover na partição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *50* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA Seção Propriedades do monitor)
Contagem máxima de solicitações por consulta de pesquisa para o nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.query.max_request_count_per_search*)	Número máximo de solicitações que um nó Pesquisa com IA pode processar por consulta de pesquisa. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *10* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de consulta)
Multiplicador de contagem de resultados da consulta de pesquisa para o nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*)	Multiplicador de contagem de resultados para consultas de pesquisa que usam a implementação de segurança de vinculação atrasada. O sistema multiplica a contagem mínima de resultados desejados da consulta de pesquisa por este fator antes de solicitar registros do nó Pesquisa com IA. Registros extras substituem todos os resultados de pesquisa removidos pela implementação de segurança de vinculação tardia. Por exemplo, com o valor padrão de *3*, uma consulta de pesquisa que usa a implementação de segurança de vinculação atrasada e espera pelo menos 10 resultados produz uma solicitação para o nó Pesquisa com IA de 30 registros correspondentes. O conjunto de resultados final inclui os primeiros 10 desses registros que o usuário pode acessar. Valores mais baixos melhoram o desempenho da consulta de pesquisa, mas podem reduzir a contagem de resultados da pesquisa abaixo do mínimo solicitado. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *3* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades 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.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos (*glide.ais.query.search_operator*)	Operador de pesquisa booliano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos. Ao usar o operador AND (conjuntivo), a pesquisa somente encontra registros que incluem todos os termos e frases de consulta de pesquisa. Ao usar o operador OR (disjuntivo), a pesquisa encontra registros que incluem qualquer termo ou frase de consulta de pesquisa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *AND then OR 2+ key terms* • Valores compatíveis: ◦ *AND then OR 2+ key terms*: pesquisa usando o operador AND. Se a consulta de pesquisa contiver mais de dois termos de pesquisa após a remoção de palavras irrelevantes e retornar menos de uma página inteira de resultados, reenvie-a automaticamente usando o operador OU. A consulta de pesquisa reenviada somente encontra registros que contêm pelo menos metade (arredondada para cima) dos termos e frases na expressão OR. **Nota:** Quando você exibe o registro *glide.ais.query.search_operator* na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], esse valor aparece como *AND_OR_ENHANCED*. ◦ *AND then OR query*: pesquisa usando o operador AND. Se a consulta de pesquisa retornar menos de uma página inteira de resultados, reenvie-a automaticamente usando o operador OU. A consulta de pesquisa reenviada somente encontra registros que contêm pelo menos metade (arredondada 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.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	cima) dos termos e frases na expressão OR. **Nota:** Quando você exibe o registro `glide.ais.query.search_operator` na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], esse valor aparece como `AND_OR`. ◦ `OR query`: pesquisa usando o operador OU. ◦ `AND query`: pesquisa usando o operador AND. **Nota:** Este valor não é exibido na página de propriedades do sistema Pesquisa com IA, mas pode ser definido ao editar o registro `glide.ais.query.search_operator` na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. • Local: **Tudo** > **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de consulta)
Forçar `Pesquisa com IA` **a usar os últimos vínculos na avaliação do ACL** (`glide.ais.security.force_late_binding`)	Opção para forçar o uso da implementação de segurança de vinculação atrasada para todas as consultas de pesquisa. Para obter descrições das implementações de segurança de vinculação antecipada e vinculação tardia, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA. • Tipo: booleano • Valor padrão: `false` • Valores compatíveis: ◦ `true`: o sistema usa a implementação de segurança de vinculação atrasada para todas as consultas de pesquisa. ◦ `false`: o sistema usa a implementação de segurança de vinculação antecipada para consultas de pesquisa. Se os resultados da pesquisa incluírem ACLs com script ou se a vinculação antecipada encontrar um erro,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	o sistema alternará para usar a implementação de segurança de vinculação tardia. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de segurança) **Nota:** Você pode habilitar a implementação de segurança de vinculação atrasada para todos os resultados de pesquisa de uma origem indexada específica definindo o campo **Forçar vinculação tardia** como *true* para a origem indexada.
Habilitar fallback de idioma global (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*)	Opção para habilitar a correspondência de documentos traduzidos no idioma da localidade da instância, bem como no idioma da sessão do usuário. Por exemplo, suponha que um usuário pesquise em uma sessão de usuário japonês em uma instância com a localidade padrão em inglês dos EUA. Com o valor de propriedade do sistema padrão de *false*, esta pesquisa corresponde somente a artigos de conhecimento em japonês. Se o valor da propriedade do sistema estiver definido como *true*, a mesma pesquisa corresponderá a artigos em japonês e inglês. Para saber mais sobre correspondência de documentos traduzidos, consulte Pesquisar conteúdo traduzido. Para obter detalhes sobre localidades de instância, consulte Configurando localidades. • Tipo: booleano • Valor padrão: *false* • Valores compatíveis:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	◦ *true*: Pesquisa com IA corresponde a documentos traduzidos no idioma da localidade da instância, bem como no idioma da sessão do usuário. ◦ *false*: Pesquisa com IA corresponde somente a documentos traduzidos no idioma da sessão do usuário. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA Seção de suporte a vários idiomas)
glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global.genius.timeout	Período de tempo limite para previsões de ML usadas no processamento de resultados do Genius. Se o tempo de processamento do resultado do Genius exceder esse valor para uma consulta de pesquisa, nenhuma resposta do resultado do Genius será exibida nos resultados da consulta de pesquisa. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *1000* • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
query.maxDictionaryTermLength	Limite de tamanho de caractere para palavras irrelevantes e termos do dicionário de sinônimos. Pesquisa com IA ignora termos do dicionário que excedem esse limite de tamanho. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: *256* • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Now Platform® tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exclui as seguintes tabelas Now Platform ao indexar o conteúdo. Você não pode configurar essas tabelas, ou tabelas derivadas delas, como origens indexadas de Pesquisa com IA.

- Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de Search externa [ais_external_search_user_mapping]
- Item de Configuração de Base [cmdb]
- E-mail [sys_email]
- Evento [sysevent]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 linha de conjunto [sys_import_set_row]
- Log [syslog]
- Fila [ecc_queue]
- Operação replicada [sys_replication_queue]
- Auditoria do Sistema [sys_audit]

Tipos de variáveis compatíveis com a indexação Pesquisa com IA

Pesquisa com IA pode indexar conteúdo e metadados dos seguintes Catálogo de serviços tipos de variáveis.

- E-mail
- Texto de várias linhas
- Texto de linha única
- URL
- Texto de linha única larga

Outros tipos de variáveis não são compatíveis com a indexação.

Para obter a lista completa de tipos de variáveis Catálogo de serviços disponíveis, consulte Tipos de Catálogo de serviços variáveis .

Pesquisa com IA campos de índice

Lista de campos disponíveis em registros no índice Pesquisa com IA. Pesquisa com IA preenche esses campos com valores de campos de registro de origem durante a indexação.

Pesquisa com IA campos de índice

Campo	Descrição
ai_search_parent_title	Título do registro primário do registro indexado, se houver. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA a partir do valor do campo **de título** do registro primário.
ai_search_teaser_text	Texto pesquisável do registro indexado, exibido nos resultados da pesquisa. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA a partir do valor do campo de **texto** do registro indexado.
ai_search_teaser_title	Título do registro indexado, exibido nos resultados da pesquisa. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA a partir do valor do campo **de título** do registro indexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA campos de índice

Campo	Descrição
datasource_id	Nome da origem indexada que adicionou o registro ao índice Pesquisa com IA.
ext_record_id	Identificador exclusivo do registro de origem de conteúdo externo que corresponde ao registro indexado. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas.
ext_groups_deny	Nomes de grupos principais de segurança que não podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. **Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um grupo aparecer neste campo e em `ext_groups_read`, os membros desse grupo não poderão ler o registro.
ext_groups_read	Nomes de grupos principais de segurança que podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. **Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um grupo aparecer neste campo e em `ext_groups_deny`, os membros desse grupo não poderão ler o registro.
ext_users_deny	Nomes de usuários principais de segurança que não podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. **Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um usuário aparecer neste campo e em `ext_users_read`, esse usuário não poderá ler o registro.
ext_users_read	Nomes de usuários principais de segurança que podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. **Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um usuário aparecer neste campo e em `ext_users_deny`, esse usuário não poderá ler o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA campos de índice

Campo	Descrição
index_event_id	Sys_id do evento de indexação que adicionou o registro ao índice Pesquisa com IA.
idioma	Idioma do registro indexado. Pesquisa com IA usa o idioma especificado para o registro na tabela de origem. Se nenhum idioma for especificado na tabela de origem, Pesquisa com IA detectará automaticamente o idioma do registro.
record_class_name	A classe hierárquica usada para renderizar o registro de origem.
sys_id	Sys_id do registro de origem.
tabela	Nome da tabela de origem do registro indexado. Para registros de fontes de conteúdo externas, este campo de índice indica o nome da tabela de esquema de conteúdo especificada durante a ingestão do documento.
texto	Texto pesquisável do registro indexado. Este campo de índice pode ser preenchido diretamente de um campo de registro de origem, como **Descrição**ou pode ser extraído de conteúdo binário.
título	Título do registro indexado. Este campo de índice pode ser preenchido diretamente de um campo de registro de origem, como **Descrição resumida**ou pode ser extraído de conteúdo binário.
URL	URL para a exibição do formulário do registro de origem. Quando você seleciona o registro indexado em uma lista de resultados de pesquisa, o sistema o redireciona para este URL para que você possa exibir o registro de origem. **Nota:** Pesquisa com IA preenche automaticamente este campo de índice do registro de origem. Você não pode substituir o valor do campo de índice usando as configurações de campo *map_to*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de índice comuns

Os seguintes campos de índice Pesquisa com IA aparecem em todos os registros indexados das tabelas de origem Now Platform® :

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- tabela

[store-future: BEGIN review]

Campos de contexto do usuário para regras de melhoria de resultado de estímulo

Os campos de contexto do usuário fornecem detalhes preenchidos dinamicamente sobre o usuário Now Platform® e a sessão atuais. Você pode configurar regras de melhoria de resultado para aumentar os resultados da pesquisa que contêm correspondências para valores de campo de contexto do usuário.

Para obter detalhes sobre como impulsionar resultados de pesquisa que contêm correspondências para valores de campo de contexto do usuário, consulte a descrição do tipo de impulsionamento Aumentar por contexto do usuário (dinâmico) em Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

Campo de contexto do usuário	Descrição
Navegador (session.user_agent_browser)	Nome do navegador da Web relatado para a sessão Now Platform do usuário de pesquisa.
Agente do navegador (session.user-agent)	Cadeia de caracteres do agente do usuário para o navegador da Web relatado para a sessão Now Platform do usuário de pesquisa.
Cidade (location.city)	Valor do campo Cidade do registro da tabela Local [cmn_location] que é referenciado pelo campo Local no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Cidade (sys_user.city)	Valor do campo Cidade do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Empresa (sys_user.company)	Valor do campo Empresa do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
País (location.country)	Valor do campo de país do registro da tabela Local [cmn_location] que é referenciado pelo campo Local no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
País (sys_user.country)	Valor do campo Código do país do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Departamento (sys_user.department)	Valor do campo de departamento do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de contexto do usuário	Descrição
Formulário do dispositivo (session.user_agent_form)	Fator forma do dispositivo relatado para a sessão Now Platform do usuário de pesquisa.
Tipo de dispositivo (session.device_type)	Tipo de dispositivo relatado para a sessão Now Platform do usuário de pesquisa.
Domínio (sys_user.sys_domain)	Valor do campo de nome do registro da tabela Grupo [sys_user_group] que é referenciado pelo campo Domínio no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Escritório residencial (sys_user.building)	Valor do campo de nome do registro Edifício [cmn_building] que é referenciado pelo campo Edifício no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Cidade do escritório residencial (sys_user.building.location.city)	Valor do campo Cidade do registro Local [cmn_location] referenciado pelo registro Edifício [cmn_building] que é referenciado pelo campo Edifício no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
País do escritório residencial (sys_user.building.location.country)	Valor do campo de país do registro Local [cmn_location] referenciado pelo registro Edifício [cmn_building] que é referenciado pelo campo Edifício no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Estado/província do escritório residencial (sys_user.building.location.state)	Valor do campo Estado/província do registro Local [cmn_location] referenciado pelo registro Edifício [cmn_building] que é referenciado pelo campo Edifício no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Cargo (sys_user.title)	Valor do campo de título do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Idioma (sys_user.language)	Valor do campo de idioma do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Local (sys_user.location)	Valor do campo de nome do registro da tabela Local [cmn_location] que é referenciado pelo campo Local no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Tipo de dispositivo móvel (session.mobile_device_type)	Tipo de dispositivo móvel relatado para a sessão Now Platform do usuário de pesquisa.
Nome (sys_user.username)	Valor do campo de ID do usuário do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
SO (session.user_agent_os)	Sistema operacional relatado para a sessão Now Platform do usuário de pesquisa.
Versão do SO (session.user_agent_version)	Versão do agente do usuário relatada para a sessão Now Platform do usuário de pesquisa.
Função (sys_user.roles)	Valor do campo Funções do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de contexto do usuário	Descrição
Estado (sys_user.state)	Valor do campo Estado/província do registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].
Estado (location.state)	Valor do campo Estado/província do registro da tabela Local [cmn_location] que é referenciado pelo campo Local no registro do usuário de pesquisa na tabela Usuário [sys_user].

[End]

Pesquisa com IA Formulário País para idioma de pesquisa

O formulário Pesquisa com IA contém informações sobre relacionamentos entre países do usuário e idiomas de pesquisa de artigos de conhecimento. Use este formulário ao definir os idiomas de pesquisa de artigos de conhecimento para um país.

Para obter detalhes sobre como definir idiomas de pesquisa de artigos de conhecimento para um país, consulte Atribua Knowledge idiomas de pesquisa de artigo por país.

Pesquisa com IA Formulário País para idioma de pesquisa

Campo	Descrição
País	Referência ao país da tabela País [core_country] para o qual você deseja definir um idioma adicional de pesquisa de artigo de conhecimento.
Pesquisar idioma	Referência a um idioma da tabela Idioma [sys_language] que você deseja que Pesquisa com IA use para pesquisas de artigos de conhecimento por usuários no país selecionado.

Nota:
Você pode definir vários registros de Pesquisa com IA País para idioma de pesquisa para o mesmo país, desde que cada um tenha um idioma de pesquisa de artigo de conhecimento diferente. Se você tentar criar vários registros com o mesmo país e o mesmo idioma de pesquisa de artigos de conhecimento, o sistema exibirá uma mensagem de aviso e a operação de inserção de registro falhará.

Pesquisa com IA Formulário Relacionamento da Fonte de Dados da Tabela de Mapeamento de Usuário de Pesquisa Externa

O formulário Pesquisa com IA Relacionamento de fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa contém informações sobre relacionamentos entre tabelas de mapeamento de usuário e origens indexadas de conteúdo externo. Use este formulário ao vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada para conteúdo externo.

Para obter detalhes sobre como vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada para conteúdo externo, consulte Mapeamento de usuários e grupos externos para Now Platform 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.

Pesquisa com IA Formulário Relacionamento da Fonte de Dados da Tabela de Mapeamento de Usuário de Pesquisa Externa

Campo	Descrição
Tabela secundária de mapeamento de usuário	O nome da tabela de mapeamento de usuário que você deseja vincular à origem indexada de conteúdo externo.
Origem de índice	O nome da origem indexada de conteúdo externo à qual você deseja vincular a tabela de mapeamento de usuário.

Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius

O formulário Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius contém informações sobre as configurações de resultado do Genius definidas para seus perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de resultado do Genius.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar uma configuração de resultado do Genius, consulte Criar uma configuração de resultado do Genius.

Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de resultado do Genius.
Condição do gatilho	Condição que aciona a avaliação da configuração de resultado do Genius. Valores compatíveis: • **Sempre**: a configuração de resultado do Genius é acionada para cada consulta de pesquisa. • **NLU**: a configuração de resultado do Genius é acionada quando a intenção detectada da consulta de pesquisa corresponde a um NLU modelo intenção. Para usar esta condição de gatilho, você deve vincular o modelo NLU e uma ou mais de suas intenções à sua configuração de resultado do Genius. Para obter instruções, consulte Vincular um modelo NLU e intenções a uma configuração de resultado do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius

Campo	Descrição
	Nota: Para que uma condição do gatilho NLU funcione, o modelo NLU deve ser publicado. Você pode verificar o status do modelo de NLU navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**. • **Termo**: a configuração de resultado do Genius é acionada quando a consulta de pesquisa corresponde exatamente a um conjunto especificado de termos de consulta. **Nota:** Correspondência exata significa que a consulta de pesquisa deve conter somente os termos especificados na ordem especificada. Por exemplo, se você definir sala de conferência como o termo do gatilho, uma pesquisa por sala de conferência acionará a condição de resultado do Genius, mas as pesquisas por sala de conferência do hotel ou sala de conferência não a acionarão.
Termo	Termo que aciona a configuração de resultado do Genius quando corresponde exatamente à consulta de pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona **Prazo** no campo **Condição do gatilho**.
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração de resultado do Genius. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para ativar a configuração de resultado do Genius. As configurações inativas de resultado do Genius nunca são acionadas.
Modelo de script do processador	Amostra de função de script do lado do servidor. Use o código exibido neste campo como base para os scripts do *Pesquisa com IA* **processador de solicitação** e *Pesquisa com IA* **do processador de resposta**. Esse campo é definido automaticamente.
Pesquisa com IA processador de solicitação	Função de script do lado do servidor que usa um objeto *GeniusResultContext* como parâmetro. A função deve retornar um objeto *GeniusResultAnswer* que contém uma consulta de pesquisa. Até

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius

Campo	Descrição
	três resultados desta consulta de pesquisa são exibidos como cartões de resposta de resultado do Genius. **Nota:** Este campo é obrigatório se **o processador de resposta da Pesquisa com IA** não estiver preenchido. Você pode copiar o código do **modelo de script do Processador** para usar como ponto de partida para sua função de script. Quando uma consulta de pesquisa aciona a configuração de resultado do Genius, o sistema executa este script e envia a consulta de pesquisa de acionamento e a consulta de pesquisa com script para o back-end Pesquisa com IA para o cálculo dos resultados da pesquisa. Para definir uma consulta de pesquisa, use os métodos de API `GeniusResultAnswer.setTable()`, `GeniusResultAnswer.addSearchPhrases()`e `GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()`. Para obter detalhes dos métodos de API utilizáveis nesta função de script, incluindo exemplos de uso, consulte as descrições das APIs JavaScript com escopo GeniusResultAnswer e GeniusResultContext. **Nota:** O método de API `GeniusResultContext.getMatchingDocuments()` não retorna resultados quando invocado em um script **do processador de solicitação da Pesquisa com IA**, já que o script é executado antes que Pesquisa com IA calcule os resultados da consulta de pesquisa de acionamento. Não use este método em seus scripts do processador de solicitações.
Pesquisa com IA processador de resposta	Função de script do lado do servidor que usa um objeto `GeniusResultContext` como parâmetro. A função deve retornar um objeto `GeniusResultAnswer` que define um ou mais mapas de pares de chave-valor. Você pode exibir esses pares de chave-valor no cartão de resposta de resultado do Genius especificando-os como **Campos de retorno**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é obrigatório se **o processador de solicitação da Pesquisa com IA** não estiver preenchido. Você pode copiar o código do **modelo de script do Processador** para usar como ponto de partida para sua função de script. Quando uma consulta de pesquisa aciona a configuração de resultado do Genius, o sistema executa este script depois que Pesquisa com IA calcula os resultados da pesquisa. Para definir seu mapa de pares de chave-valor, use o método de API `GeniusResultAnswer.addDataMap()`. Cada par de chave-valor representa um nome de campo e um valor que você pode exibir no cartão de resposta de resultado do Genius usando a lista **Campos de retorno**. Para obter detalhes dos métodos de API utilizáveis nesta função de script, incluindo exemplos de uso, consulte as descrições das APIs JavaScript com escopo GeniusResultAnswer e GeniusResultContext.
Campos de retorno	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos no cartão de resposta de resultado do Genius. Este campo será obrigatório se **o processador de resposta da Pesquisa com IA** estiver preenchido. O comportamento depende de qual campo de script do processador está preenchido: • Se **o processador de resposta da Pesquisa com IA** estiver preenchido, você deverá usar este campo para especificar os nomes dos campos definidos no objeto de resposta `GeniusResultAnswer` que deseja exibir no cartão de resposta de resultado do Genius. • Se **o processador de resposta da Pesquisa com IA** não estiver preenchido, o cartão de resposta de resultado do Genius exibirá automaticamente os campos de índice comuns Pesquisa com IA :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius

Campo	Descrição
	◦ ai_search_parent_title ◦ ai_search_teaser_text ◦ ai_search_teaser_title ◦ record_class_name ◦ sys_id ◦ tabela Opcionalmente, você pode usar este campo para especificar quaisquer campos de índice Pesquisa com IA adicionais que você deseja exibir para os resultados de pesquisa mostrados nos cartões de resposta de resultado do Genius. Para exibir a lista de Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice.

Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Formulário Mapeamento de modelo

O formulário Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Mapeamento de modelo contém informações sobre relacionamentos entre configurações de resultado do Genius e modelos NLU para Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular configurações de resultado do Genius a modelos NLU.

Para obter detalhes sobre como vincular configurações de resultado do Genius a modelos NLU, consulte Vincular um modelo NLU e intenções a uma configuração de resultado do Genius.

Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Formulário Mapeamento de modelo

Campo	Descrição
Configuração do resultado do Genius	A configuração de resultado do Genius ao qual o modelo NLU será vinculado. Este campo é definido automaticamente para a configuração de resultado do Genius selecionada.
NLU Modelo	Modelo NLU existente a ser usado para a condição de gatilho NLU da configuração de resultado do Genius.
Estado	Estado atual do modelo NLU selecionado. Esse campo é definido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Formulário Mapeamento de modelo

Campo	Descrição
Tentativas	Lista de intenções do modelo NLU que podem acionar a configuração de resultado do Genius quando detectadas na consulta de pesquisa.
Ordem	Ordem de avaliação do modelo NLU no contexto da configuração de resultado do Genius.
Aplicação	Escopo da aplicação para o link do modelo NLU. Esse campo é definido automaticamente.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

O formulário Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados contém informações sobre regras de melhoria de resultado definidas em seus perfis de pesquisa para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma regra de melhoria de resultado.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar regras de melhoria de resultado, consulte Criar uma regra de melhoria de resultado.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo para a regra de melhoria de resultado.
Data de início	Hora do sistema para a primeira data em que a regra de melhoria de resultado pode ser ativada. Se deixado em branco, este campo será definido automaticamente para a data atual.
Data de término	Hora do sistema para a última data em que a regra de melhoria de resultado pode ser ativada. Após essa data, o estado da regra muda para `Expired`. Se for deixado em branco, este campo será definido automaticamente como 30 dias a partir da **data de início**.
Ativar em todas as consultas	Opção para ativar a regra de melhoria de resultado para cada consulta de pesquisa.
Idioma	Idioma para a regra de melhoria de resultado. Pesquisa com IA avalia somente a ativação de regras de melhoria de resultado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

Campo	Descrição
	que tenham o mesmo idioma da consulta de pesquisa ou que tenham **Todos os idiomas** especificados para este campo.
Estado	Estado atual da regra de melhoria de resultado. • **Novo**: a regra nunca foi publicada. • **Rascunho**: a regra é salva com mudanças não publicadas. • **Publicado**: a regra é salva com todas as mudanças publicadas. • **Expirado**: a regra não pode ser ativada porque a **data de término** está no passado. Publicação de um perfil de pesquisa não publica regras expiradas.
Marcado para exclusão	Opção que indica se Pesquisa com IA excluirá a regra de melhoria de resultado na próxima vez que você publicar o perfil de pesquisa.
Aplicar somente aos resultados do Genius	Opção para fazer com que a regra de melhoria de resultado opere somente nas respostas de resultado do Genius quando ativada. **Nota:** Quando esta opção é selecionada, a regra de melhoria de resultado só pode conter ações de bloqueio.
Gatilhos	
Expandir sinônimos para condições de consulta	Opção para habilitar a expansão de sinônimos para argumentos de condição de consulta. Este campo desaparecerá se você selecionar **Ativar em todas as consultas**. Ao expandir as condições de consulta, Pesquisa com IA considera somente os sinônimos ativos que são definidos no mesmo perfil de pesquisa e que têm um idioma correspondente ao idioma da regra de melhoria de resultado.
Gatilhos	Lista de condições que devem ser atendidas para que a regra de melhoria de resultado seja ativada. Este campo desaparecerá se você selecionar **Ativar em todas as 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.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

Campo	Descrição
	Selecione um dos seguintes campos como assunto para sua condição: • **Palavras-chave**: opera em uma ou mais palavras-chave encontradas na consulta de pesquisa do usuário. Por exemplo, uma condição **[Palavras-chave] [são] [senha]** é atendida por pesquisas de Como mudar minha senha ou redefinição de senha. • **Consulta**: opera na consulta de pesquisa completa do usuário. Por exemplo, uma condição **[Consulta] [é] [redefinição de senha]** é atendida por uma pesquisa de redefinição de senha, mas não por uma pesquisa de etapas de redefinição de senha. • **Contexto do usuário**: opera em um elemento de contexto do usuário da sessão Now Platform® do usuário de pesquisa. O sistema exibe a tabela de origem e o campo após o nome do elemento de contexto do usuário. Por exemplo, uma condição **[Contexto do usuário - País (sys_user.country)] [is] [Japão]** é atendida quando o registro de Usuário [sys_user] do usuário de pesquisa tem **o país** definido como Japão.

Formulário Tabela secundária

O formulário Tabela secundária contém informações sobre tabelas secundárias de origem indexadas definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma tabela secundária de uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar uma tabela secundária de origem indexada, consulte Criar uma origem indexada.

Formulário Tabela secundária

Campo	Descrição
Origem indexada	Referência à origem indexada. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela	Rótulo e nome da tabela secundária para a qual você deseja habilitar a indexação de conteúdo. Você só pode selecionar tabelas que estendem a tabela de origem indexada.
Ativo	Opção para ativar a indexação da tabela secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tabela secundária

Campo	Descrição
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração de indexação da tabela secundária. Esse campo é definido automaticamente.

Formulário de combinação personalizada

O formulário de correspondência personalizada inclui informações sobre correspondências personalizadas de pesquisa global definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar uma combinação personalizada para retornar resultados de correspondência exata de uma tabela e coluna específicas para termos de pesquisa correspondentes a uma expressão regular.

Para obter detalhes sobre como criar uma correspondência personalizada de pesquisa global, consulte Criar uma correspondência de pesquisa personalizada para pesquisa global.

Formulário de combinação personalizada

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da correspondência personalizada.
Regex	Padrão de expressão regular Java com o qual Pesquisa com IA compara consultas de pesquisa. Quando uma consulta de pesquisa corresponde a este padrão de expressão regular, a correspondência personalizada é acionada e a pesquisa retorna somente resultados da **Tabela** e **Coluna**especificadas. Este campo é definido automaticamente quando você seleciona **Gerar Regex**. **Nota:** Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .
Nome da tabela	A tabela que você deseja restringir as correspondências de pesquisa quando uma pesquisa de usuário atende ao padrão de expressão regular **Regex** da correspondência personalizada.
Aplicação	Escopo da aplicação para a combinação personalizada. Esse campo é definido automaticamente.
Coluna	O campo da **tabela** especificada que você deseja restringir as correspondências de pesquisa quando uma pesquisa de usuário atender ao padrão de expressão regular **Regex** da correspondência personalizada.
Ativo	Opção para ativar a correspondência personalizada. Para desativar o correspondente, desmarque a opção **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.

Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA

Os formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA contêm informações sobre o tratamento de erros de digitação Pesquisa com IA, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos. Use esses formulários ao criar ou modificar um tratamento de erro de digitação, palavra irrelevante ou dicionário de sinônimos para uso com Pesquisa com IA.

Para obter detalhes sobre como criar e modificar dicionários, consulte Como modificar as configurações de um dicionário de manipulação de erros de digitação, Criar um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisae Criar um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa.

Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo para o dicionário.
Nome do dicionário	Nome do dicionário. Este campo é definido automaticamente com base no valor do campo **Rótulo**.
Idioma	Idioma para todos os termos definidos no dicionário. Este campo só é exibido ao editar uma palavra irrelevante ou um dicionário de sinônimos. Pesquisa com IA define automaticamente o idioma para dicionários de manipulação de erros de digitação. **Nota:** Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes com um determinado idioma a um perfil de pesquisa.
Tipo	Tipo de dicionário. Este campo é definido automaticamente como *`Spell Check`*, *`Stop Word`*ou *`Synonym`*.
Estado	Estado atual do dicionário. • **Novo**: o dicionário de pesquisa nunca foi publicado. • **Rascunho**: o dicionário é salvo com mudanças não publicadas. • **Publicado**: o dicionário é salvo com todas as mudanças publicadas.
Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas	Opção para habilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para todos os termos do dicionário. Para obter mais detalhes sobre a diferenciação de maiúsculas e minúsculas,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA

Campo	Descrição
	consulte Tratamento de erros de digitação, Palavras irrelevantesou Sinônimos.
Sensível à pontuação	Opção para habilitar a sensibilidade à pontuação para todos os termos do dicionário. Para obter mais detalhes sobre a sensibilidade à pontuação, consulte Tratamento de erros de digitação, Palavras irrelevantesou Sinônimos.
Derivado	Opção para derivar entradas de dicionário de conteúdo indexado. Este campo e a seção **Configurações de Derivação** são exibidos somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação.
Configurações de derivação	
Fontes indexadas	Lista de origens indexadas. O dicionário deriva termos de correção automática do conteúdo indexado para essas origens. Este campo só é exibido ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação. Para obter mais informações sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
Atualização automática	Intervalo, em horas, após o qual as entradas de manipulação de erros de digitação derivadas são atualizadas automaticamente. O valor mínimo é 24 horas. Este campo só é exibido ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação.
Campos bloqueados	Lista separada por vírgulas de campos. O dicionário exclui termos encontrados nesses campos ao derivar termos de correção automática de erros de digitação de registros de origem indexados. Este campo só é exibido ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação. Você pode especificar campos usando os seguintes formatos: • `*` (asterisco): excluir termos encontrados em todos os campos. Este valor desabilita a derivação de correções automáticas de manipulação de erros de digitação para o dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA

Campo	Descrição
	• fieldname: exclui termos encontrados no campo de índice Pesquisa com IA especificado, como **título** ou **texto**. Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice. • tablename.fieldname: exclui termos encontrados no campo especificado na tabela Now Platform® especificada. • tablename.*: exclui termos encontrados em todos os campos na tabela Now Platform especificada.

Formulário de termos do dicionário

O formulário Termo de dicionário contém informações sobre como lidar com erros de digitação individuais, palavras irrelevantes e termos de sinônimo definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma entrada de manipulação de erro de digitação, uma palavra irrelevante ou um sinônimo em dicionários vinculados aos seus perfis de pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre como criar ou modificar termos do dicionário, consulte Excluir um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação, Criar palavras irrelevantese Criar sinônimos.

Formulário de termos do dicionário

Campo	Descrição
Dicionário	Nome do dicionário que inclui o tratamento de erros de digitação, palavras irrelevantes ou termos sinônimos. Este campo é definido automaticamente com base no dicionário selecionado.
Termo	O termo ou frase a ser incluída no tratamento de erros de digitação, palavra irrelevante ou dicionário de sinônimos.
Carga	Lista de termos ou frases equivalentes no formato de matriz JSON. Por exemplo, ["rede sem fio", "WLANS"]. Este campo só é exibido ao editar um termo sinônimo.
Estado	Estado atual do termo do dicionário. • **Novo**: o termo do dicionário nunca foi publicado. • **Rascunho**: o termo do dicionário é salvo com mudanças não publicadas. • **Publicado**: o termo do dicionário é salvo com todas as mudanças publicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de termos do dicionário

Campo	Descrição
	Este campo só é exibido ao editar um termo sinônimo.
Ativo	Opção para ativar o termo para uso no dicionário. Para desativar o termo, desmarque a opção **Ativo**.
Marcado para exclusão	Opção indicando que Pesquisa com IA excluirá o termo na próxima vez que você publicar o perfil de pesquisa vinculado ao dicionário selecionado. Este campo só é exibido ao editar um erro de digitação ou termo de palavra irrelevante e é definido automaticamente.
Aplicação	Escopo da aplicação para o termo do dicionário. Este campo só é exibido ao editar um erro de digitação ou termo de palavra irrelevante e é definido automaticamente.

Formulário de aspecto

O formulário Aspecto contém informações sobre aspectos definidos para configurações da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um aspecto.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar um aspecto, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do aspecto.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o aspecto na aplicação de pesquisa.
Campo de aspecto	Lista separada por vírgulas de nomes de campo de Pesquisa com IA tabelas de origem indexadas. A faceta exibe filtros de refinamento de resultado de pesquisa para valores de um ou mais campos especificados que estão presentes no conjunto de resultados de pesquisa atual. Quando você seleciona um filtro de refinamento após a pesquisa, Pesquisa com IA restringe o conjunto de resultados da pesquisa para mostrar somente os resultados que contêm o valor do campo especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	Nota: Quando você salva ou atualiza um aspecto, Pesquisa com IA verifica cada campo de aspecto. Para passar na verificação, o campo deve existir em pelo menos um registro que exista em uma origem de pesquisa usada pela aplicação de pesquisa. Se um campo não atender a essa condição, o sistema exibirá uma mensagem de erro. Oferece suporte aos seguintes formatos: **Lista de campos específicos da tabela** Insira uma lista separada por vírgulas de entradas `[indexed_source_table_name].[field_name]`. Pesquisa com IA exibe filtros de refinamento de resultado de pesquisa para valores do superconjunto dos campos da tabela de origem indexada especificados. Por exemplo, insira `kb_knowledge.author` para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores do campo **Autor** da tabela de origem indexada Conhecimento [kb_knowledge]. Ou insira `kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner, custom_table.author_field` para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores de todos os três campos da tabela de origem indexada especificados. **Nota:** Todos os campos especificados em uma lista de campos de aspecto devem ser do mesmo tipo. O qualificador `[indexed_source_table_name]` deve ser o nome de uma tabela especificada em uma origem indexada. Não especifique nomes de tabela secundária

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	de origem indexada para este qualificador. **Campo de tabela cruzada** Insira uma entrada [field_name] não qualificada. Pesquisa com IA exibe filtros de refinamento de resultados de pesquisa para valores do campo de tabela cruzada especificado. Por exemplo, insira idioma para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores do campo **Idioma** de qualquer tabela de origem indexada. **Nota:** Este formato só oferece suporte aos campos de tabela cruzada de idioma e marcadores. Os casos especiais incluem: **Facetamento nos campos da tabela primária** Se você especificar um campo de tabela primária de origem indexada como um campo de aspecto, Pesquisa com IA incluirá valores do mesmo campo em tabelas secundárias da origem indexada. Por exemplo, suponha que você crie uma origem indexada para uma tabela Primária [u_parent] personalizada, que é estendida por uma tabela Secundária [u_child] personalizada. Se você especificar u_parent.author como um campo de aspecto, Pesquisa com IA exibirá filtros de refinamento de resultado de pesquisa para os valores de campo u_parent.author e u_child.author. **Facetamento nos campos da tabela secundária** Você pode especificar um campo exclusivo para 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.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	tabela secundária de origem indexada como um aspecto. Continuando o exemplo anterior, se a tabela Secundária [u_child] incluir um campo **Editor** que não está presente na tabela Primária [u_parent], você poderá especificar u_parent.editor como um aspecto para exibir filtros de refinamento de resultado de pesquisa para valores de campo **do Editor**. **Nota:** Certifique-se de especificar o nome da tabela primária como qualificador, não o nome da tabela secundária. **Facetamento em campos de referência com pontos de tabelas referenciadas** Se a sua origem indexada incluir uma configuração de campo *dot_walk_fields* para um campo de tabela referenciado por referência com pontos, você poderá especificar esse campo em uma entrada de campo de aspecto usando qualificadores de campo de referência separados por pontos. Adicione esses qualificadores entre o nome da tabela de origem indexada e o nome do campo da tabela referenciada. Por exemplo, para facetar os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento com base nos valores do campo Departamento para seus autores, você pode definir o autor.departamento como uma configuração de campo *dot_walk_fields* para a origem indexada da tabela Conhecimento [kb_knowledge] e especificar kb_knowledge.author.department

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	em sua entrada de campo de aspecto. Se você definir company.contact.department como uma configuração de campo *dot_walk_fields* para a origem indexada da tabela Usuário [sys_user], poderá especificar sys_user.company.contact.department em sua entrada de campo de aspecto. **Nota:** Cada nível de referência de referência com pontos impõe um impacto no desempenho na indexação. Evite usar referências de vários níveis, a menos que seja necessário. Para saber mais sobre as configurações do campo *dot_walk_fields*, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada. Os aspectos funcionam melhor quando criados a partir de campos dos tipos a seguir, com relativamente poucos valores exclusivos: • Escolha • Referência • Cadeia de caracteres • Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) • Verdadeiro/Falso
Tipo	Tipo do aspecto. O tipo de aspecto determina quantos valores de campo você pode selecionar como filtros de refinamento de aspecto e a lógica de filtro usada pelo aspecto. Oferece suporte aos seguintes valores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	• **Seleção única**: ◦ Você pode selecionar apenas um valor de campo como filtro de refinamento de faceta. ◦ Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm seu valor de campo escolhido. ◦ A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. • **Seleção Múltipla E**: ◦ Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta. ◦ Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm todos os valores de campos selecionados na faceta. ◦ A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. • **Seleção Múltipla OU**: ◦ Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta. ◦ Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm algum valor de campo selecionado na faceta. ◦ A faceta inicialmente só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. Todos os valores de campos que estão disponíveis quando você faz sua primeira seleção, permanecem disponíveis para seleção. Por exemplo, suponha que você tenha uma faceta de Seleção Múltipla OU para um campo de **Cor** personalizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	com os valores de campos azul, verde e vermelho. Se a pesquisa retornar somente os resultados verde e vermelho, a faceta **Cor** exibirá somente valores de campos **verde** e **vermelho**. Quando você seleciona o valor do campo **vermelho**, o Pesquisa com IA mantém o valor do campo **verde** disponível para seleção porque ele estava disponível antes de você fazer qualquer seleção de **Cor**. **⚠ Aviso:** A aplicação de vários filtros de uma faceta de Seleção Múltipla E ou de Seleção Múltipla OU torna a URL da consulta de pesquisa mais longa. Teste as configurações do aspecto de seleção múltipla para que os URLs de consulta de pesquisa com filtros de aspecto não excedam o limite máximo de tamanho de URL do navegador da Web. (Cada navegador da Web têm um limite de tamanho de URL específico.)
Limite de valores de aspecto	Número máximo de valores de campos distintos a serem exibidos no aspecto.
Ordem	Ordem de exibição do aspecto no contexto da configuração da aplicação de pesquisa.
Ativo	Opção para ativar o aspecto da aplicação.

Formulário de configuração de campo

O formulário Configuração de campo contém informações sobre configurações específicas de campo definidas para suas Pesquisa com IA origens indexadas. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar configurações de campo para origens indexadas, consulte Configurações de campo.

Formulário de configuração de campo

Campo	Descrição
Origem indexada	Origem indexada à qual a configuração do campo se aplica.
Fonte	Tabela específica da origem indexada à qual a configuração do campo se aplica.
Atributo	Configuração de campo a ser aplicada ao campo selecionado em todos os registros indexados da tabela de origem selecionada. Para obter o conjunto completo de configurações de campo disponíveis,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração de campo

Campo	Descrição
	consulte Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexado.
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração do campo. Esse campo é definido automaticamente.
Campo	Campo de registro no qual a configuração de campo opera.
Valor	Valor da configuração do campo especificado. Para obter detalhes sobre os valores compatíveis com cada configuração de campo, consulte Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexado.

Formulário de origem indexada

O formulário Fonte indexada contém informações sobre fontes indexadas definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar uma origem indexada, consulte Criar uma origem indexada.

Formulário de origem indexada

Título	Descrição
Nome	Nome exclusivo da origem indexada.
Fonte	A tabela Now Platform® a ser indexada. Pesquisa com IA exclui algumas tabelas Now Platform da indexação. Você não pode definir origens indexadas para as tabelas excluídas ou respectivas tabelas derivadas. Para obter uma lista de tabelas excluídas, consulte Now Platform tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA. Para indexar conteúdo de uma tabela remota , crie uma origem indexada externa. Para obter mais detalhes sobre como configurar origens indexadas para conteúdo externo, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA. Plug-ins e aplicações podem definir várias origens indexadas para a mesma tabela Now Platform, mas somente uma delas pode estar ativa por vez. Para mais detalhes, consulte *Active*.
Ativo	Opção para ativar a origem indexada. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de origem indexada

Título	Descrição
	Nota: Somente uma origem indexada pode estar ativa por vez para uma determinada tabela Now Platform. Por padrão, o sistema inativa as origens indexadas duplicadas de uma tabela. Antes ativar uma dessas origens duplicadas, você deve editar a origem ativa no momento e inativá-la. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas.
Aplicação	Escopo da aplicação para a origem indexada. Esse campo é definido automaticamente.
Política de Retenção	Política que especifica um limite de tempo de retenção para registros da tabela de origem. Pesquisa com IA indexa somente os registros de origem que foram atualizados pela última vez dentro do período especificado e limpa os registros do índice quando o tempo desde a última atualização excede o limite. Se este campo estiver vazio, Pesquisa com IA indexará os registros de origem independentemente da data da última atualização e os reterá no índice indefinidamente. **Nota:** Este campo é obrigatório quando **a Origem** está definida para a tabela Tarefa [task] ou qualquer tabela que a estenda.
Forçar vinculação tardia	Opção para fazer com que Pesquisa com IA use segurança de vinculação atrasada para todos os resultados de pesquisa da origem indexada. Este campo não é mostrado na exibição do formulário Fonte indexada padrão. Para obter instruções sobre como configurar o layout do formulário para mostrar o campo, consulte Configuração do layout do formulário. Para obter uma explicação sobre a segurança de vinculação atrasada e seus efeitos na pesquisa, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA.
Condição	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de origem indexada

Título	Descrição
Filtro	Condições de filtro opcionais que limitam o conjunto de registros a serem indexados a partir da tabela de origem. Pesquisa com IA indexa somente registros que atendem a todas as condições de filtro definidas e limpa registros do índice se eles não atenderem mais a essas condições.

Formulário Atributo de origem indexada

O formulário Atributo de origem indexada contém detalhes de atributos que afetam o comportamento da indexação de conteúdo para todos os campos de uma origem indexada Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um atributo de origem indexada.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar atributos de origem indexados, consulte Atributos de origem indexados.

Formulário Atributo de origem indexada

Campo	Descrição
Origem indexada	Origem indexada à qual o atributo se aplica.
Atributo	Atributo a ser definido para todos os registros indexados da tabela de origem selecionada. Para o conjunto completo de atributos de origem indexados, consulte Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados.
Aplicação	Escopo da aplicação para o atributo de origem indexado. Esse campo é definido automaticamente.
Fonte	Tabela específica da origem indexada à qual o atributo se aplica.
Valor	Valor do atributo especificado.

Formulário Histórico de origem indexada

O formulário Histórico de origem indexada registra detalhes de ingestão e indexação de conteúdo e metadados para uma origem indexada Pesquisa com IA. Use este formulário ao revisar o histórico de ingestão de uma origem indexada.

Para saber como revisar o histórico de ingestão de uma origem indexada, consulte Revisar histórico de ingestão de uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Histórico de origem indexada

Campo	Descrição
Origem indexada	Referência à origem indexada da qual Pesquisa com IA ingeriu registros para indexação.
ID do evento de ingestão	Sys_id do evento de ingestão.
Ingestão parcial	Opção que indica se Pesquisa com IA ingeriu todas as tabelas primárias e secundárias definidas na origem indexada. Valores válidos: • `false`: Pesquisa com IA registros ingeridos da tabela de origem indexada e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. • `true`: Pesquisa com IA ingeriu somente registros de um subconjunto das tabelas de origem indexadas configuradas para indexação.
Número de erros	Contagem de mensagens de erro registradas para o evento de ingestão.
Número de erros irrelevantes	Contagem de mensagens de erro secundárias registradas para o evento de ingestão.
Número de avisos	Contagem de mensagens de aviso registradas para o evento de ingestão.
Estado de ingestão	Estado do evento de ingestão. Valores válidos: • `cancelled`: a ingestão e a indexação não foram concluídas com sucesso. • `indexed`: ingestão e indexação concluídas com sucesso. • `indexing`: a ingestão e a indexação estão em andamento. • `not_started`: ingestão e indexação estão pendentes.
Hora de início	Hora do sistema em que o evento de ingestão começou.
Hora de término	Hora do sistema em que o evento de ingestão foi concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Histórico de origem indexada

Campo	Descrição
Duração da preparação de conteúdo	Tempo total que o Now Platform® gastou na recuperação de registros de origem para o evento de ingestão.
Duração da indexação	Tempo total que Pesquisa com IA gastou indexando registros de origem para o evento de ingestão.
Registros processados	Contagem de registros de origem processados para o evento de ingestão.
Anexos processados	Contagem de anexos de registro de origem processados para o evento de ingestão.
Documentos Processados por Segundo (DPS)	Número médio de registros de origem e anexos processados por segundo para o evento de ingestão.

Formulário Guia de navegação

O formulário Guia de navegação contém informações sobre as guias de navegação definidas para configurações da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao definir as configurações de exibição de uma guia de navegação.

Para obter informações sobre como definir as configurações de exibição da guia de navegação para uma aplicação Pesquisa com IA, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Formulário Guia de navegação

Campo	Descrição
Nome	Nome da guia de navegação. Este campo é definido por padrão com o nome da fonte de pesquisa de origem. Alterar o nome não afeta o comportamento de filtragem da guia de navegação.
Ativo	Opção para habilitar a guia de navegação. As guias de navegação inativas não são exibidas na aplicação de pesquisa.
Ordem	Ordem de exibição da guia de navegação no contexto da configuração da aplicação de pesquisa.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para a guia de navegação na aplicação de pesquisa.
Configuração do contexto de pesquisa	Configuração da aplicação de pesquisa para a guia de navegação.

Formulário Configuração do produtor de registro

O formulário Configuração do produtor de registro contém informações sobre as configurações do widget Pesquisa com IA Assist para Portal de serviços. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração do produtor de registro Pesquisa com IA Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do produtor de registro

Campo	Descrição
Título	Título da configuração do produtor de registro. Por exemplo, Resultados de pesquisa.
Resultados por página	Número de resultados de pesquisa a serem exibidos por página.
Permitir expansão/retração	Opção para permitir que os usuários expandam ou recolham os resultados da pesquisa nesta configuração do produtor de registro.
Ativo	Opção para ativar esta configuração de produtor de registro para sua instância.
Aplicação	Escopo da aplicação para esta configuração do produtor de registro.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

O formulário Regra - Mapeamento de ação contém informações sobre relacionamentos entre Pesquisa com IA regras de melhoria de resultado e ações de estímulo. Use este formulário ao vincular ações de estímulo a regras de melhoria de resultados.

Para obter informações sobre como configurar ações de estímulo em regras de melhoria de resultado, consulte Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo para a ação de estímulo.
Tipo	Tipo de ação. Este campo é definido automaticamente como **Aumentar ação**.
Aplicação	Escopo da aplicação para a ação de estímulo. Este campo é definido automaticamente com o nome da aplicação atual.
Ordem	Ordem de avaliação da ação de estímulo no contexto da regra de melhoria de resultado.
Ação de otimização	
Aumentar tipo	Tipo de estímulo que a ação aplica aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada. Os tipos compatíveis incluem: • **Impulsionar todos os documentos na origem indexada**: aplica um estímulo de relevância a todos os resultados de pesquisa da origem indexada. • **Aumentar por contexto do usuário (dinâmico)**: aplica um estímulo de relevância aos resultados de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

Campo	Descrição
	da origem indexada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor de campo especificado no contexto do usuário preenchido dinamicamente. • **Impulsionar por correspondência de campo (estático)**: aplica um estímulo de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor estático especificado. • **Impulsionar por dicionário de sinônimos**: aplica um estímulo de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a qualquer sinônimo definido em um dicionário de sinônimos.
Origem indexada	Referência a uma origem indexada. A ação de estímulo se aplica somente a resultados de pesquisa de registros desta origem indexada.
Aumentar peso	Valor inteiro que Pesquisa com IA usa para alterar as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa afetados pela ação de estímulo. Os estímulos de peso podem ser positivos ou negativos. Os estímulos de peso positivos aumentam as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de 1 aumenta a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de 100, aumentará a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em + 10%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 60 obterá uma pontuação de relevância final de 66. Definir um peso de reforço de 1.000 adicionará +100%, dobrando as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa estimulados. Os estímulos de peso negativos reduzem as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de -1 reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de -150,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

Campo	Descrição
	reduzirá a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em 15%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 100 obterá uma pontuação de relevância final de 85. Qualquer estímulo de peso de –1.000, ou menos, reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado para 0, fazendo com que ele apareça no final da lista dos resultados de pesquisa. Quando um único resultado de pesquisa é afetado por várias ações de estímulo, Pesquisa com IA adiciona os pesos de estímulo individuais para determinar o modificador de pontuação de relevância total. Por exemplo, um resultado de pesquisa impulsionado por três regras com pesos de impulso 100, 150 e –25 tem um peso de estímulo total de 225, aumentando sua pontuação de relevância final em 22,5% do valor original.
Quando	Nome de um campo da origem indexada selecionada. Este campo aparece somente quando você seleciona **Impulsionar por contexto do usuário (dinâmico)**, **Impulsionar por correspondência de campo (estático)**ou **Impulsionar por dicionário de sinônimos** como o tipo de impulsionamento.
Corresponde à pesquisa	Elemento de contexto do usuário preenchido dinamicamente para comparar com o valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado no campo **Quando**. Este campo aparece somente quando você seleciona **Aumentar por contexto do usuário (dinâmico)** como o tipo de impulsionamento. A lista de seleção exibe a tabela de origem e o campo para cada elemento de contexto do usuário. Por exemplo, o elemento de contexto do usuário **Idioma** é preenchido usando o valor do campo de **idioma** da tabela Usuário [sys_user] para o usuário de pesquisa.
Contém	Valor estático a ser comparado com o valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado no campo **Quando**. Este campo aparece somente quando você seleciona **Aumentar 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.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

Campo	Descrição
	correspondência de campo (estático) como o tipo de impulsionamento.
Corresponde a um dicionário de sinônimos	Dicionário de sinônimos para verificar se há sinônimos que correspondam ao valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado no campo **Quando**. Este campo aparece somente quando você seleciona **Impulsionar por dicionário de sinônimos** como o tipo de impulsionamento.

Formulário de configuração da aplicação de pesquisa

O formulário Configuração da aplicação de pesquisa contém informações sobre as configurações da aplicação de pesquisa definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de aplicação de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar uma configuração de aplicação de pesquisa para uso com Pesquisa com IA, consulte Criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Formulário de configuração da aplicação de pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação de pesquisa.
Mecanismo de pesquisa	Mecanismo de pesquisa a ser usado na aplicação de pesquisa Now Platform® que se vincula à configuração da aplicação de pesquisa. Valores compatíveis: • *`Pesquisa com IA`*: use Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa da aplicação. Selecione este mecanismo de pesquisa se a aplicação de pesquisa tiver a opção **Habilitar** *`Pesquisa com IA`* habilitada. • **Zing**: use o mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing como o mecanismo de pesquisa da aplicação. Selecione este mecanismo se a aplicação de pesquisa tiver a opção **Habilitar Pesquisa com IA** desabilitada ou se não tiver essa opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração da aplicação de pesquisa

Campo	Descrição
	Nota: Se a seleção do mecanismo de pesquisa entrar em conflito com a configuração **Habilitar** *Pesquisa com IA* da aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro. Antes de alterar os mecanismos de pesquisa, verifique se a aplicação de pesquisa tem a configuração **Habilitar** *Pesquisa com IA* apropriada.
Perfil de pesquisa	Perfil de pesquisa a ser usado para pesquisas na aplicação. Este campo aparece somente quando você seleciona **a Pesquisa com IA** como o mecanismo de pesquisa da aplicação.
Limite dos resultados da pesquisa	Número máximo de resultados de pesquisa que a aplicação deve exibir em cada página de resultados de pesquisa. Este limite também especifica o número mínimo de resultados de pesquisa que cada consulta deve retornar. Quando uma consulta de pesquisa retorna menos do que este número de resultados, Pesquisa com IA tenta ampliar o conjunto de resultados reenviando automaticamente a consulta com parâmetros modificados. Para obter mais detalhes sobre o reenvio de consultas, consulte Reenvio de consulta de pesquisa automática.
Limite de resultados do Genius	Número máximo de cartões de resposta de resultado do Genius que a aplicação deve exibir na página de resultados da pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona **a Pesquisa com IA** como o mecanismo de pesquisa da aplicação. Quando **o limite de resultados do Genius** é definido como 2 ou mais e uma pesquisa retorna várias respostas de resultado do Genius, os cartões de resposta são exibidos em um carrossel. Você pode rolar o carrossel e selecionar o cartão de resposta a partir do qual deseja realizar a ação. **Nota:** As aplicações de pesquisa exibem no máximo 10 cartões de resposta por consulta de pesquisa. Se você definir este limite como 11 ou mais, a aplicação de pesquisa ainda exibirá um máximo de 10 cartões de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração da aplicação de pesquisa

Campo	Descrição
	A partir da versão 6 de Now Assist em Pesquisa com IA, a instalação de Now Assist em Pesquisa com IA instalado torna o valor deste campo padrão para 10 em vez de 1 quando você cria uma nova configuração de aplicação de pesquisa ou edita uma existente.
Ativar controle de digitação	Opção de correção automática de termos de consulta de pesquisa para corresponder aos termos encontrados no dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona **a Pesquisa com IA** como o mecanismo de pesquisa da aplicação. Para obter mais detalhes sobre como lidar com erros de digitação, configuração e comportamento de correção automática, consulte Tratamento de erros de digitação.
Habilitar correspondência exata	Opção para usar a correspondência exata na aplicação de pesquisa. Quando esta opção é selecionada, se o campo **Número** de um resultado de pesquisa corresponder exatamente à pesquisa, a aplicação exibirá o registro ou documento associado a esse resultado de pesquisa, ignorando a página de resultados da pesquisa. A correspondência exata também ignora quaisquer correspondências personalizadas definidas para a aplicação de pesquisa. **Nota:** O comportamento de correspondência exata é controlado pela propriedade do sistema `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahea` O valor desta propriedade é um padrão de expressão regular Java. Somente consultas de pesquisa que correspondem ao padrão de expressão regular são avaliadas como possíveis correspondências exatas de registro. Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .
Mostrar primário dos resultados que são anexos	Opção para exibir os resultados da pesquisa de anexos em linha com os resultados primários na página de resultados 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 configuração da aplicação de pesquisa

Campo	Descrição
	aplicação de pesquisa. Se desmarcado, os resultados da pesquisa de anexo serão exibidos separadamente dos resultados primários. Para obter mais detalhes sobre os efeitos do agrupamento de anexos, consulte Agrupar resultados de pesquisa de anexos com seus resultados primários
Mostrar contagem de resultados de pesquisa	Opção para exibir a contagem de resultados de pesquisa na página de resultados da aplicação de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre essa opção, consulte Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa.

Formulário de perfil de pesquisa

O formulário Perfil de pesquisa contém informações sobre os perfis de pesquisa definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um perfil de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar perfis de pesquisa, consulte Criar um perfil de pesquisa.

Formulário de perfil de pesquisa

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo para o perfil de pesquisa.
Descrição	Descrição de texto para o perfil de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para o perfil de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Atualizado em	Data da última atualização do perfil de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Atualizada por	Usuário que atualizou o perfil de pesquisa mais recentemente. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para ativar o perfil de pesquisa.
Estado	Estado do perfil de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de perfil de pesquisa

Campo	Descrição
	• **Novo**: o perfil de pesquisa nunca foi publicado. • **Rascunho**: o perfil de pesquisa é salvo com mudanças não publicadas. • **Publicado**: o perfil de pesquisa é salvo com todas as mudanças publicadas.

Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de dicionário

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário contém informações sobre mapeamentos entre perfis de pesquisa e dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos. Use este formulário ao vincular dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos a perfis de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como vincular dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos aos seus perfis de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa e Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa.

Pesquisa com IA Formulário M2M do dicionário de perfis

Campo	Descrição
Dicionário	A palavra irrelevante ou o dicionário de sinônimos que você deseja vincular ao perfil de pesquisa selecionado.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de mapeamento de dicionário. Esse campo é definido automaticamente.
Perfil	O perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a palavra irrelevante ou o dicionário de sinônimos selecionado. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou.

Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de resultados do Genius

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de resultados do Genius contém informações sobre relacionamentos entre configurações de resultado do Genius e perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular configurações de resultado do Genius a perfis de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como vincular as configurações de resultado do Genius aos seus perfis de pesquisa, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de resultados do Genius

Campo	Descrição
Perfil	O perfil de pesquisa ao qual vincular a configuração de resultado do Genius. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de resultados do Genius

Campo	Descrição
Configuração do resultado do Genius	A configuração de resultado do Genius para vincular ao perfil de pesquisa especificado.
Ordem	Ordem de avaliação da configuração de resultado do Genius no contexto do perfil de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de mapeamento de configuração de resultado do Genius. Esse campo é definido automaticamente.

Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de origem de pesquisa

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa contém informações sobre relacionamentos entre origens de pesquisa e perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular origens de pesquisa a perfis de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como vincular fontes de pesquisa aos seus perfis de pesquisa, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de origem de pesquisa

Campo	Descrição
Perfil	O perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a origem de pesquisa. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou.
Fonte de pesquisa	A origem de pesquisa que você deseja vincular ao perfil de pesquisa especificado.
Excluir na pesquisa regular	Opção para excluir conteúdo desta origem de pesquisa ao gerar resultados de pesquisa padrão para pesquisas que usam o perfil de pesquisa selecionado.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de mapeamento de origem de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Excluir em Now Assist Resultados do Genius	Opção para excluir conteúdo desta origem de pesquisa ao gerar respostas de resultado do Genius para pesquisas que usam o perfil de pesquisa selecionado. Esta opção se aplica a todos os resultados do Genius, não apenas a Now Assist resultados do Genius.
Excluir anexos em Now Assist Resultados do Genius	Opção para excluir anexos desta origem de pesquisa ao gerar respostas de resultado do Genius para pesquisas que usam o perfil de pesquisa selecionado. Se `Exclude in Now Assist Genius Results` não estiver selecionado, a seleção desta opção não terá efeito. Esta opção se aplica a todos os resultados do Genius, não apenas a Now Assist resultados 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.

Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de origem de pesquisa

Campo	Descrição
	Nota: A seleção desta opção não tem efeito nas fontes de pesquisa criadas a partir de fontes indexadas *externas* (aquelas que indexam conteúdo externo). Ela afeta somente as origens de pesquisa criadas a partir de origens indexadas *internas* (aquelas que indexam conteúdo de tabelas Now Platform®).

Pesquisar formulário de pós-processadores com script

O formulário Pesquisar pós-processadores com script contém informações sobre scripts de pós-processamento definidos nas configurações da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar pós-processadores com script de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar pós-processadores de script de pesquisa, consulte Como usar pós-processadores com script de pesquisa em Pesquisa com IA configurações da aplicação.

Pesquisar formulário de pós-processadores com script

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o pós-processador do script de pesquisa.
Nome	Nome do pós-processador do script de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para o pós-processador do script de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo	Tipo de registro em que o pós-processador do script de pesquisa opera. Valores válidos: • `Genius Result`: o script opera em um registro de resposta de resultado do Genius. • `Search Result`: O script opera em um registro de resultado de pesquisa.
Script de pós-processamento	Função de script do lado do servidor que usa um objeto de registro como parâmetro. Quando o pós-processador com script de pesquisa está vinculado a uma configuração de aplicação de pesquisa, os resultados da pesquisa refletem as mudanças feitas no objeto de registro nesta função de script. Por exemplo, esta função de script de pós-processamento opera nos resultados da pesquisa da tabela kb_knowledge,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar formulário de pós-processadores com script

Campo	Descrição
	transformando os valores do campo de data sys_updated_on em um formato legível:

```
function process(record) {

  var transformableTables =
['kb_knowledge'];
  var transformableDateFields =
['sys_updated_on'];

  var table = record.getTable();

  // Terminate early if possible, to avoid
unnecessary overhead
  if (transformableTables.indexOf(table)
=== -1)
    return;

  function
transformToHumanFriendlyDate(rawDate) {
    // Time gaps in ms
    var MINUTE_GAP = 60000;
    var HOUR_GAP = 3600000;
    var DAY_GAP = 86400000;
    var WEEK_GAP = 604800000;
    var MONTH_GAP = 2592000000;
    var YEAR_GAP = 31536000000;

    var gap = new Date().getTime() -
rawDate;
    if (gap < MINUTE_GAP) {
      return gs.getMessage('Just Now');
    } else if (gap > MINUTE_GAP && gap <
2 * MINUTE_GAP) {
      return gs.getMessage('1 minute
ago');
    } else if (gap < HOUR_GAP) {
      return gs.getMessage('{0} minutes
ago', '' + Math.floor(gap / MINUTE_GAP));
    } else if (gap > HOUR_GAP && gap < 2
* HOUR_GAP) {
      return gs.getMessage('1 hour ago');
    } else if (gap < DAY_GAP) {
      return gs.getMessage('{0} hours ago',
'' + Math.floor(gap / HOUR_GAP));
    } else if (gap > DAY_GAP && gap < 2 *
DAY_GAP) {
      return gs.getMessage('1 day ago');
    } else if (gap < WEEK_GAP) {
      return gs.getMessage('{0} days ago',
'' + Math.floor(gap / DAY_GAP));
    } else if (gap > WEEK_GAP && gap < 2
* WEEK_GAP) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar formulário de pós-processadores com script

Campo	Descrição

```
            return gs.getMessage('1 week ago');
        } else if (gap < MONTH_GAP) {
            return gs.getMessage('{0} weeks
 ago', '' + Math.floor(gap / WEEK_GAP));
        } else if (gap > MONTH_GAP && gap <
 2 * MONTH_GAP) {
            return gs.getMessage('1 month ago');
        } else if (gap < YEAR_GAP) {
            return gs.getMessage('{0} months
 ago', '' + Math.floor(gap / MONTH_GAP));
        } else if (gap > YEAR_GAP && gap < 2 *
 YEAR_GAP) {
            return gs.getMessage('1 year ago');
        } else {
            return gs.getMessage('{0} years ago',
 '' + Math.floor(gap / YEAR_GAP));
        }
    }

    for (var i = 0; i <
 transformableDateFields.length; i++) {
        var fieldName =
 transformableDateFields[i];
        var updatedDateField =
 record.getField(fieldName);
        if (updatedDateField !== null) {
            var updatedDateRaw =
 updatedDateField.getValue();
            if (updatedDateRaw != null) {
                var humanFriendlyDate =
 transformToHumanFriendlyDate(updatedDa
teRaw);

 updatedDateField.setDisplayValue(humanFr
iendlyDate);
            }
        }
    }
}
```

Nota:
A IU exibe uma visão geral dos métodos de API utilizáveis na função de script de pós-processamento.

Você pode copiar o código de um script de pós-processador existente para usar como ponto de partida para sua própria função de script. Para acessar scripts de pós-processador existentes, abra a tabela Pesquisar pós-processadores com script [sys_search_scripted_processor] na exibição de lista seguindo estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar formulário de pós-processadores com script

Campo	Descrição
	1. Selecione **"Tudo"**. **2.** No campo Filtro, insira sys_search_scripted_processor.list. **3.** Pressione Enter.

Formulário Fonte de pesquisa

O formulário Fonte de pesquisa contém informações sobre fontes de pesquisa que você pode disponibilizar em Pesquisa com IA experiências de pesquisa do usuário. Use este formulário ao criar ou modificar uma fonte de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar fontes de pesquisa, consulte Criar uma origem de pesquisa.

Pesquisa com IA Formulário de origem

Campo	Descrição
Origem indexada	Referência a uma origem indexada. Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
Condições	Conjunto de condições de filtro que os documentos da origem indexada devem atender para serem incluídos na origem de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre as condições do filtro, consulte Filtros .

Formulário Configuração do índice semântico

O formulário Configuração de índice semântico contém informações sobre configurações de indexação semântica para uma origem indexada Pesquisa com IA. Use este formulário ao definir ou modificar configurações de indexação semântica para uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como definir e modificar as configurações de indexação semântica para uma origem indexada, consulte Definir configurações de indexação semântica para uma origem indexada.

Nota:
Este formulário só está disponível quando o Plug-inPesquisa com IA Controlador semântico (com.glide.ais.semantic_search) está ativo em sua instância. Para ativar este plug-in, sua instância deve ter pelo menos um Now Assist aplicação instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do índice semântico

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o índice semântico gerado por esta configuração de índice semântico. Por exemplo, se você estiver criando uma configuração de índice semântico para a origem indexada da Tabela de conhecimento, poderá chamá-la de `Knowledge-Table-semantic-index`. **Nota:** O nome do índice semântico não pode conter caracteres especiais, sublinhados ou espaços em branco.
Modelos de integração	Lista de modelos de incorporação a serem usados para a configuração do índice semântico. • Valor padrão: *`ServiceNow Embedding (E5)`* • Valores compatíveis: ◦ *`ServiceNow Embedding (E5)`*: use o modelo de incorporação refinado E5 para conteúdo no índice semântico. O limite do codificador do modelo de incorporação é de 512 termos. ◦ [store-future: BEGIN review]*`ServiceNow Embedding (JINA)`*: use o modelo de incorporação ajustado JINA para conteúdo no índice semântico. O limite do codificador do modelo de incorporação é de 8.192 termos.[End]
Ativo	Opção para ativar a configuração do índice semântico para sua instância. Pesquisa com IA ignora configurações de índice semântico inativo ao indexar conteúdo da origem de índice especificada.
Origem indexada	Referência à origem indexada Pesquisa com IA à qual você deseja aplicar esta configuração de índice semântico. Esse campo é definido automaticamente. Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de configuração do índice semântico. Esse campo é definido automaticamente.
Configuração de bloco para incorporação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do índice semântico

Campo	Descrição
Estratégia de bloco	Estratégia a ser usada ao agrupar texto indexado semanticamente para o modelo de incorporação. • Valor padrão: *Passage* • Valores compatíveis: ◦ *Passage*: estratégia de bloco para valores de campo de texto mais longos. Texto de índice de valores de campo semântico em blocos. Cada bloco contém um número máximo de palavras ou frases determinadas pelas seleções *Chunk Unit* e *Chunk Size*. ◦ *Truncate*: estratégia de bloco para valores de campo de texto curto. Concatene todos os valores de campo de índice semântico e execute a indexação semântica para termos até o limite *Maximum Total Words*. ◦ *Full Text*: estratégia de bloco para valores de campo de texto curto. Concatene todos os campos de índice semântico e execute a indexação semântica para todos os termos até o limite do codificador do modelo de incorporação. • Tipo: Opção
Frases sobrepostas	Número de frases a serem sobrepostas entre blocos ao indexar texto de valores de campo de índice semântico. Valores de sobreposição mais altos aumentam o recall da pesquisa vetorial semântica em detrimento do desempenho. Este campo aparece somente quando *Passage* é selecionado de *Chunking Strategy*. • Valor padrão: 5 • Valores compatíveis: qualquer número inteiro não negativo • Tipo: Número Inteiro
Unidade de bloco	Unidade textual a ser usada como base para o tamanho do bloco ao indexar valores de campo semântico para pesquisa vetorial semântica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do índice semântico

Campo	Descrição

	Este campo aparece somente quando *Passage* é selecionado de *Chunking Strategy*.
	• Valor padrão: *Words*
	• Valores compatíveis:
	  ○ *Words*: use palavras como a unidade textual pela qual os valores do campo de índice semântico são agrupados. Cada bloco pode incluir até *Chunk Size* palavras.
	  ○ *Sentences*: usa frases como a unidade textual pela qual os valores do campo de índice semântico são agrupados. Cada bloco pode incluir até *Chunk Size* frases.
	• Tipo: Opção

Tamanho do bloco	Número máximo de palavras ou frases (dependendo da sua seleção *Chunk Unit*) a serem incluídas em um bloco ao indexar valores de campos semânticos para pesquisa vetorial semântica. Este campo aparece somente quando *Passage* é selecionado de *Chunking Strategy*. • Valor padrão: 250 quando *Words* é selecionado de *Chunk Unit*ou 15 quando *Sentences* é selecionado de *Chunk Unit* • Valores compatíveis: qualquer número inteiro não negativo • Tipo: Número Inteiro
Total máximo de palavras	Número máximo de palavras a serem indexadas para pesquisa vetorial semântica a partir dos valores concatenados de todos os campos de índice semântico. Este campo aparece somente quando *Truncate* é selecionado de *Chunking Strategy*. • Valor padrão: 500 • Valores compatíveis: qualquer número inteiro não negativo • Tipo: Número Inteiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Campo de índice semântico

O formulário Campo de índice semântico contém informações sobre um campo de uma origem indexada Pesquisa com IA que você deseja indexar para pesquisa vetorial semântica. Use este formulário ao definir ou modificar campos de índice semântico em uma configuração de índice semântico.

Para saber mais sobre como definir e modificar as configurações de indexação semântica de uma origem indexada, consulte Definir configurações de indexação semântica para uma origem indexada. Para obter detalhes sobre os campos de configuração de índice semântico, consulte Formulário Configuração do índice semântico.

Nota:
Este formulário só está disponível quando o Plug-inPesquisa com IA Controlador semântico (com.glide.ais.semantic_search) está ativo em sua instância. Para ativar este plug-in, sua instância deve ter pelo menos um Now Assist aplicação instalado.

Formulário Campo de índice semântico

Campo	Descrição
Nome do índice semântico	O nome do índice semântico definido na configuração do índice semântico primário do campo de índice semântico. Esse campo é definido automaticamente.
Fonte	Now Platform® tabela de origem cujo valor você deseja incluir no índice semântico.
Tipo	Tipo de objeto a ser indexado para pesquisa vetorial semântica. • Valor padrão: `Field` • Valores compatíveis: ◦ `Field`: campo da tabela de origem Now Platform especificada pela sua seleção `Source`. ◦ `Attachment`: anexos da tabela de origem Now Platform especificada pela sua seleção `Source`. • Tipo: opção
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de campo de índice semântico. Esse campo é definido automaticamente.
Ordem	Ordem de concatenação do valor deste campo em relação aos valores de outros campos de índice semântico definidos na mesma configuração de índice semântico. Campos com valores mais baixos aparecem primeiro na concatenação. O valor deste campo só é significativo quando `Truncate` ou `Full Text` é selecionado de `Chunking Strategy` para a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Campo de índice semântico

Campo	Descrição
	configuração do índice semântico primário do campo de índice semântico. • Valores compatíveis: qualquer número inteiro positivo • Tipo: Número Inteiro
Campo	Nome do campo da tabela de origem a ser incluído no índice semântico. O valor deste campo será tratado de acordo com as configurações *`Chunking configuration for embedding`* especificadas da configuração do índice semântico primário. Este campo é definido automaticamente como *`attachment_body`* quando *`Attachment`* é selecionado de *`Type`*.

Formulário Opção de classificação

O formulário Opção de classificação contém informações sobre as opções de classificação do resultado da pesquisa definidas nas configurações da aplicação Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma opção de classificação de resultado de pesquisa para uma configuração de aplicação de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar opções de classificação de resultados de pesquisa, consulte Opções de classificação de resultado de pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA.

Formulário Opção de classificação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exibido para a opção de classificação do resultado da pesquisa no menu de classificação da aplicação de pesquisa.
Campo Classificação	Nome de um campo da tabela de origem ou campo de índice comum que a opção de classificação usa para classificar os resultados da pesquisa. O campo de classificação pode ser um campo de data, número ou cadeia de caracteres. **Nota:** Se você especificar um campo de classificação de um tipo incompatível, uma mensagem de erro será exibida quando você tentar salvar a opção de classificação. Oferece suporte aos seguintes formatos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Opção de classificação

Campo	Descrição
	Entrada [indexed_source_table_name] qualificada.[field_name] Classifique os resultados da pesquisa em seus valores do campo da tabela especificada. Por exemplo, insira kb_knowledge.author para classificar os resultados da pesquisa pelos valores do campo Autor. **Nota:** O perfil de pesquisa vinculado da configuração da aplicação de pesquisa primária deve incluir uma origem de pesquisa derivada da tabela de origem indexada especificada. Se esta condição não for atendida, uma mensagem de erro será exibida quando você tentar salvar a opção de classificação. **Nome do campo de índice comum não qualificado** Classifique os resultados da pesquisa em seus valores do campo de índice comum Pesquisa com IA especificado. Por exemplo, insira título para classificar os resultados da pesquisa com base em seus títulos ou idioma para classificar os resultados da pesquisa com base no idioma. O qualificador [indexed_source_table_name] deve ser o nome de uma tabela especificada em uma origem indexada. Não especifique nomes de tabela secundária de origem indexada para este qualificador. Os casos especiais incluem: **Classificando nos campos da tabela primária** Se você especificar o campo de uma tabela primária de origem indexada em uma opção de classificação, Pesquisa com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Opção de classificação

Campo	Descrição
	IA incluirá valores do mesmo campo em tabelas secundárias da origem indexada. Por exemplo, suponha que você crie uma origem indexada para a tabela personalizada primária [u_parent], que é estendida pela tabela personalizada secundária [u_child] e especifique `u_parent.author` como o campo para uma opção de classificação. Quando um usuário aplica a opção de classificação, Pesquisa com IA usa os valores de campo `u_parent.author` e `u_child.author` para classificar a lista de resultados da pesquisa. **Classificando nos campos da tabela secundária** Você pode especificar um campo exclusivo para a tabela secundária de uma origem indexada como um campo de opção de classificação. Continuando o exemplo anterior, se a tabela secundária [u_child] incluir um campo **Editor** que não está presente na tabela primária [u_parent], você poderá definir `u_parent.editor` como um campo de opção de classificação para classificar os resultados da pesquisa usando os valores deste campo. **Nota:** Certifique-se de especificar o nome da tabela primária como qualificador, não o nome da tabela secundária.
Aplicação	Escopo da aplicação para a opção de classificação do resultado da pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Crescente	Opção para fazer com que a opção de classificação do resultado da pesquisa exiba os resultados em ordem crescente (a até z). Desmarque esta opção para que 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.

Formulário Opção de classificação

Campo	Descrição
	opção de classificação do resultado da pesquisa exiba os resultados em ordem decrescente (de z a a).
Ativo	Opção para ativar a opção de classificação do resultado da pesquisa para uso na aplicação de pesquisa.

Formulário Grupo de leitores de sugestões

O formulário Grupo de leitores de sugestões contém informações sobre os tipos de sugestão de preenchimento automático definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao modificar configurações para tipos de sugestão de preenchimento automático em aplicações Pesquisa com IA.

Para obter detalhes sobre como configurar sugestões de preenchimento automático em aplicações Pesquisa com IA, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Formulário Grupo de leitores de sugestões

Campo	Descrição
Tipo de sugestão	Nome específico da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente.
Cabeçalho de seção	Cabeçalho exibido no campo de pesquisa da aplicação para sugestões de preenchimento automático desse tipo.
Aplicação	Escopo da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente.
Ordem	Ordem de exibição no campo de pesquisa da aplicação para a seção que contém sugestões de preenchimento automático desse tipo. O sistema usa este campo para determinar a ordem de exibição quando uma configuração de aplicação de pesquisa inclui vários tipos de sugestão com a mesma configuração **do Modo de clique**.
Limite de sugestão	Número máximo de sugestões de preenchimento automático deste tipo que a aplicação deve exibir no campo de pesquisa.
Modo de clique	Opção para controlar a exibição da seção que contém sugestões de preenchimento automático desse tipo. • Se selecionado, as sugestões de preenchimento automático desse tipo serão exibidas quando o usuário selecionar pela primeira vez o campo de pesquisa da aplicação vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Grupo de leitores de sugestões

Campo	Descrição
	• Se estiver desmarcada, as sugestões de preenchimento automático desse tipo serão exibidas conforme o usuário insere termos de consulta de pesquisa no campo de pesquisa da aplicação. **Nota:** Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

Estendendo Pesquisa com IA com ServiceNow Store aplicações e integrações

Aplicações e integrações do ServiceNow® Store estendem a funcionalidade Pesquisa com IA e fornecem informações sobre o uso e o comportamento da pesquisa.

Pesquisa com IA spoke

Este Integration Hub spoke permite o armazenamento de dados de documentos de aplicações de terceiros no índice Pesquisa com IA usando Workflow Studio. Os usuários podem acessar os dados indexados por meio de portais que têm Pesquisa com IA habilitado.

Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Este Solução Análise da plataforma ajuda os administradores Pesquisa com IA a analisar tendências de tráfego de consulta de pesquisa, revisar o registro indexado e as definições de configuração e visualizar resultados de consulta de pesquisa.

Pesquisa com IA para Next Experience

A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience ServiceNow® Store permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Now Assist em Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA ServiceNow® Store combina o poder da pesquisa com o modelo de IA Serviço Now LLM de agente para responder a perguntas em pesquisas de usuários com resumos acionáveis gerados por IA de artigos de conhecimento relevantes.

Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

ServiceNow® Soluções Análise da plataforma contêm conteúdo Performance Analytics e Emissão de relatórios pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform®. Este Solução Análise da plataforma ajuda os administradores Pesquisa com IA a analisar tendências de tráfego de consulta de pesquisa, revisar o registro indexado e as definições de configuração e visualizar resultados de consulta de pesquisa.

Funções necessárias

As seguintes funções estão associadas a esta 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.

- Now Platform administrador (admin): instale e ative este Solução Análise da plataforma e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Pesquisa com IA administrador (ais_admin): revise os Pesquisa com IA painéis. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas. Teste consultas de pesquisa usando o módulo de IU de visualização de pesquisa.
- Administrador da Análise da experiência do usuário (analytics_admin), visualizador da Análise da experiência do usuário (analytics_viewer), administrador da Análise do portal do usuário (portal_analytics_admin), visualizador da análise do portal (portal_analytics_viewer), administrador da análise da web (web_analytics_admin) ou visualizador da análise da web (web_analytics_viewer): exibir o Pesquisa com IA Métricas e relatórios do painel de análise.
- Representador (representador): exiba as intenções de NLU detectadas em consultas, habilite a depuração ou pesquise como outro usuário no módulo de IU de visualização de pesquisa.

Tópicos relacionados

Soluções de análise e relatório

Ative o Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Ative a aplicação do pacote de conteúdo ServiceNow® Store para o Solução Análise da plataforma.

Antes de Iniciar

A aplicação de API Análise da experiência do usuário do ServiceNow Store deve ser ativada em sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. Procure Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta Now Support e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta Now Support e a instância devem fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instalação de um produto da ServiceNow no ServiceNow Store.
3. Pesquise Ferramentas avançadas de gestão de pesquisa com IA.
4. Instale a aplicação.

Resultado

Os seguintes menus e módulos da aplicação aparecem no navegador de aplicações:

Aplicação	Caminho do navegador de aplicações
Pesquisa com IA Painel do perfil	*Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Pesquisar análise de perfil**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

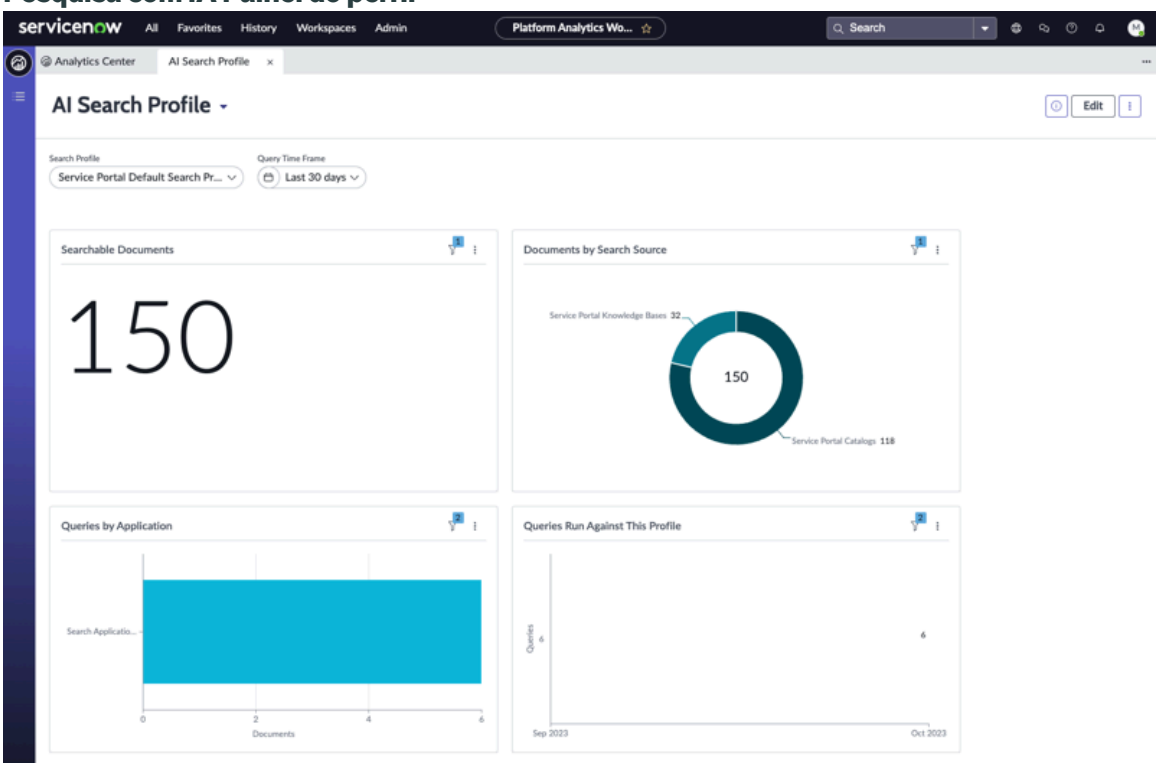
Aplicação	Caminho do navegador de aplicações
Painel do Pesquisa com IA	*Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Análise do Índice de pesquisa**
Pesquisar IU de visualização	*Pesquisa com IA* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**

Nota:
Imediatamente após a instalação, os painéis Pesquisa com IA estarão vazios. Os painéis podem levar até uma hora para serem preenchidos com resultados.

Painel Pesquisa com IA do perfil

O painel Pesquisa com IA Perfil resume as contagens de registros indexados e o tráfego de consulta de pesquisa associado a um perfil de pesquisa definido em Pesquisa com IA. Os filtros interativos permitem que os usuários escolham um perfil de pesquisa e selecionem o intervalo de tempo para análise do tráfego de consulta de pesquisa.

Pesquisa com IA Painel do perfil



Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Pesquisar análise de perfil**.

Nota:
Se o painel exibir uma operação de leitura na tabela ' <name> ' do escopo "Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA" teve a mensagem informativa negada , peça ao seu administrador para executar as etapas descritas em Criar um privilégio de acesso entre escopos para os painéis Pesquisa com IA para a tabela listada.

Funções necessárias de Now Platform®

Para exibir ou editar o painel, você deve ter a função ais_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 precisar de funções adicionais para exibir e selecionar perfis de pesquisa para algumas Pesquisa com IA aplicações ou portais. Por exemplo, o **perfil de pesquisa padrão do portal ESC** para o portal ESC só ficará visível na lista de perfis de pesquisa se você tiver a função de administrador da Central do funcionário [sn_hr_sp.esc_admin].

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Administrador do Pesquisa com IA	Revisa as contagens de registros indexados e segue as tendências de tráfego de consulta de pesquisa para perfis de pesquisa definidos em Pesquisa com IA.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Documentos pesquisáveis	Pontuação única ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Mostra o número de registros indexados que os usuários podem encontrar ao pesquisar com o perfil de pesquisa selecionado.
Documentos por origem de pesquisa	Rosca ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_source	Mostra o número de registros indexados acessíveis de cada origem de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa selecionado.
Consultas por aplicação	Barra ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa que usaram o perfil de pesquisa selecionado no intervalo de tempo de consulta selecionado, agrupado por aplicação de pesquisa.
Consultas executadas neste perfil	Linha ( )]	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa que usaram o perfil de pesquisa selecionado no intervalo de tempo de consulta selecionado, agrupado por mês.

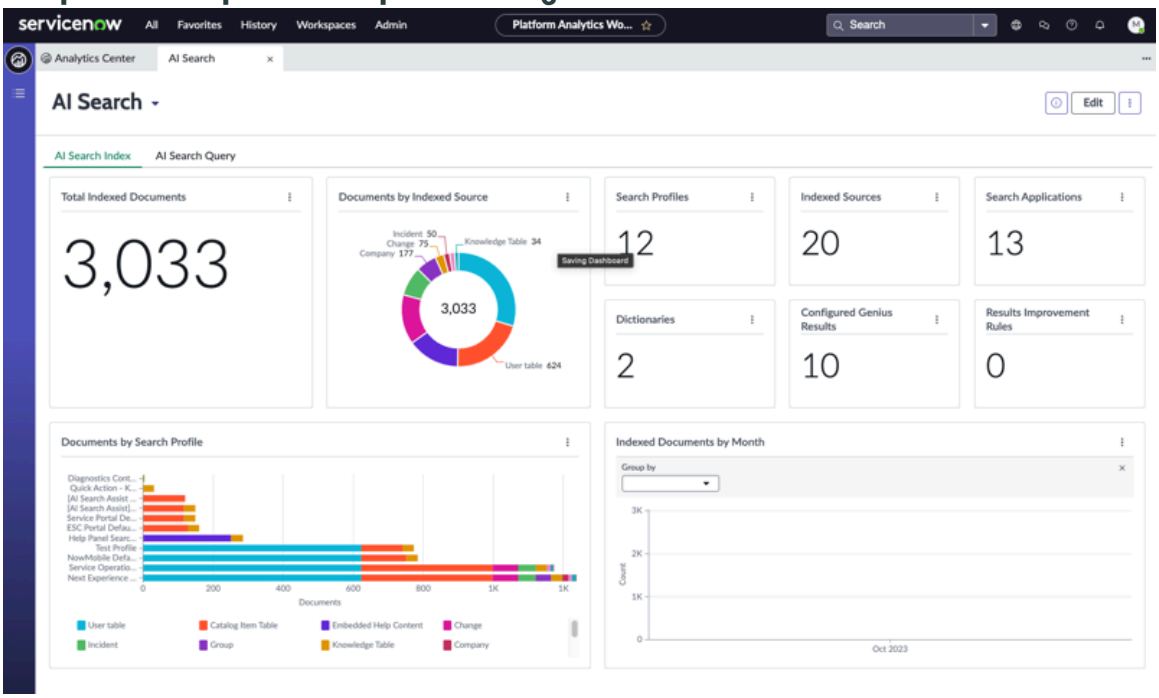
Tradução automática

© 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.

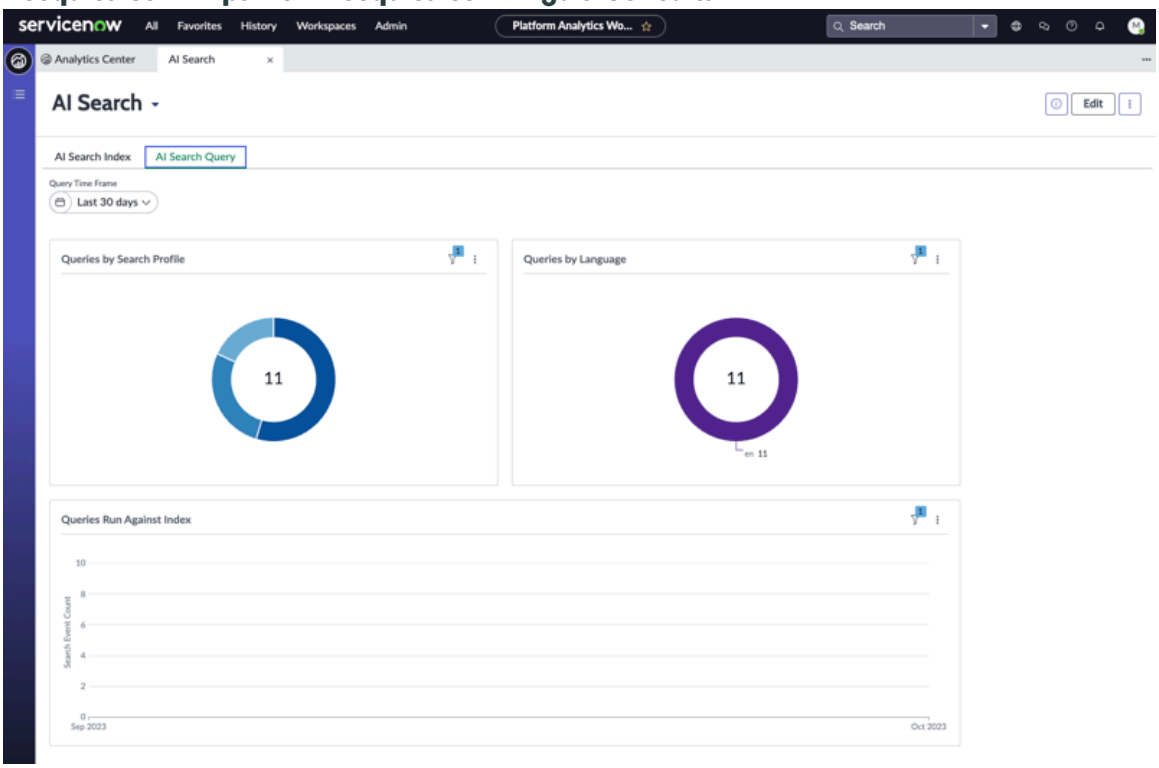
Painel do Pesquisa com IA

O painel Pesquisa com IA resume Pesquisa com IA documentos indexados, definições de configuração em uso e tráfego de consulta de pesquisa. Um filtro interativo permite que os usuários selecionem o intervalo de tempo para análise do tráfego de consulta de pesquisa.

Pesquisa com IA painel - Pesquisa com IA guia Índice



Pesquisa com IA painel - Pesquisa com IA guia Consulta



Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Análise do Índice de pesquisa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o painel exibir uma operação de leitura na tabela ' <name> ' do escopo "Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA" teve a mensagem informativa negada , peça ao seu administrador para executar as etapas descritas em Criar um privilégio de acesso entre escopos para os painéis Pesquisa com IA para a tabela listada.

Funções necessárias de Now Platform®

Para exibir ou editar o painel, você deve ter a função ais_admin.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Administrador do Pesquisa com IA	Revisa as contagens de registros indexados e segue as tendências de tráfego de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA.

Visualizações de dados

Pesquisa com IA Guia Índice

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Total de documentos indexados	Pontuação única ( )	sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index_stats	Mostra o número total indexados por Pesquisa com IA. **Nota:** Como os filtros de origem de pesquisa podem excluir registros indexados, esse número pode exceder o número total de registros pesquisáveis no índice.
Documentos por origem indexada	Rosca ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Mostra o número de registros indexados por Pesquisa com IA, agrupados por origem indexada. Para fazer o detalhamento ativo e exibir o número de registros 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.

Pesquisa com IA Guia Índice

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			origem indexada agrupada por tabela de origem, selecione o segmento de gráfico dessa origem indexada. Atualize o relatório para retornar à exibição de nível superior. **Nota:** Como os filtros de origem de pesquisa podem excluir registros indexados, o número de registros relatados para uma origem indexada pode exceder o número total de registros pesquisáveis dessa origem indexada.
Perfis de pesquisa	Pontuação única ( )	ais_search_profile	Mostra o número de perfis de pesquisa definidos em Pesquisa com IA.
Origens indexadas	Pontuação única ( )	ais_datasource	Mostra o número de origens indexadas definidas no índice Pesquisa com IA.
Pesquisar aplicações	Pontuação única ( )	sys_search_context_config	Mostra o número de configurações da aplicação de pesquisa definidas que usam o mecanismo de pesquisa Pesquisa com IA.
Dicionários	Pontuação única ( )	ais_dictionary	Mostra o número de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes definidos em Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Guia Índice

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Resultados do Genius configurados	Pontuação única ( )	ais_genius_result_configuration	Mostra o número de configurações de resultado do Genius definidas em Pesquisa com IA.
Regras de melhoria de resultados	Pontuação única ( )	regra_ais	Mostra o número de regras de melhoria de resultado definidas em Pesquisa com IA.
Documentos por perfil de pesquisa	Barra ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Mostra o número de registros indexados pesquisáveis por meio de cada perfil de pesquisa definido em Pesquisa com IA.
documentos indexados por mês	Barra ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Mostra o número de registros indexados recentemente agrupados por mês.

Pesquisa com IA Guia Consulta

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Consultas por perfil de pesquisa	Rosca ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupadas por perfil de pesquisa usado.
Consultas por idioma	Rosca ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupadas por idioma de consulta (Now Platform contexto de idioma).
Consultas executadas em relação ao índice	Linha ( )]	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Guia Consulta

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			selecionado, agrupadas por mês.

Criar um privilégio de acesso entre escopos para os painéis Pesquisa com IA

Habilite os painéis Pesquisa com IA para ler registros de tabelas que não podem ser acessadas do escopo da aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Antes de Iniciar

O Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA deve ser ativado em sua instância. Para detalhes sobre como ativar esta solução, consulte Ative o Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os painéis Pesquisa com IA Perfil e Pesquisa com IA pertencem ao escopo da aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Se uma origem indexada ou uma tabela de origem de pesquisa não puder ser acessada a partir deste escopo, os painéis exibirão a seguinte mensagem informativa:

Operação de leitura na tabela '<name> ' do escopo 'Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA' foi negado. A aplicação "Ferramentas avançadas de gestão de pesquisa com IA" deve declarar um privilégio de acesso entre escopos. Entre em contato com o autor da aplicação para atualizar suas solicitações de privilégio.

Para resolver esse problema, defina um privilégio de acesso à tabela entre escopos para a aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Para obter mais informações sobre privilégios entre escopos, consulte Registro de privilégio entre escopos .

Procedimento

1. Defina o contexto de escopo da aplicação atual como Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado usando o seletor de aplicações.
2. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso entre escopos da aplicação**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Privilégio entre escopos, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Escopo de destino	<table scope>
Nome de destino	<table name>
Tipo de Destino	Tabela
Operação	Leitura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
Status	Permitido

5. Selecione **Enviar**.

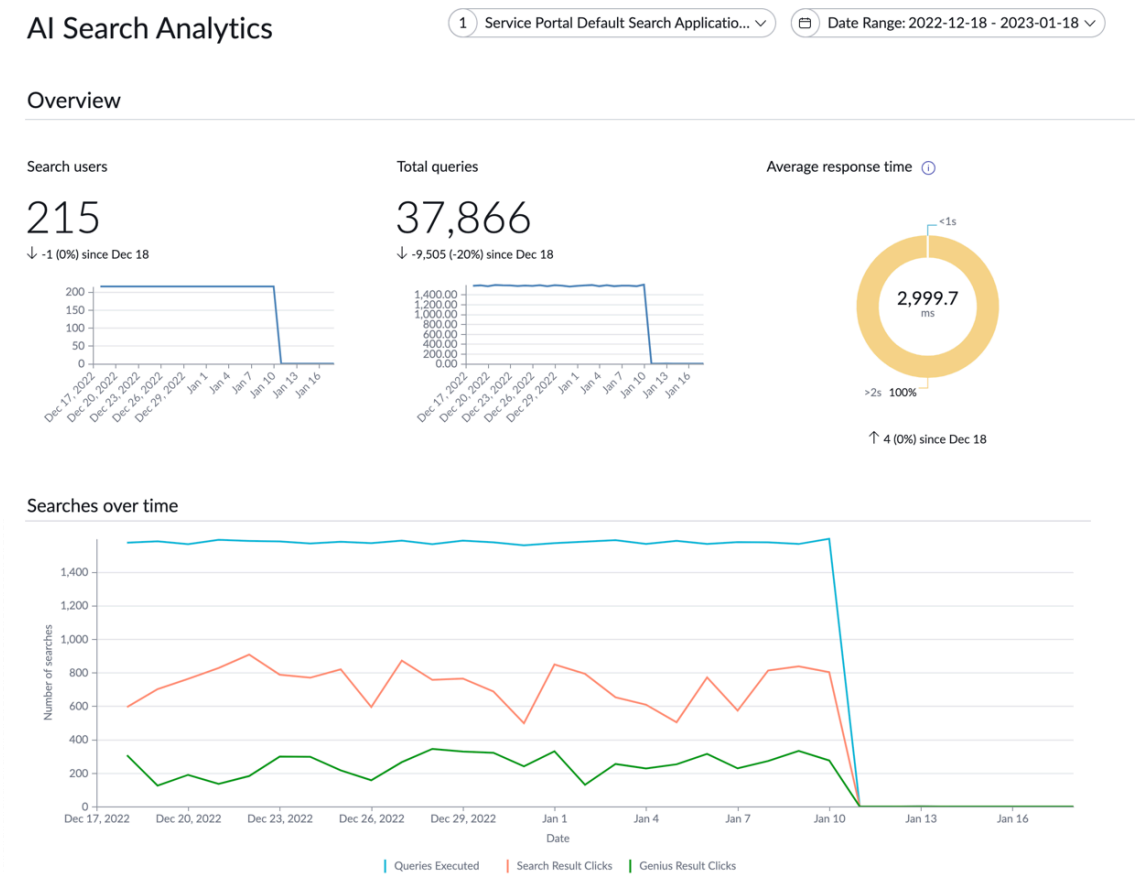
Resultado

O novo privilégio entre escopos aparece na tabela de privilégios entre escopos.

Pesquisa com IA Painel de análise

O painel de análise Pesquisa com IA exibe as principais métricas de desempenho, tendências e relatórios para uso de Pesquisa com IA em sua página principal. Sua página Consultas exibe informações adicionais sobre consultas de pesquisa. Os filtros interativos permitem que os analistas exibam a análise de desempenho de aplicações de pesquisa individuais nos últimos 90 dias e selecionem o intervalo de tempo para análise.

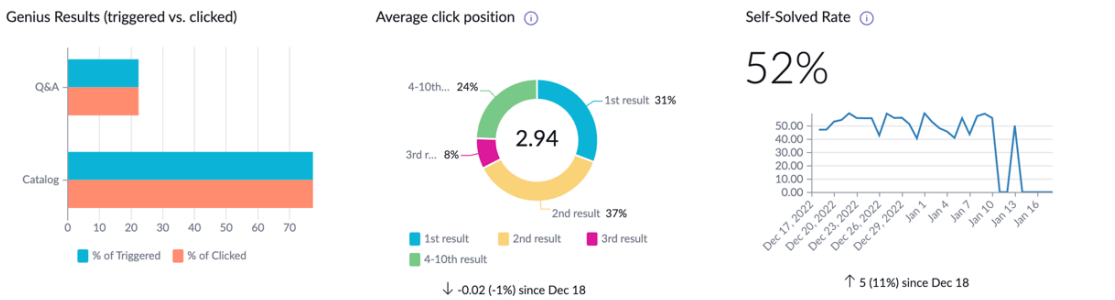
Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção Visão geral



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção de resultados de pesquisa



Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção de consultas

Queries — View all

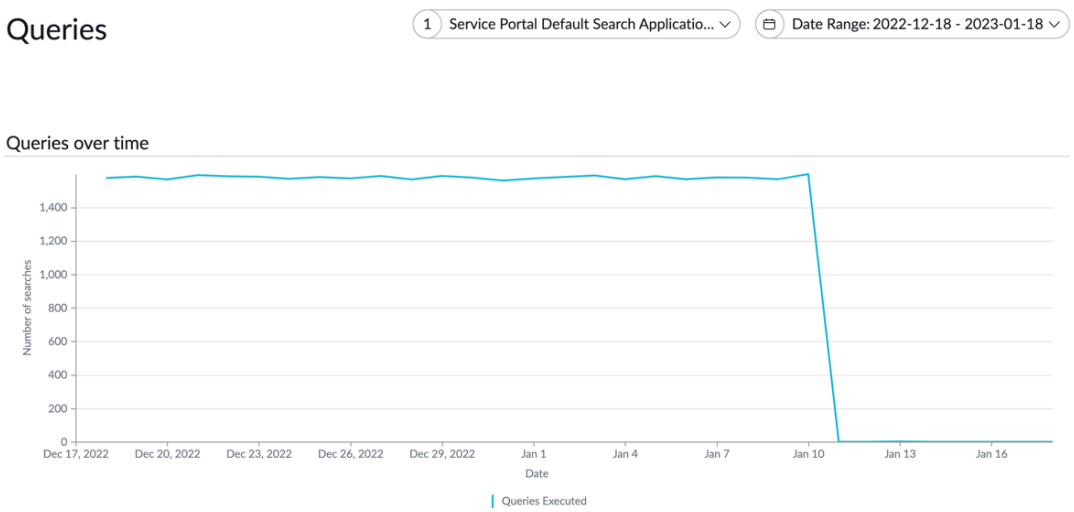
Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção de resultados mais clicados

Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

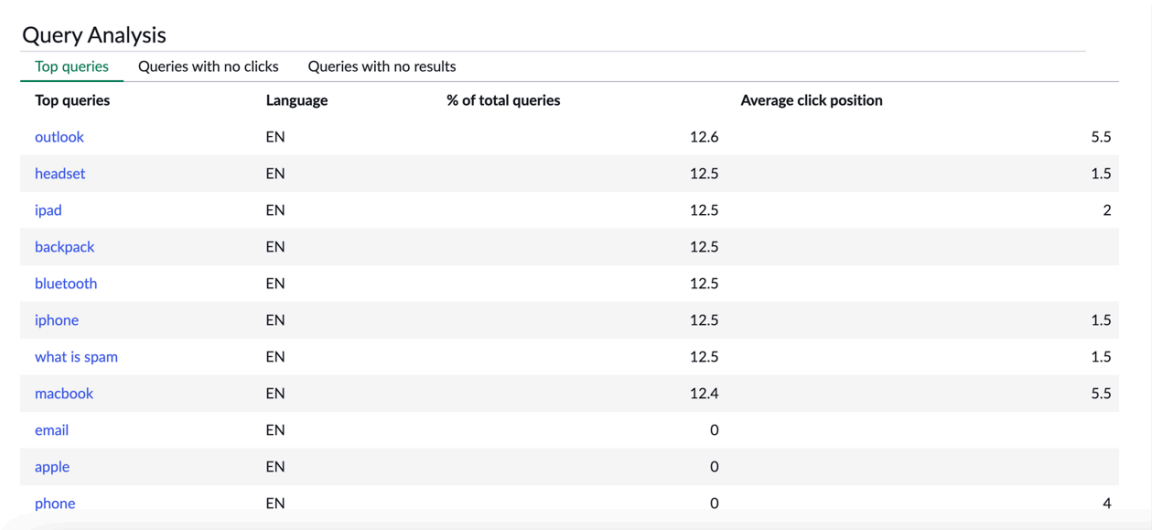
Pesquisa com IA Painel de análise - página de consultas, relatório de consultas ao longo do tempo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Painel de análise - página de consultas, seção de análise de consulta



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

Para acessar o Pesquisa com IA painel de análise, navegue até **Tudo** > **Análise da experiência do usuário** > **Painel**, selecione o registro SearchDashboard e, em seguida, selecione o ícone de análise de pesquisa ( ) ou link no menu de módulos. Para saber mais sobre o painel Análise da experiência do usuário, consulte Visão geral do painel .

Nota:
Se o painel não carregar, siga as etapas de Configure Portal de serviços para enviar dados de análise para habilitá-lo.

Para acessar a página Consultas, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas** da página principal.

Você pode melhorar a experiência visual usando o tema escuro. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience .

Funções necessárias de Now Platform

Para exibir o Pesquisa com IA painel de análise, você deve ter a função ais_admin e uma das seguintes funções:

- análise_admin
- analista_visualizador
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Uso do painel
Qualquer um dos seguintes: • Administrador ou visualizador de análise do portal • Administrador ou visualizador da Análise da experiência do usuário • Administrador ou visualizador de Análise da Web	• Exibir e monitorar o uso de pesquisa e o desempenho de pesquisa para uma aplicação de pesquisa e intervalo de datas especificados • Analise as tendências de pesquisa para entender melhor as necessidades dos usuários finais da aplicação de pesquisa • Obtenha informações sobre como melhorar a experiência de pesquisa e a cobertura de conhecimento identificando consultas de pesquisa comuns que não geram resultados ou que apresentam resultados de baixa qualidade

Filtros interativos

Filtro	Descrição
Pesquisar aplicação	Especifica a aplicação de pesquisa para a qual você deseja ver métricas, tendências e relatórios de análise de pesquisa. Você pode pesquisar uma aplicação de pesquisa ou selecionar seu nome na lista. Selecione **Aplicar** para que a seleção do filtro tenha efeito. **Nota:** Você só pode selecionar uma única aplicação de pesquisa neste filtro. A lista de filtros inclui aplicações de pesquisa configuradas para usar Pesquisa com IA e que são usadas em qualquer um dos seguintes contextos: • Um portal de serviço • Uma pesquisa de espaço Next Experience • Next Experience pesquisa global O painel relata métricas para todas as consultas de pesquisa na aplicação de pesquisa selecionada que atendem à Restrição **de intervalo de datas**. Isso pode incluir pesquisas de usuário enviadas diretamente para a aplicação de pesquisa e pesquisas enviadas por meio da interação com outros recursos Now Platform, 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.

Filtro	Descrição
Intervalo de data	Especifica o intervalo de datas para o qual você deseja ver métricas, tendências e relatórios de análise de pesquisa. Por padrão, o painel exibe dados dos últimos 30 dias. Você pode escolher um dos intervalos de datas predefinidos ou definir suas próprias datas de início e término. Selecione **Aplicar** para que a seleção do filtro tenha efeito. O painel retém dados dos últimos 90 dias. Se você selecionar uma data fora desse intervalo, o sistema exibirá uma mensagem de erro e o painel será revertido para a última seleção de intervalo de datas válida. Se você não selecionou nenhum intervalo de datas válido, o painel será revertido para o intervalo de datas padrão. **Nota:** Quando você seleciona um intervalo de datas personalizado, o painel pode demorar mais para carregar do que quando você seleciona um intervalo de datas predefinido. O painel relata métricas para todas as consultas de pesquisa no intervalo de datas selecionado que atendem à restrição **da aplicação de pesquisa**. Isso pode incluir pesquisas de usuário enviadas diretamente para a aplicação de pesquisa e pesquisas enviadas por meio da interação com outros recursos Now Platform, como Virtual Agent.

Métricas, tendências e relatórios

O painel inclui uma página principal e uma página de Consultas que podem ser acessadas pelo link **Exibir tudo** na seção **Consultas**.

Nota:
Para melhorar o desempenho, o Pesquisa com IA painel de análise armazena em cache os resultados de suas tabelas de origem por 60 segundos. Você pode não ver as consultas de pesquisa dos últimos 60 segundos refletidas nas métricas, tendências e visualizações do painel.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
Seção de Visão geral			
Pesquisar usuários	Linha ( )]	• Métrica e tendência: Pesquisa com IA Usuários de pesquisa	• A métrica indica a contagem total de usuários exclusivos que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
		exclusiva do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_aplicação_analytics_dashboard_uniqu • Relatório: Pesquisa com IA Usuários de pesquisa diária do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	enviaram consultas de pesquisa na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • A tendência descreve como o número de usuários de pesquisa exclusivos mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório exibe o número de usuários de pesquisa exclusivos na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. **Nota:** As pesquisas realizadas durante a representação de outro usuário são ignoradas para esta métrica, tendência e relatório.
Total de consultas	Linha ( )]	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• A métrica indica a contagem total de consultas de pesquisa enviadas na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • A tendência descreve como a contagem de consultas de pesquisa enviadas mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
			• O relatório exibe a contagem de consultas de pesquisa enviadas na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.
Tempo médio de resposta	Rosca ( )	• Métrica e tendência: Pesquisa com IA Tempo médio de resposta de pesquisa do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Relatório: Pesquisa com IA Tempo médio de resposta diário do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• A métrica indica o tempo médio de resposta da consulta de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas selecionados. • A tendência descreve como o tempo médio de resposta da consulta de pesquisa mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório exibe a distribuição dos tempos de resposta da consulta de pesquisa na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. Os tempos de resposta são categorizados como < 1 segundo, 1–2 segundos ou > 2 segundos.
Seção Pesquisas ao longo do tempo			
Pesquisas ao longo do tempo	Linha ( )]	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	A contagem de consultas de pesquisa executadas, cliques no resultado da pesquisa e cliques no resultado do Genius na aplicação selecionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
			para datas no intervalo selecionado.
Seção de resultados de pesquisa			
Resultados do Genius (acionados versus clicados)	Barra horizontal ( )	Pesquisa com IA Resultado do Genius de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_genius_re	As configurações de resultado do Genius acionadas e selecionadas com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas selecionados.
Posição média de cliques	Rosca ( )	• Métrica e tendência: Pesquisa com IA Posição média de cliques do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Relatório: Pesquisa com IA Posição média de cliques diários do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_ ashboard_daily_	• A métrica indica a posição média dos resultados da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário para a aplicação e o intervalo de datas selecionados. **Nota:** As posições indicam números de resultado. Por exemplo, uma posição 2 significa que o usuário selecionou o segundo resultado retornado para uma consulta de pesquisa. • A tendência descreve como a posição média dos resultados da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório exibe a distribuição de posições dos resultados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
			da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.
Taxa de solução automática	Linha ( )]	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• A métrica indica a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado da pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas selecionados. • A tendência indica como a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado de pesquisa mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório indica a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique de resultado de pesquisa na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.
Seção de consultas			
Principais consultas	Tabela ( )	Pesquisa com IA Termos de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e intervalo de datas selecionados, 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.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
			porcentagem do total de consultas de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas. Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas para este relatório, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas**.
Consultas sem cliques	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas ao painel de análise sem cliques [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas selecionados para as quais os usuários não selecionaram nenhum resultado de pesquisa, por contagem. Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas para este relatório, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas**.
Consultas sem resultados	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas do painel de análise sem resultados [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas selecionados que não produziram resultados, por contagem. Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas para este relatório, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
Seção de resultados mais clicados			
Resultados mais clicados	Tabela ( )	Pesquisa com IA Conteúdo de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_co	Os resultados da pesquisa clicados com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas, por porcentagem de consultas que resultaram em um clique.

Página de consultas

Título	Tipo de relatório	Tabelas de origem	Descrição
Consultas ao longo do tempo	Linha ( )]	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	A contagem de consultas de pesquisa executadas na aplicação selecionada para o intervalo de datas selecionado.
Seção de análise de consulta			
Principais consultas	Tabela ( )	Pesquisa com IA Termos de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e intervalo de datas selecionados, por porcentagem do total de consultas de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas. Para exibir detalhes adicionais sobre uma consulta de pesquisa, incluindo o tempo médio de resposta e os principais resultados, selecione a entrada de consulta na coluna Principais consultas. Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior 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.

Página de consultas

Título	Tipo de relatório	Tabelas de origem	Descrição
Consultas sem cliques	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas ao painel de análise sem cliques [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas selecionados para as quais os usuários não selecionaram nenhum resultado de pesquisa, por contagem. Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela.
Consultas sem resultados	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas do painel de análise sem resultados [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas selecionados que não produziram resultados, por contagem. Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela.

Tradução automática

Personalizar o logotipo da faixa do Pesquisa com IA painel de análise

Adicione seu próprio logotipo à faixa do Pesquisa com IA painel de análise.

Antes de Iniciar

O Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA deve ser ativado em sua instância. Para detalhes sobre como ativar esta solução, consulte Ative o Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel de análise Pesquisa com IA exibe o logotipo ServiceNow na faixa. Você pode modificar os ativos do tema de UX do painel para exibir seu próprio logotipo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Alterne para a aplicação Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA.
   Para obter detalhes sobre como alternar entre aplicações, consulte Alternar entre aplicações .
2. Para substituir o ativo do tema UX **header_for_dashboard** padrão por uma versão que contém seu logotipo, execute as etapas a seguir.

   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Ativo do tema UX [sys_ux_theme_asset] selecionando **Todos**, inserindo `sys_ux_theme_asset.list` no campo **Filtro** e pressionando Enter.

   b. Abra o registro **header_for_dashboard**.

   c. Selecione **Excluir**.

   d. Selecione **Novo**.

   e. No formulário Ativo do tema UX, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Categoria	Imagem
Nome	cabeçalho_para_painel

   f. No cabeçalho do formulário, selecione o ícone Gerenciar anexos ( ) e anexe a imagem do logotipo ao novo registro.
   Para saber mais sobre como gerenciar anexos de registro, consulte Gerenciar anexos .

   g. Selecione **Enviar**.

3. Para vincular seu novo ativo de tema de UX à faixa do Pesquisa com IA painel de análise, execute as etapas a seguir.

   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Tema de UX [sys_ux_theme] selecionando **Todos**, inserindo `sys_ux_theme.list` no campo **Filtro** e pressionando Enter.

   b. Abra o registro **Tema do painel SearchAnalytics**.

   c. Selecione a guia **Legado: tema de experiência**.

   d. Na lista Ativos do tema UX, edite o registro de ativo existente.

> **Nota:**
> Se você não vir a lista de Ativos de tema de UX, configure o layout do formulário, adicionando **Ativos de tema de UX->Tema** à lista de campos selecionados. Quando solicitado, alterne para a edição da seção de formulário na aplicação Global. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configuração do layout do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No formulário Ativos de tema de UX, no campo **Ativo**, insira o valor `header_for_dashboard`.

f. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A imagem do logotipo personalizado aparece na faixa do Pesquisa com IA painel de análise.

Configure Portal de serviços para enviar dados de análise

Habilite o carregamento do Pesquisa com IA painel de análise configurando Portal de serviços para enviar dados de análise.

Antes de Iniciar

O Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA deve ser ativado em sua instância. Para detalhes sobre como ativar esta solução, consulte Ative o Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o Pesquisa com IA painel de análise não for carregado, você deverá configurar o acompanhamento de Análise da experiência do usuário dados no Portal de serviços. Esta configuração é um pré-requisito para o painel.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Edite o registro **do Portal de serviços**.
3. Selecione **Criar configurações de análise**.
4. No formulário Análise da experiência do usuário Configurações, selecione a opção **Habilitar acompanhamento de usuário não autenticado** e selecione **Atualizar**.

Resultado

O Pesquisa com IA painel de análise agora deve ser carregado corretamente.

Pesquisar IU de visualização para Pesquisa com IA

A IU de visualização de pesquisa permite que você teste Pesquisa com IA consultas usando configurações de um perfil de pesquisa selecionado. As ferramentas do administrador ajudam a revisar os dados e o feedback de desempenho da consulta de pesquisa, depurar consultas e substituir as configurações de consulta padrão para fins de teste.

Acesse a IU de visualização de pesquisa navegando até *`Pesquisa com IA`* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**.

Funções necessárias de Now Platform®

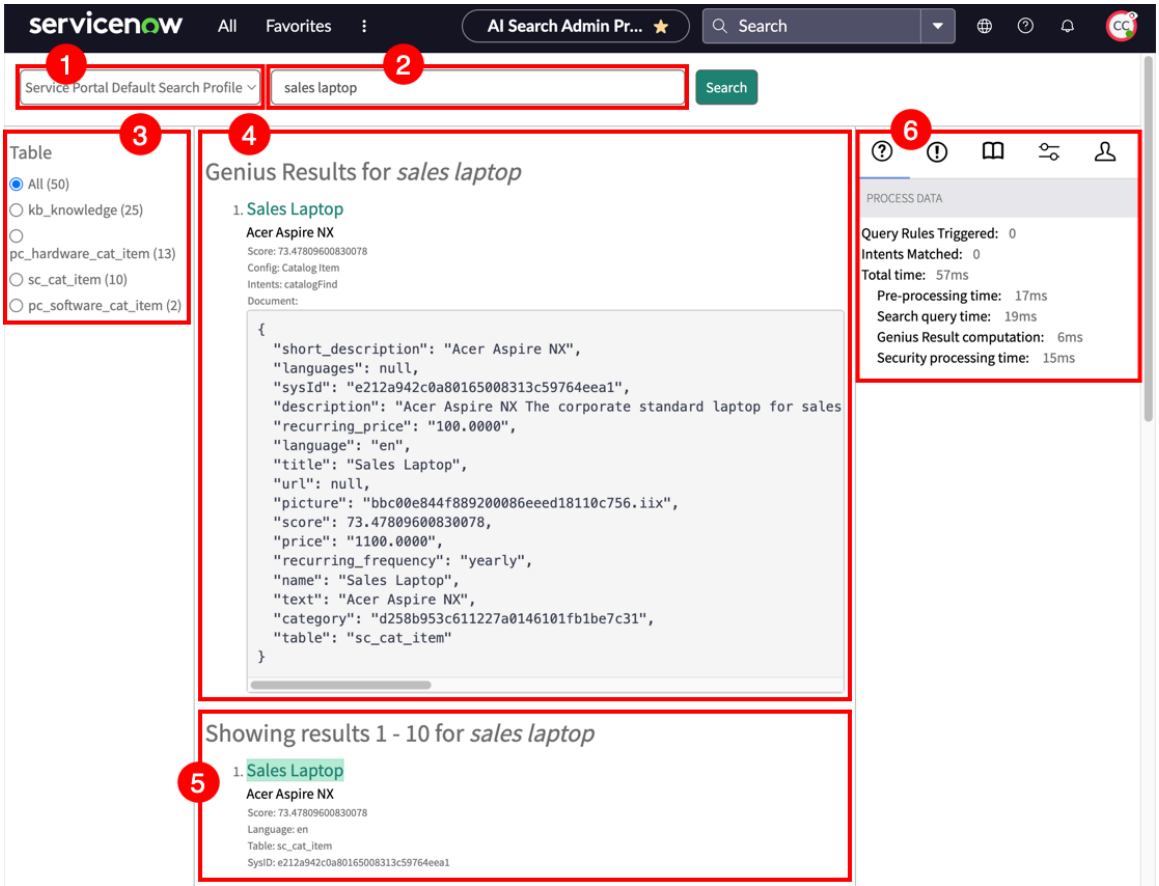
- A função ais_admin é necessária para exibir e usar a IU de visualização de pesquisa.
- A função de representante é necessária para algumas Pesquisa com IA ferramentas de administrador.
- A função ais_high_security_admin é necessária para ignorar a origem de pesquisa e a filtragem de segurança de conteúdo. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Diagnosticar problemas de acesso ao resultado da pesquisa usando a IU de visualização de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar componentes de IU de visualização

IU de visualização de pesquisa



Pesquisar componentes de IU de visualização

Componente	Descrição
1. Pesquisar lista de perfis	Selecione o perfil de pesquisa a ser aplicado ao visualizar consultas de pesquisa. A lista inclui somente perfis de pesquisa publicados que têm uma ou mais origens de pesquisa vinculadas. **Nota:** Se um perfil de pesquisa tiver mudanças não publicadas, a lista exibirá um ícone de aviso ( ) e mostrará [RASCANHO] após o nome do perfil. Publique o perfil de pesquisa para ver essas mudanças refletidas na visualização da consulta de pesquisa.
2. Campo de entrada de pesquisa	Insira termos e operadores de consulta de pesquisa neste campo. Para visualizar os resultados da consulta usando as configurações do perfil de pesquisa selecionado, selecione **Pesquisar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar componentes de IU de visualização

Componente	Descrição
3. Filtro de aspecto de tabela	Exiba a distribuição dos resultados da consulta de pesquisa por tabela de origem. Para filtrar os resultados da consulta por tabela, selecione o nome de uma tabela. Para remover o filtro de aspecto da tabela, selecione **Todos**.
4. Respostas do resultado do Genius	Revise os pares de chave-valor para cada resposta de resultado do Genius que a consulta de pesquisa produz quando executada com o perfil de pesquisa selecionado. **Nota:** As respostas do resultado do Genius podem não aparecer para todas as consultas de pesquisa.
5. Resultados da consulta de pesquisa	Revise os resultados que a consulta de pesquisa produz quando executada com o perfil de pesquisa selecionado. Para percorrer os resultados, selecione **Avançar** ou **Anterior**.
6. Pesquisa com IA ferramentas do administrador	Selecione o ícone da ferramenta do administrador que você deseja usar: • Ferramenta de dados do processo ( ): exibe informações de resumo sobre as regras de melhoria de resultado acionadas da consulta de pesquisa, as intenções do modelo NLU correspondentes e o tempo de processamento. • Ferramenta de alertas ( ): revise as mensagens de feedback de alerta produzidas durante o processamento da consulta de pesquisa. • Ferramenta de feedback de dicionário e consulta ( ): revise as mensagens de feedback do dicionário e de consulta e NLU dados de intenção do modelo para a consulta de pesquisa. Habilite a depuração. • Ferramenta de configurações de contexto ( ): especifique valores de contexto do usuário para a consulta de pesquisa para acionar regras de melhoria de resultado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar componentes de IU de visualização

Componente	Descrição
	• Ferramenta de representação de usuário ( ): altere o usuário ou a localidade da consulta de pesquisa para testar as configurações de acesso e exibir documentos traduzidos. Para obter descrições mais detalhadas da saída, dos controles e dos campos de cada ferramenta do administrador, consulte a seção de referência a seguir.

Ferramentas de administração da visualização de pesquisa

Entenda a saída, os controles e os campos fornecidos pelas ferramentas de administração na IU de visualização de pesquisa.

Ferramenta de dados do processo

Entrada	Descrição
Regras de consulta acionadas	Contagem de regras de melhoria de resultado acionadas pela consulta de pesquisa.
Intenções correspondentes	Contagem e nomes de NLU intenções de modelo detectadas na consulta de pesquisa.
Tempo total	Tempo total gasto no processamento da consulta de pesquisa. Inclui pré-processamento, consulta de pesquisa, computação de resultado do Genius e tempos de processamento de segurança.
Tempo de pré-processamento	Tempo gasto na preparação da consulta de pesquisa para execução. Inclui o tempo gasto na pesquisa das permissões de acesso do usuário para segurança de conteúdo.
Tempo da consulta de pesquisa	Tempo gasto na recuperação de registros que correspondem à consulta de pesquisa e na geração do conjunto de resultados.
Computação do resultado do Genius	Tempo gasto no cálculo das respostas de resultado do Genius para a consulta de pesquisa.
Tempo de processamento de segurança	Tempo gasto na filtragem de registros inacessíveis do conjunto de resultados da consulta de pesquisa com base nas permissões de acesso do usuário.

Ferramenta de alertas

Esta ferramenta exibe uma lista de mensagens de feedback de alerta produzidas durante o processamento da consulta de pesquisa.

Se a consulta de pesquisa não produziu mensagens de feedback de alerta, a ferramenta exibirá Nenhum feedback de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramenta de feedback de consulta e dicionário

Esta ferramenta exibe painéis separados para entradas de feedback de dicionário e controles de feedback de consulta.

Feedback do dicionário

Entrada	Descrição
Palavras irrelevantes	Lista de mensagens de feedback relacionadas à remoção de palavras irrelevantes para a consulta de pesquisa.
Spellcheck	Lista de mensagens de feedback relacionadas à correção automática de erro de digitação para a consulta de pesquisa.
Sinônimos	Lista de mensagens de feedback relacionadas à expansão de sinônimos para a consulta de pesquisa.

Feedback da consulta

Controle	Descrição
Mostrar todo feedback	Exibir uma matriz JSON de mensagens de feedback produzidas para a consulta de pesquisa.
Mostrar todos os dados de intenção	Exibir uma matriz JSON de NLU intenções de modelo detectadas na consulta de pesquisa. **Nota:** Para usar esta ferramenta, você deve ter a função de representante.
Depurar	Habilite esta opção para definir `sysparm_debug` como `true` ao enviar consultas de visualização de pesquisa. **Nota:** Para usar esta ferramenta, você deve ter a função de representante.

Ferramenta de configurações de contexto

Com essas ferramentas, você pode especificar valores de contexto do usuário para testar gatilhos de contexto do usuário para regras de melhoria de resultado.

Campo	Descrição
Domínio do usuário	Para definir um domínio no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um grupo da tabela Grupo [sys_user_group].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Empresa do usuário	Para definir uma empresa no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de uma empresa da tabela Empresa [core_company].
Escritório do usuário	Para definir um escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um edifício da tabela Edifício [cmn_building].
Departamento do Usuário	Para definir um departamento no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um departamento da tabela Departamento [cmn_department].
Título do usuário	Para definir um título no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os valores de Título encontrados na tabela Usuário [sys_user].
Localização do usuário	Para definir um local no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um local da tabela Local [cmn_location].
Função do usuário	Para definir uma função no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de uma função da tabela Função [sys_user_role].
País do usuário	Para definir um país no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os países encontrados em locais de usuário da tabela Usuário [sys_user].
Idioma do usuário	Para definir um idioma no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista de idiomas compatíveis.
País do escritório do usuário	Para definir um país de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os países encontrados em locais de usuário da tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cidade do escritório do usuário	Para definir uma cidade de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-a neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Estado do escritório do usuário	Para definir um estado de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Sistema operacional do usuário	Para definir um sistema operacional no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira seu nome neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Tipo do dispositivo do usuário	Para definir um tipo de dispositivo de usuário no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Tipo de versão do sistema operacional do usuário	Para definir um tipo de versão do sistema operacional no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Agente do navegador do usuário	Para definir uma cadeia de caracteres do agente do navegador no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-a neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Navegador do usuário	Para definir um nome de navegador no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Formulário de dispositivo do usuário	Para definir um formulário de dispositivo no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.

Ferramenta de representação de usuário

Campo	Descrição
Pesquisar como	Para enviar consultas de visualização de pesquisa como outro usuário, insira o nome do usuário da tabela Usuário [sys_users]. Você deve ter a função de representante. Use este controle para ver como a segurança de conteúdo afeta os resultados da consulta de pesquisa para contas de usuário específicas. As pesquisas realizadas durante a representação de outro usuário não afetam a métrica, a tendência e o relatório **de usuários de pesquisa** no Pesquisa com IA painel de análise. **Nota:** Alterar o valor deste campo encerra os privilégios elevados da função ais_high_security_admin. Para ignorar os filtros depois de alterar o valor deste campo, você deve elevar novamente para a função ais_high_security_admin.
Localidade da consulta	Para enviar consultas de visualização de pesquisa usando um idioma compatível específico, selecione o idioma na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Use este controle para observar diferenças nos resultados da consulta de pesquisa para diferentes idiomas.

Referência de Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Este tópico de referência descreve os componentes do sistema instalados com a aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Plug-ins instalados com Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Plug-in	Descrição
Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado (sn_ais_admin_tools)	Inclui Pesquisa com IA painéis e a ferramenta de visualização de pesquisa.

Trabalhos agendados instalados com Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Trabalho agendado	Descrição
Carregar Pesquisa com IA documentos do painel por mês	Preenche a visualização de dados de Documentos indexados por mês no painel Pesquisa com IA. É executado a cada minuto.
Carregar Pesquisa com IA documentos do painel por perfil	Preenche os documentos por visualização de dados do perfil de pesquisa no painel Pesquisa com IA. É executado a cada hora.
Carregar Pesquisa com IA documentos do painel por origem de pesquisa	Preenche os documentos por visualização de dados de origem de pesquisa no Pesquisa com IA painel Perfil. É executado a cada hora.
Carregar Pesquisa com IA total de documentos indexados do painel	Preenche a visualização de dados do total de documentos indexados no painel Pesquisa com IA. É executado a cada hora.
Atualizar dados de análise de pesquisa	Calcula previamente as métricas para melhorar o tempo de carregamento do Pesquisa com IA painel de análise. É executado a cada hora. **Nota:** Se você pausar ou desabilitar este trabalho agendado, o Pesquisa com IA painel de análise levará mais tempo para carregar e exibirá as métricas calculadas pela última execução do trabalho agendado. Você pode especificar um novo intervalo de datas para o painel para forçar o recálculo de métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de todos os componentes instalados com as Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado, siga as etapas descritas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote de aplicações é **Avançado** *Pesquisa com IA* **Ferramentas de gestão**.

Pesquisa com IA para Next Experience

Esta aplicação ServiceNow® Store permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Pesquisa com IA para Next Experience é instalado e habilitado automaticamente na versão Yokohama, portanto, você não precisa executar as etapas de configuração de migração e habilitação iniciais. Para adicionar novas configurações de pesquisa do espaço Navegação unificada posteriormente, consulte Adicionar uma nova configuração de pesquisa do espaço Navegação unificada a Pesquisa com IA para Next Experience.

Para saber mais sobre como a pesquisa global e a pesquisa de espaço configurável funcionam quando Pesquisa com IA para Next Experience está habilitado, consulte Usando Pesquisa com IA para Next Experience.

Instalar Pesquisa com IA para Next Experience

Instale a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience do ServiceNow® Store.

Antes de Iniciar
Se sua instância foi zbootada em Yokohama, a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience já está instalada. Você só precisará instalar a aplicação se tiver atualizado sua instância de Tokyo ou de uma versão anterior.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

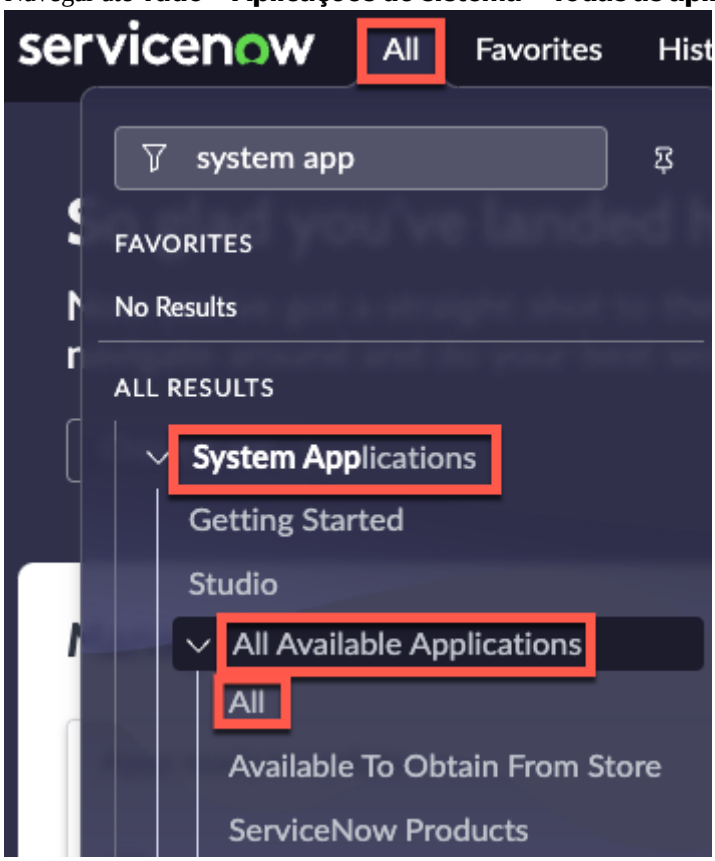
Função necessária: administrador

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** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience (sn_aisearch_global) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Com o plug-in instalado, você pode percorrer Configuração assistida tarefas para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa Navegação unificada em Next Experience. Para começar com Configuração assistida, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience.

Configuração do Pesquisa com IA para Next Experience

Use um módulo Configuração assistida para percorrer a configuração das configurações da aplicação de pesquisa e a ativação de Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância.

O módulo *`Configuração assistida`* **de migração do Zing para** *`Pesquisa com IA`* orienta você nas seguintes etapas de configuração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Verificando se sua instância atende aos pré-requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience.
2. Migração das configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing para uso com Pesquisa com IA.
3. Habilitando Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância. Esta etapa torna Pesquisa com IA o mecanismo de pesquisa para pesquisas globais e de espaço no campo de pesquisa Navegação unificada.

Depois de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience, você pode usar o módulo Configuração assistida a qualquer momento para executar uma destas tarefas:

- Habilite Pesquisa com IA para um espaço recém-instalado adicionando sua configuração de aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.
- Reverta para usando o Zing como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa Navegação unificada desabilitando Pesquisa com IA para Next Experience.

Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience

Analise as Configuração assistida tarefas para confirmar se sua instância atende aos requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tarefas **de pré-requisitos** Configuração assistida orientam você na verificação de que sua instância pode usar Pesquisa com IA para Next Experience. Conclua essas tarefas antes de começar a migrar as configurações da aplicação de pesquisa do Zing.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Selecione **"Primeiros passos"**.
3. Na categoria **Pré-requisitos**, selecione **Introdução**.
4. Confirme se Pesquisa com IA está provisionado e habilitado em sua instância executando as etapas a seguir.
   a. Na tarefa **Confirmar que** *Pesquisa com IA* **está habilitado**, selecione **Configurar**.
   Uma janela modal relata se Pesquisa com IA está provisionado e habilitado em sua instância.
   b. Se os relatórios da janela *Pesquisa com IA* **estiverem prontos**, selecione **Fechar**e **Marcar como Concluído** para a tarefa **Confirmar que** *Pesquisa com IA* **está habilitado**.
   c. Se a janela relatar qualquer outro status, selecione **Fechar**e repita esta tarefa depois que Pesquisa com IA for provisionado e habilitado em sua instância.
5. Confirme se Next Experience está habilitado em sua instância executando as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na tarefa **Confirmar que** *Next Experience* **está habilitado**, selecione **Configurar**.
Uma janela modal relata se Next Experience está habilitado em sua instância.

b. Se os relatórios do sistema *Next Experience* **estiverem habilitados**, selecione **Fechar**e **Marcar como concluído** para a tarefa **Confirmar que** *Next Experience* **está habilitado**.

c. Se o sistema relatar qualquer outro status de habilitação, peça ao administrador para habilitar Next Experience em sua instância e repita esta tarefa depois que ela estiver habilitada.

Para obter detalhes sobre como habilitar Next Experience, consulte Habilitar Next Experience .

6. Indexe conteúdo e metadados para Pesquisa com IA fontes indexadas usadas na pesquisa global executando as etapas a seguir.

a. Na tarefa **Indexar conteúdo pesquisável e metadados para origens de pesquisa global**, selecione **Configurar**.
A lista Pesquisa com IA Origens indexadas é aberta em uma nova guia do navegador.

b. Selecione todas as origens indexadas marcadas com o ícone de triângulo de alerta (⚠ Em seguida, indexe o conteúdo selecionando **Ações nas linhas selecionadas...** > **Indexar todas as tabelas**.

Para obter mais informações sobre como indexar tabelas de várias origens indexadas, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para várias origens indexadas.

c. Quando a indexação estiver concluída, feche a guia do navegador e retorne à guia da categoria **Pré-requisitos** Configuração assistida.

d. Selecione **Marcar como Concluído** para a tarefa **Indexar conteúdo pesquisável e metadados para origens de pesquisa global**.

7. Quando todas as três tarefas **de pré-requisitos** estiverem marcadas como concluídas, selecione o ícone Voltar (‹) para retornar ao nível superior *Configuração assistida* **da tela de migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.

O que Fazer Depois

Agora que você atendeu aos pré-requisitos, é hora de migrar as configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing para uso com Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Migrar configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA.

Migrar configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA

Percorra uma tarefa Configuração assistida para migrar as configurações da aplicação de pesquisa do Zing para as configurações da aplicação Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você já deve ter concluído as tarefas **de pré-requisitos** Configuração assistida. Para obter detalhes sobre como concluir essas tarefas, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema base inclui configurações da aplicação de pesquisa do Zing para pesquisa global e alguns espaços. Para usar Pesquisa com IA para Next Experience, você precisa de configurações Pesquisa com IA para essas aplicações de pesquisa.

Você pode criar as novas configurações da aplicação Pesquisa com IA necessárias, migrando as configurações das configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing. A tarefa **Converter aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida orienta você neste procedimento.

Nota:
Quando você migra uma configuração de aplicação de pesquisa do Zing, o sistema cria uma nova configuração de aplicação de pesquisa para uso com Pesquisa com IA. Este procedimento não exclui nem muda a configuração original da aplicação de pesquisa do Zing.

A migração de uma configuração da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA inclui as seguintes etapas:

1. A ferramenta de migração analisa a configuração da aplicação de pesquisa Zing selecionada e determina quais mudanças de registro nas tabelas Now Platform® são necessárias para replicar suas configurações em uma nova configuração da aplicação Pesquisa com IA.
2. Você aceita as mudanças de migração propostas para revisão e as confirma para fazer as mudanças de registro necessárias nas tabelas Now Platform.
3. Você indexa conteúdo e metadados de todas as novas origens indexadas que o trabalho de migração criou.

Para obter mais informações sobre as configurações da aplicação Pesquisa com IA, consulte Configurações da aplicação de pesquisa. Para saber mais sobre como indexar conteúdo e metadados de Pesquisa com IA fontes indexadas, consulte Fontes indexadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Converter aplicações de pesquisa do Zing**, selecione **Introdução**.
3. Na tarefa **Migrar configurações para uma aplicação de pesquisa** *Next Experience*, abra o formulário Trabalho de migração do Zing para Pesquisa com IA selecionando **Configurar**.
   Uma janela modal mostra uma lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing e seu status de migração. Os nomes da aplicação de pesquisa personalizada só serão traduzidos para o idioma da sessão se você tiver criado registros da tabela Mensagem [sys_ui_message] apropriados para eles. Para obter detalhes sobre como traduzir cadeias de caracteres de mensagem criando registros da tabela Mensagem, consulte Traduzir uma mensagem de client script.
4. Feche a lista modal de configurações da aplicação de pesquisa do Zing.

Nota:
Você pode reabrir a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing a qualquer momento selecionando o link relacionado **Exibir status de migração da aplicação de pesquisa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para cada configuração da aplicação de pesquisa do Zing com status **de migração Precisa**, execute as etapas a seguir.

   a. No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para selecionar a configuração da aplicação de pesquisa do Zing que você deseja migrar para Pesquisa com IA.

   Nota:
   Somente as configurações da aplicação de pesquisa do Zing com o status **de migração Precisa** estão disponíveis para seleção. As configurações de aplicação com status **Migrado** já têm configurações de aplicação Pesquisa com IA correspondentes.

   b. **Opcional:** Para que o sistema envie notificações por e-mail aos usuários quando a indexação de conteúdo do trabalho de migração for iniciada e concluída, adicione esses usuários à lista de observação.

   Nota:
   O sistema adiciona automaticamente o usuário atual à lista de observação quando um trabalho de migração é criado ou atualizado.

   c. Selecione **Iniciar migração**.
   A ferramenta de migração converte a configuração da aplicação de pesquisa do Zing para uso com Pesquisa com IAe o estado do trabalho de migração muda de **Conversão pendente** para **Configuração convertida**.

   d. Selecione **Aceitar todas as mudanças**.
   O sistema exibe as mudanças propostas nas tabelas do sistema na lista relacionada Mudanças a serem revisadas.

   e. Selecione **Confirmar mudanças**.
   O sistema confirma as mudanças nas tabelas do sistema mostradas na lista relacionada Mudanças para revisão e o estado do trabalho de migração muda para **Configuração confirmada**.

   f. Selecione **Indexar conteúdo pesquisável**.
   Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados para novas origens indexadas criadas pelo trabalho de migração. Quando a indexação é concluída, o estado do trabalho muda para **Indexação concluída** e a janela modal com a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing é reaberta.

6. Quando todas as configurações da aplicação de pesquisa do Zing na lista modal mostrarem o status **Migrado**, feche a guia do navegador e retorne à guia da categoria **Converter aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida e selecione o ícone Voltar ( ) para retornar ao nível superior *Configuração assistida* **do Zing para** *Pesquisa com IA* **Tela de migração**.

O que Fazer Depois

Agora que você tem Pesquisa com IA configurações da aplicação para pesquisa global e seus espaços, é hora de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience.

Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience

Percorra uma tarefa Configuração assistida para configurar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisas globais e de espaço do campo de pesquisa Navegação unificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Você já deve ter concluído a tarefa **Converter aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida. Para obter detalhes sobre como concluir esta tarefa, consulte Migrar configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as** *Next Experience* **aplicações de pesquisa** Configuração assistida orienta você na habilitação da aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Depois de habilitar a aplicação, Next Experience aplicações de pesquisa usam Pesquisa com IA em vez de Zing. Cada aplicação de pesquisa usa as configurações específicas definidas na configuração da aplicação de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Migração concluída para** *Pesquisa com IA*, selecione **Introdução**.
3. Na tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as** *Next Experience* **aplicações de pesquisa**, selecione **Configurar**.
   Uma janela modal relata se Pesquisa com IA para Next Experience está habilitado em sua instância.
4. Se os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem desabilitados**, selecione **Habilitar** *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.

   Nota:
   Se Pesquisa com IA para Next Experience já estiver habilitado, certifique-se de que todas as configurações da aplicação de pesquisa migradas estejam ativadas desabilitando a aplicação e habilitando-a novamente.

5. Quando os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem habilitados**, selecione **Fechar**e **Marcar como Concluído** para a tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as** *Next Experience* **aplicações de pesquisa**.

Resultado

O sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global e Next Experience pesquisas de aplicação do espaço emitidas a partir do campo de pesquisa Navegação unificada.

O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância sobre os detalhes a seguir.

- Os usuários precisam fazer logout e login novamente antes que possam usar Pesquisa com IA para Next Experience.
- Depois de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience, somente as aplicações de espaço que usam Pesquisa com IA como mecanismo de pesquisa aparecem no menu de contexto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pesquisa Navegação unificada. Para pesquisar em aplicações do espaço que usam a indexação de texto e o mecanismo de pesquisa Zing, você deve navegar até o espaço em vez de usar o Navegação unificada menu de contexto de pesquisa.

Adicionar uma nova configuração de pesquisa do espaço Navegação unificada a Pesquisa com IA para Next Experience

Habilite a pesquisa Navegação unificada para espaços recém-instalados em Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Você já deve ter habilitado Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma nova aplicação de espaço que inclui uma configuração de aplicação de pesquisa é instalada em sua instância, você pode habilitar a pesquisa para o espaço em Pesquisa com IA para Next Experience seguindo este procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Ações pós-migração**, selecione **Introdução**.
3. Na tarefa **Quando um novo espaço** *Next Experience* **tiver sido adicionado à sua instância**, abra o formulário Trabalho de migração do Zing para Pesquisa com IA selecionando o link **da ferramenta de migração**.
   Uma janela modal mostra uma lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing e seu status de migração.
4. Se a configuração da aplicação de pesquisa do novo espaço mostrar o status **Migrado**, execute as etapas a seguir.

   a. Repita a tarefa **Indexar conteúdo pesquisável e metadados para origens de pesquisa global** na categoria **Pré-requisitos** Configuração assistida.
   Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience.

   b. Publique todos os perfis de pesquisa e dicionários fornecidos pelo novo espaço.
   Para saber como publicar perfis de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa. Para obter detalhes sobre como publicar dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos, consulte Criar palavras irrelevantes e Criar sinônimos.

5. Se a configuração da aplicação de pesquisa do novo espaço mostrar o status **de migração Precisa**, migre-a para uso com Pesquisa com IA executando as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Feche a janela modal.

> **Nota:**
> Você pode reabrir a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing a qualquer momento selecionando o link relacionado **Exibir status de migração da aplicação de pesquisa**.

b. No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para selecionar a nova configuração da aplicação de pesquisa do Zing.

> **Nota:**
> Somente as configurações da aplicação de pesquisa do Zing com o status **de migração Precisa** estão disponíveis para seleção. As configurações de aplicação com status **Migrado** já têm configurações de aplicação Pesquisa com IA correspondentes.

c. **Opcional:** Para que o sistema envie notificações por e-mail aos usuários quando a indexação de conteúdo do trabalho de migração for iniciada e concluída, adicione esses usuários à lista de observação.

> **Nota:**
> O sistema adiciona automaticamente o usuário atual à lista de observação quando um trabalho de migração é criado ou atualizado.

d. Selecione **Iniciar migração**.
A ferramenta de migração converte a configuração da aplicação de pesquisa do Zing para uso com Pesquisa com IAe o estado do trabalho de migração muda de **Conversão pendente** para **Configuração convertida**.

e. Selecione **Aceitar todas as mudanças**.
O sistema exibe as mudanças propostas nas tabelas do sistema na lista relacionada Mudanças a serem revisadas.

f. Selecione **Confirmar mudanças**.
O sistema confirma as mudanças nas tabelas do sistema mostradas na lista relacionada Mudanças para revisão e o estado do trabalho de migração muda para **Configuração confirmada**.

g. Selecione **Indexar conteúdo pesquisável**.
Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados para novas origens indexadas criadas pelo trabalho de migração. Quando a indexação é concluída, o estado do trabalho muda para **Indexação concluída** e a janela modal com a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing é reaberta.

6. Atualize a lista de configurações da aplicação de pesquisa incluída em Pesquisa com IA para Next Experience executando as etapas a seguir.

a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.

b. Na categoria **Concluir migração para** *Pesquisa com IA*, selecione **Editar**.

c. Na tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as** *Next Experience* **aplicações de pesquisa**, selecione **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 janela modal relata se Pesquisa com IA para Next Experience está habilitado em sua instância.

d. Selecione **Atualizar** *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.

Resultado

Pesquisa com IA para Next Experience atualizações para incluir as configurações da aplicação de pesquisa da nova aplicação de espaço. O sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisas de espaço no campo de pesquisa Navegação unificada.

O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância de que eles precisam fazer logout e login novamente antes de usar a nova pesquisa de espaço em Pesquisa com IA para Next Experience.

Reverter para o Zing como o mecanismo de pesquisa Navegação unificada

Reverta para usando a indexação de texto Zing e o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa Navegação unificada em Next Experience.

Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode desfazer as mudanças de configuração feitas para habilitar Pesquisa com IA para Next Experience. Isso pode ocorrer por um dos seguintes motivos:

- Você prefere usar a indexação de texto e o mecanismo de pesquisa Zing para Navegação unificada em Next Experience.
- Você planeja desabilitar Next Experience e reverter para a IU legada. (A IU legada só oferece suporte ao mecanismo Zing para pesquisa global e pesquisa de espaço.)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Concluir migração para** *Pesquisa com IA*, selecione **Editar**.
3. Na tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as** *Next Experience* **aplicações de pesquisa**, selecione **Configurar**.
   Uma janela modal relata o status de habilitação de Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância.
4. Se os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem habilitados**, selecione **Desabilitar** *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.
5. Quando os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem desabilitados**, selecione **Fechar**e **Marcar como incompleto** para a tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as** *Next Experience* **aplicações de pesquisa**.

Resultado

O sistema volta a usar o Zing como mecanismo de pesquisa para pesquisa global e Next Experience pesquisas de aplicações do espaço emitidas a partir do campo de pesquisa Navegação unificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância de que eles precisam fazer logout e login novamente antes de usar a pesquisa do Zing no campo de pesquisa Navegação unificada.

Reparar Pesquisa com IA para Next Experience após ativar um novo idioma Now Platform®

Instale rótulos de elemento de IU de pesquisa traduzidos para um idioma Now Platform recém-ativado reparando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

Você deve ter ativado um novo plug-in de idioma Now Platform depois que Pesquisa com IA para Next Experience foi instalado em sua instância. Para obter detalhes sobre como ativar plug-ins de idioma, consulte Ativação de um idioma.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No momento da instalação, a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience inclui traduções de elementos de IU de pesquisa para todos os idiomas atualmente ativos em sua instância Now Platform. Essas traduções incluem rótulos específicos de idioma para o campo de pesquisa Navegação unificada, guias de navegação e outros elementos das interfaces do usuário de pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Se você ativar um novo plug-in de idioma Now Platform em uma instância que já tem Pesquisa com IA para Next Experience instalado, a aplicação não será atualizada automaticamente para incluir traduções de elementos de IU para o idioma recém-adicionado. Para instalar essas traduções, você pode reparar a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Para obter mais detalhes sobre como reparar aplicações, consulte Reparar um ServiceNow aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Localize o Pesquisa com IA para Next Experience e selecione seu ícone de menu (⋮).
3. Na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Reparar**.

Resultado

A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience e suas dependências são reinstaladas. Após a reinstalação, a aplicação inclui traduções de elementos de IU de pesquisa para todos os idiomas ativados em sua instância Now Platform.

Habilitar sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience

Execute um trabalho agendado para disponibilizar sugestões de preenchimento automático com base em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Você só precisará executar esta tarefa se tiver instalado Pesquisa com IA para Next Experience 3.x em uma instância San Diego que foi atualizada para Tokyo ou uma versão posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Se você instalar Pesquisa com IA para Next Experience 3.x em uma instância San Diego e, em seguida, fizer upgrade para Tokyo ou uma versão posterior, os novos tipos de sugestão de preenchimento automático com base em pesquisa introduzidos em Tokyo não serão habilitados automaticamente no **[AIS]** *Next Experience* **Configuração de pesquisa** Configuração da aplicação de pesquisa usada pela pesquisa global.

Para habilitar os novos tipos de sugestão de preenchimento automático com base em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience e remover os tipos de sugestão legados que eles substituem, os administradores podem executar um trabalho agendado.

A execução do trabalho agendado adiciona esses tipos de sugestão de preenchimento automático à configuração da aplicação de **pesquisa [AIS]** *Next Experience*, disponibilizando-os para pesquisa global:

- Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience
- Grupo de leitores de histórico do usuário para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience

O trabalho agendado remove esses dois tipos legados de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de **pesquisa [AIS]** *Next Experience*, tornando-os indisponíveis para pesquisa global:

- Grupo de leitores de consulta sugerido para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience
- Grupo de leitores de resultado sugerido para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience

Para saber mais sobre os tipos de sugestão de preenchimento automático em aplicações AIS, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o registro de trabalho agendado **Habilitar sugestões baseadas em pesquisa**.
3. Selecione **Executar agora**.

Resultado

O trabalho agendado adiciona esses tipos de sugestão de preenchimento automático à configuração da aplicação de pesquisa **[AIS]** *Next Experience* :

- Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience
- Grupo de leitores de histórico do usuário para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience

O trabalho agendado remove esses tipos de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa **[AIS]** *Next Experience* :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Grupo de leitores de consulta sugerido para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience
- Grupo de leitores de resultado sugerido para configuração de pesquisa [AIS] Next Experience

A pesquisa global usa o conjunto atualizado de tipos de sugestão de preenchimento automático.

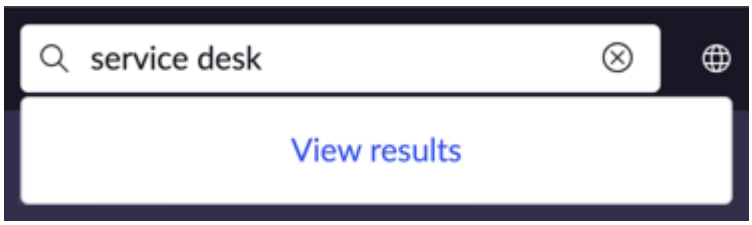
Usando Pesquisa com IA para Next Experience

A pesquisa global permite que você pesquise vários tipos de registro de uma só vez no campo de pesquisa Next Experience Navegação unificada. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados das aplicações do espaço às quais você tem acesso.

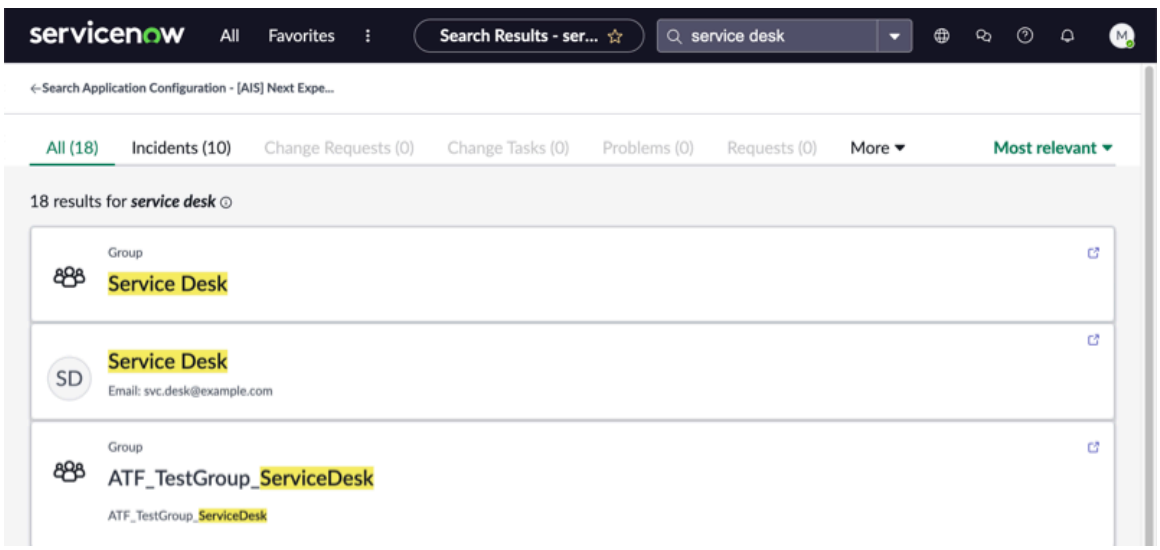
Pesquisar no campo de pesquisa Navegação unificada

Para usar a pesquisa global, insira sua consulta de pesquisa no campo de pesquisa da Navegação unificada e selecione **Exibir todos os resultados de "** <search-query> " ou pressione Enter.





A página de resultados da pesquisa exibe uma lista de visualizações dos registros que correspondem à sua consulta de pesquisa. Você pode abrir qualquer registro de resultado de pesquisa selecionando sua visualização na lista.



Tradução automática

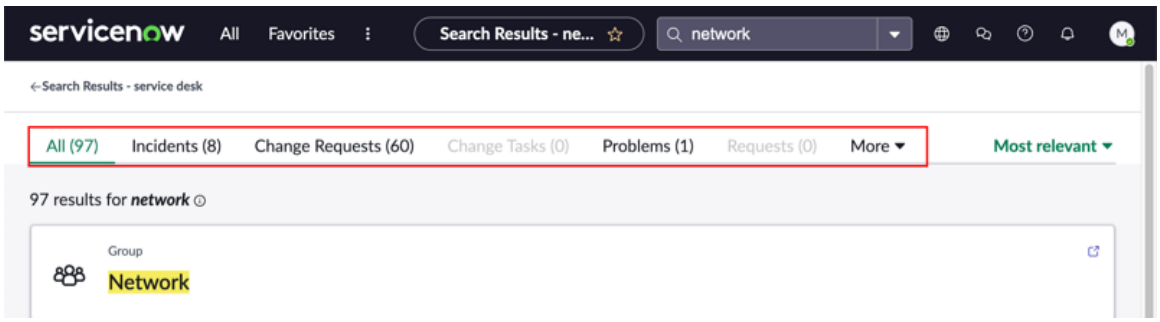
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando você pesquisa com uma consulta de pesquisa, o sistema exibe somente resultados para registros incluídos no índice Pesquisa com IA. As consultas de pesquisa não corresponderão a registros que nunca foram indexados ou a registros que foram limpos do índice por uma política de retenção. Pesquisa com IA administradores podem definir configurações de política de indexação e retenção. Para obter detalhes sobre essas configurações, consulte Como indexar conteúdo de fontes indexadas e Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Pesquisa com IA Os administradores podem personalizar os campos de índice exibidos nas visualizações do resultado da pesquisa. Para obter detalhes, consulte a seção de personalização encontrada neste tópico.

Restringir sua pesquisa por origem na página de resultados de pesquisa

Você pode restringir a pesquisa para exibir somente os resultados de uma origem de pesquisa específica. Quando você seleciona uma das guias de navegação da página de resultados de pesquisa, a página mostra somente os registros correspondentes que vêm da origem selecionada. Para retornar à exibição de todos os registros correspondentes, selecione a guia de navegação **Todos**.



Pesquisa com IA Os administradores podem definir configurações de exibição para guias de navegação. Para obter detalhes, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

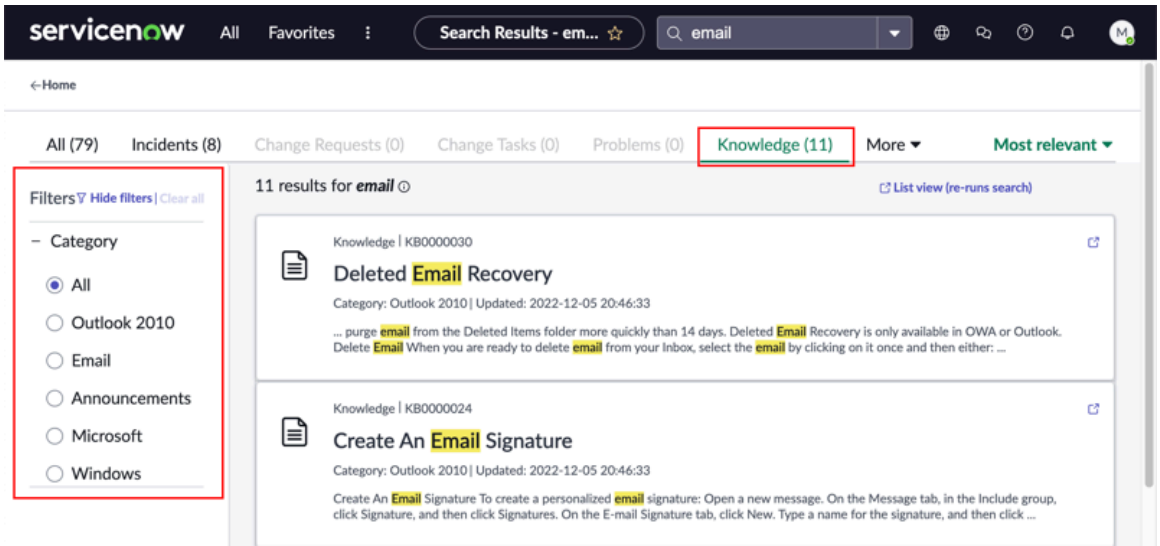
Restringir sua pesquisa por valor de campo na página de resultados de pesquisa

Depois de selecionar uma guia de navegação, você poderá ver uma lista de Filtros. Cada filtro de aspecto nesta lista indica um campo da origem de pesquisa selecionada. O filtro exibe os valores do campo encontrados em um ou mais registros de resultado de pesquisa exibidos no momento. Quando você seleciona um valor de filtro de aspecto, sua pesquisa é restrita para mostrar somente os registros correspondentes que incluem o valor de campo especificado.

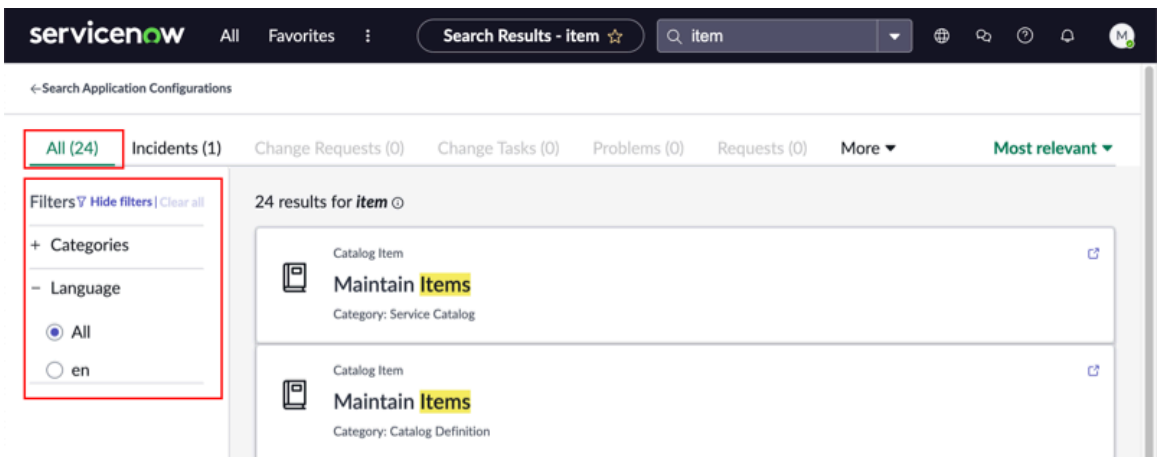
Por exemplo, suponha que você selecione a guia Navegação **de incidentes** para exibir somente os registros de incidentes que correspondam à sua consulta de pesquisa. A lista Filtros é exibida, exibindo filtros de aspecto para campos de Incidente, como **Prioridade**, **Estado**, **Categoria**e **Grupo de atribuição**. Selecionar o valor **Em andamento** no filtro de aspecto **Estado** restringe sua pesquisa para mostrar somente os registros correspondentes para incidentes que estão em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode usar *aspectos de tabela cruzada* para filtrar resultados de pesquisa usando valores de campo encontrados em várias tabelas de origem. Os filtros de aspecto entre tabelas aparecem somente na lista Filtros na guia de navegação **Todos**.



Para remover um filtro de aspecto aplicado, selecione **Limpar** ao lado do nome do campo de aspecto ou **Limpar tudo** para remover todos os filtros aplicados de uma vez. Você pode ocultar a lista Filtros selecionando **Ocultar filtros**.

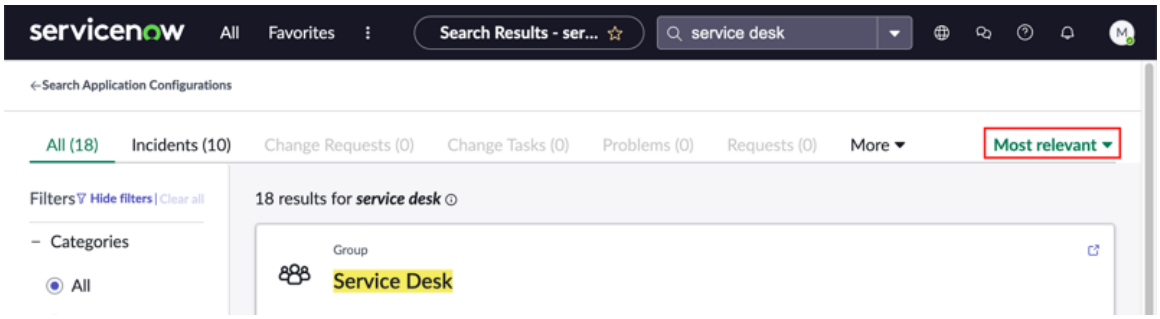
Pesquisa com IA administradores podem definir aspectos de tabela única e tabela cruzada . Para obter detalhes, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Classificar os resultados da pesquisa

Por padrão, Pesquisa com IA exibe os resultados de pesquisa mais relevantes primeiro. Para mudar a ordem de exibição dos registros na página de resultados da pesquisa, selecione uma opção de classificação no menu de classificação.

Tradução automática

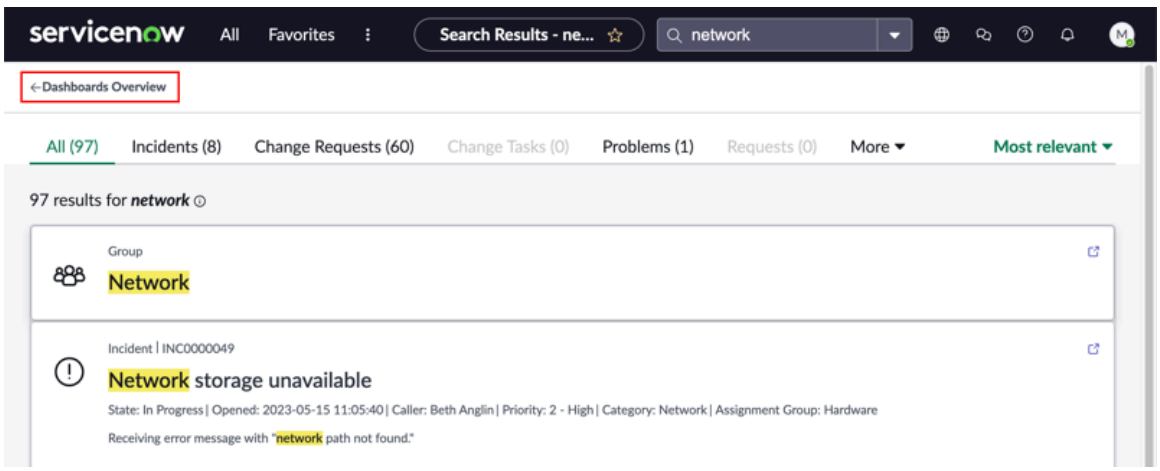
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pesquisa com IA Os administradores podem configurar opções de classificação de resultado de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Opções de classificação de resultado de pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA.

Retorne ao ponto de partida na página de resultados da pesquisa

Para retornar à página em que você iniciou a pesquisa, selecione o link com uma seta para a esquerda que aparece acima das guias de navegação na página de resultados da pesquisa. O título deste link indica a página para a qual ele retorna. Por exemplo, se você pesquisar na página inicial, o texto do link será **Página inicial**, mas se você pesquisar na página Painéis, o texto do link será **Visão geral dos painéis**.



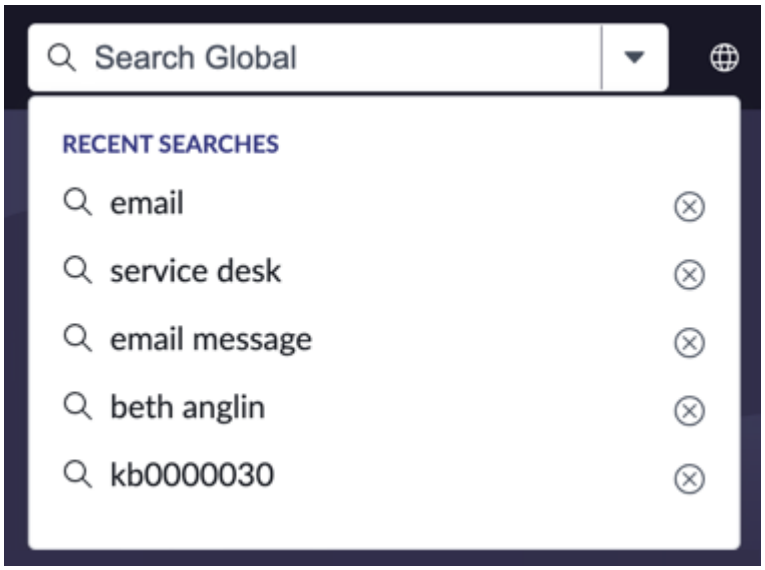
Sugestões de pesquisa no campo de pesquisa Navegação unificada

Pesquisa com IA exibe sugestões de preenchimento automático para ajudá-lo a obter diretamente os resultados necessários. As sugestões podem incluir consultas de pesquisa recentes, resultados de pesquisa exibidos recentemente ou consultas de pesquisa ou resultados que correspondam aos termos que você está digitando no campo de pesquisa.

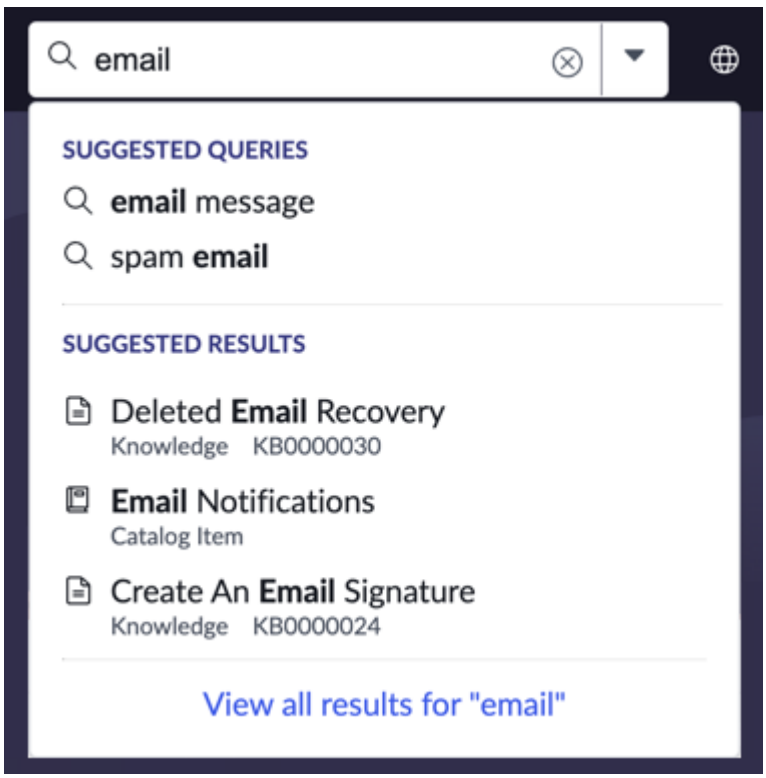
Alguns tipos de sugestão aparecem quando você seleciona inicialmente o campo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Outros tipos de sugestão aparecem quando você começa a digitar sua consulta de pesquisa no campo de pesquisa.



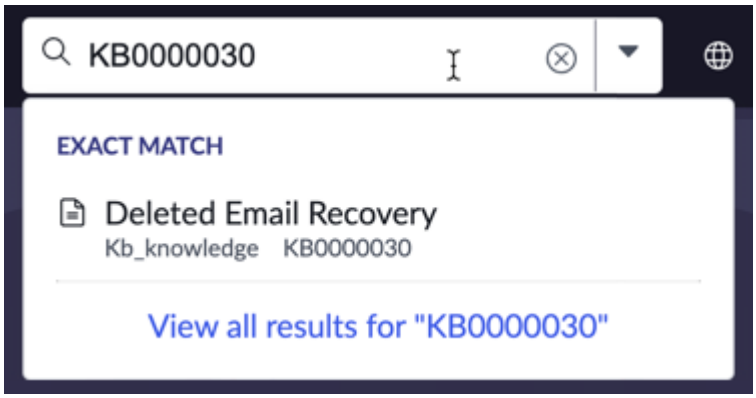
Pesquisa com IA Os administradores do podem configurar sugestões de preenchimento automático. Para obter detalhes, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Pesquisar um registro específico usando a correspondência exata

Insira um número de registro no campo de pesquisa Navegação unificada, mas não pressione Enter ou selecione **Exibir resultados**. O campo de pesquisa exibe uma visualização do registro com um marcador **de correspondência exata**. Selecione a visualização para ir diretamente para o registro correspondente, ignorando a página de resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Quando você pesquisa um registro por número, o sistema exibe o registro correspondente, independentemente de estar incluído no índice Pesquisa com IA ou não.

A correspondência exata retorna resultados de tabelas com um prefixo definido na tabela Número [sys_number]. Se a pesquisa incluir um único termo que começa com o prefixo da tabela, Pesquisa com IA retornará um resultado de correspondência exata da tabela, se houver. Por exemplo, pesquisar o termo único INC3263827 retorna uma correspondência exata da tabela Incidente [incident] porque o termo de pesquisa começa com o prefixo INC definido para essa tabela.

Se mais de um registro tiver um valor de campo **Número** que corresponda exatamente à sua pesquisa, Pesquisa com IA exibirá a primeira correspondência exata. Uma mensagem informativa relata o número total de correspondências exatas e fornece links para outras correspondências exatas.

Os administradores de pesquisa podem substituir o comportamento de correspondência exata padrão configurando correspondências de pesquisa personalizadas. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Criar uma correspondência de pesquisa personalizada para pesquisa global.

Exibir resultados da pesquisa em uma aplicação de espaço disponível

Se você tiver acesso para pesquisar em aplicações de espaço, uma seta aparecerá à direita do campo de pesquisa Navegação unificada após a pesquisa, permitindo alternar entre os resultados na pesquisa global e nas aplicações de espaço.



Por exemplo, se o menu de contexto na ilustração estiver disponível após a execução de uma pesquisa global, você poderá selecionar **o espaço configurável do CSM/FSM** no menu de contexto para exibir os resultados da pesquisa no espaço configurável do CSM/FSM.

Correspondências exatas abertas na aplicação de espaço selecionada. Por exemplo, se você selecionou **CSM/FSM Configurable Workspace**, inseriu um número de registro e selecionou a visualização do registro nos resultados da pesquisa, o registro seria aberto no CSM/FSM Configurable Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como personalizar os campos de exibição das visualizações dos resultados da pesquisa

As visualizações do resultado da pesquisa mostram um conjunto padrão de campos de índice Pesquisa com IA. Se você tiver a função ais_admin, poderá personalizar o conjunto de campos de índice que uma visualização do resultado de pesquisa exibe modificando sua configuração de exibição EVAM. Para obter informações sobre configurações de exibição EVAM, consulte Entity View Action Mapping .

Ao personalizar a configuração de exibição EVAM de uma visualização do resultado da pesquisa, você pode fazer referência aos campos de índice Pesquisa com IA que existem no resultado da pesquisa visualizado. Para adicionar um novo campo de índice Pesquisa com IA aos resultados de pesquisa de uma origem indexada, defina uma configuração de campo *map_to*. Esta configuração de campo preenche o campo de índice em cada resultado de pesquisa afetado com o valor de um campo especificado no registro ou documento de origem do resultado da pesquisa. Para obter uma visão geral do mapeamento de campos de origem para campos de índice Pesquisa com IA, consulte Configurações de campo. Para criar uma nova configuração de campo *map_to* para uma de suas origens indexadas, consulte Criar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Pesquisa com IA para Next Experience referência

Informações de referência da aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Plug-ins instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Plug-in	Descrição
Pesquisa com IA para Next Experience (sn_aisearch_global)	Inclui as definições de configuração do sistema e de pesquisa necessárias para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa Navegação unificada em Next Experience. • Perfil de pesquisa: configuração de pesquisa do Now Experience • Configuração da aplicação de pesquisa: [AIS] Configuração de pesquisa do Now Experience Para saber mais sobre perfis de pesquisa e configurações da aplicação de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa e Configurações da aplicação de pesquisa.
Pesquisa com IA Origens do índice (com.glide.ais.index_sources)	Inclui definições de origem indexadas para Now Platform® tabelas além daquelas fornecidas com Pesquisa com IA: • Tarefa de catálogo [sc_task] • Mudança [change_request] • Tarefa de mudança [change_task] • Empresa [core_company]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in	Descrição
	• Grupo [sys_user_group] • Incidente [incidente] • Local [cmn_location] • Problema [problem] • Solicitação [sc_request] • Item solicitado [sc_req_item] Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.

Propriedades do sistema instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

Propriedade do sistema	Descrição
glide.ui.polaris.ais_ready	Opção para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa Navegação unificada em Next Experience. • Tipo: booleano • Valor padrão: *false* • Valores compatíveis: ◦ *true*: o sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa Navegação unificada em Next Experience. ◦ *false*: o sistema usa a indexação do Zing e a pesquisa de texto como mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa Navegação unificada em Next Experience. • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Perfis de pesquisa instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Perfil de pesquisa	Descrição
Next Experience Configuração de pesquisa	Contém configurações de experiência de pesquisa para Pesquisa com IA para Next Experience: • Pesquisar fontes • Dicionários de palavras irrelevantes • Dicionários de sinônimos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil de pesquisa	Descrição
	• Dicionários de manipulação de erros de digitação • Regras de melhoria de resultados • Resultados do Genius Para obter detalhes sobre como definir essas configurações, consulte Perfis de pesquisa. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**

Pesquisar configurações da aplicação instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

Configuração da aplicação de pesquisa	Descrição
[AIS] Next Experience Configuração de pesquisa	Contém a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento para Pesquisa com IA para Next Experience: • Guias de navegação • Aspectos • Sugestões de preenchimento automático • Pesquisar pós-processadores com script • Opções de classificação do resultado da pesquisa Para obter detalhes sobre como definir essas configurações, consulte Configurações da aplicação de pesquisa. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da aplicação de pesquisa	Descrição
	Nota: Se você instalar Pesquisa com IA para Next Experience 3.x em uma instância San Diego e, em seguida, fizer upgrade para Tokyo ou uma versão posterior, uma mensagem informativa será exibida quando você exibir o registro de configuração da aplicação de pesquisa, indicando que os tipos de sugestão de preenchimento automático com base em pesquisa não são t habilitado para pesquisa global. Para habilitar esses tipos de sugestão de preenchimento automático para pesquisa global, consulte Habilitar sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.

Configurações do mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

Configuração	Descrição
Pesquisa com IA Global | Resultados do Genius do catálogo	Contém definições de configuração de exibição para a configuração do resultado do Genius do item do catálogo em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre essa configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do Genius do item do catálogo. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Pesquisa com IA Global | Resultado das perguntas e respostas do Genius	Contém definições de configuração de exibição para a configuração do resultado das perguntas e respostas do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre essa configuração de resultado do Genius, consulte Resultados das perguntas e respostas do Genius. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
Pesquisa com IA Global | Resultados do Genius do usuário	Contém definições de configuração de exibição para a configuração de resultado do People Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre essa configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do People Genius. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**

Modelos do mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Modelo	Descrição
Pesquisa com IA Global | Modelo de resultados do Genius do catálogo	Contém configurações de componente, valor estático, mapeamento de campo e mapeamento de ação para a configuração de resultado do Genius do item do catálogo em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre essa configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do Genius do item do catálogo. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**
Pesquisa com IA Global | Modelo de resultado das perguntas e respostas do Genius	Contém configurações de componente, valor estático, mapeamento de campo e mapeamento de ação para a configuração do resultado das perguntas e respostas do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre essa configuração de resultado do Genius, consulte Resultados das perguntas e respostas do Genius. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**
Pesquisa com IA Global | Modelo de resultados do Genius do usuário	Contém configurações de componente, valor estático, mapeamento de campo 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.

Modelo	Descrição
	mapeamento de ação para a configuração de resultado do People Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre essa configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do People Genius. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**

Lista de todos os componentes instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Pesquisa com IA para Next Experience, siga as etapas descritas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é *`Pesquisa com IA`* **Para** *`Next Experience`*.

Pesquisa com IA para Next Experience guias de navegação padrão para pesquisa global

Lista de guias de navegação que aparecem por padrão em Pesquisa com IA para Next Experience resultados de pesquisa global.

Quando você ativa Pesquisa com IA para Next Experience, os resultados da pesquisa global são exibidos nas guias de navegação. Cada guia de navegação representa uma origem de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa da Configuração de pesquisa da Próxima experiência. Este perfil de pesquisa é o usado pela aplicação de pesquisa Configuração de pesquisa do [AIS] Next Experience.

A tabela a seguir lista as guias de navegação que aparecem por padrão quando você ativa Pesquisa com IA para Next Experienceo .

Guia Navegação	Descrição
Tudo	Resultados da pesquisa global de todas as origens de pesquisa vinculadas ao perfil de pesquisa da Configuração de pesquisa da Próxima experiência.
Incidentes	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Incidentes. • Origem indexada: incidente • Tabela de origem: incidente [incidente] Incidente [incidente]
Solicitações de mudança	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Solicitações de mudança. • Origem indexada: mudança • Tabela de origem: solicitação de mudança [change_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.

Guia Navegação	Descrição
Tarefas de Mudança	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Tarefas de mudança. • Origem indexada: tarefa de mudança • Tabela de origem: tarefa de mudança [change_task]
Problemas	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Problemas. • Origem indexada: problema • Tabela de origem: problema [problem]
Solicitações	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Solicitações. • Origem indexada: solicitação • Tabela de origem: solicitação [sc_request]
Painéis	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa de Painéis. • Origem indexada: Painéis • Tabela de origem: painel do PAR [par_dashboards]
Visualizações de dados	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa de visualizações de dados. • Origem indexada: visualizações de dados • Tabela de origem: visualização do PAR [par_visualization]
KPIs	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa de KPIs. • Origem indexada: KPIs • Tabela de origem: indicador [pa_indicators]
Tarefas de catálogo	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Tarefas do catálogo. • Origem indexada: tarefa de catálogo • Tabela de origem: tarefa de catálogo [sc_task]
Usuários	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Pessoas - 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.

Guia Navegação	Descrição
	• Origem indexada: tabela Usuário • Tabela de origem: usuário [sys_user]
Itens solicitados	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Itens solicitados. • Origem indexada: item solicitado • Tabela de origem: item solicitado [sc_req_item]
Grupos	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Pessoas - Grupos. • Origem indexada: grupo • Tabela de origem: grupo [sys_user_group]
Conhecimento	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Conhecimento e Catálogo - Conhecimento. • Origem indexada: tabela de conhecimento • Tabela de origem: Conhecimento [kb_knowledge]
Itens do catálogo	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Conhecimento e Catálogo - Itens do catálogo. • Origem indexada: tabela de item do catálogo • Tabela de origem: item do catálogo [sc_cat_item]
Empresas	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Pessoas - Empresas. • Fonte indexada: Empresa • Tabela de origem: Empresa [core_company]

Você pode mudar as fontes de pesquisa vinculadas ao perfil de pesquisa da Configuração de pesquisa da Próxima experiência. Para saber mais sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Pesquisar fontes.

Para obter detalhes sobre como configurar rótulos e a ordem de exibição das guias de navegação, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Now Assist em Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA ServiceNow® Store combina o poder da pesquisa com o modelo de IA Serviço Now LLM de agente para fornecer respostas acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA nas pesquisas do usuário. Ao restringir o contexto passado para Serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now LLM, Now Assist em Pesquisa com IA pode aumentar a probabilidade de que Serviço Now LLM respostas sejam fundamentadas em conteúdo indexado.

Now Assist em Pesquisa com IA visão geral

Nas pesquisas Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global, Now Assist em Pesquisa com IA inclui as seguintes configurações de resultado do Genius:

Now Assist Resultados das perguntas e respostas do Genius

Now Assist Os resultados das perguntas e respostas do Genius usam Serviço Now LLM para gerar respostas acionáveis do resultado das perguntas e respostas do Genius a partir dos resultados do artigo de conhecimento mais relevantes.

Resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo

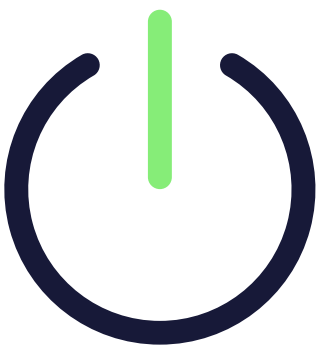
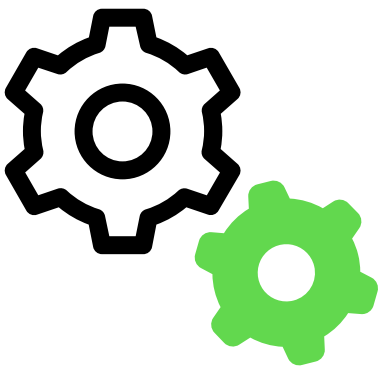
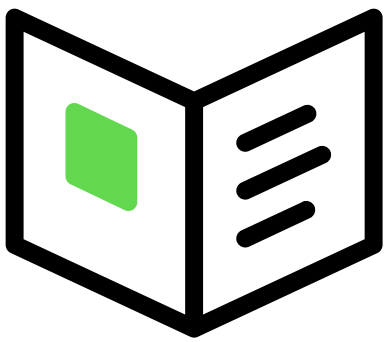
Os resultados do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo geram respostas acionáveis do resultado das perguntas e respostas do Genius a partir de documentos na sua instância Microsoft SharePoint Online.

Now Assist Ações Resultados do Genius

Now Assist ações Os resultados do Genius usam o Serviço Now LLM para selecionar, filtrar e exibir o item do catálogo mais relevante e os resultados do tópico Virtual Agent como respostas.

Todos Now Assist As respostas de resultado do Genius aumentam os resultados da pesquisa do usuário, exibindo-as como cartões de resposta acionáveis. Para referência, cada cartão de resposta inclui links para seus registros de origem ou documentos externos.

Iniciar

Instalar	Configurar	Referência
		
Ativar o plug-in Now Assist in Pesquisa com IA em sua instância	Configurar Now Assist nos resultados do Genius Pesquisa com IA para uso na pesquisa Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global	Exibir componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.

Suporte a idiomas

Now Assist em Pesquisa com IA oferece suporte nativo a pesquisas, conteúdo e respostas em inglês. Os idiomas adicionais são compatíveis por meio de Tradução dinâmica. Para obter detalhes sobre a funcionalidade de tradução e os idiomas compatíveis, consulte Tradução dinâmica para Now Assist resultados das perguntas e respostas do Genius.

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

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://store.servicenow.com/

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para 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 futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na Now Assistpágina Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Instalar Now Assist no Pesquisa com IA

Como administrador, você pode instalar a aplicação Now Assist em Pesquisa com IA (com.ais_assist) a partir do módulo Administrador do Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Now Assist em Pesquisa com IA é instalado automaticamente quando você instala qualquer um desses plug-ins de recurso de Administrador do Now Assist:

- Now Assist para Operações de contas a pagar (APO)
- Now Assit para Configuration Management Database (CMDB)
- Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)
- Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)
- Now Assist para Saúde e segurança
- Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)
- Now Assist para IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)
- Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)
- Now Assist para Resposta a incidentes de segurança
- Now Assist para conectores do Service Graph (SGC)
- Now Assist para Sourcing and Procurement Operations (SPO)
- Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM)
- Now Assist para Operações do ciclo de vida do fornecedor (SLO)
- Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Nota:
Quando você faz upgrade para a versão mais recente do Now Assist no Pesquisa com IA, o sistema reindexa o conteúdo das origens indexadas da Tabela de itens do catálogo e da Tabela de conhecimento. Enquanto essas tarefas de reindexação estiverem em andamento, as pesquisas podem não retornar respostas do Catálogo e do resultado das perguntas e respostas do Genius. Depois que a reindexação for concluída, as respostas do Catálogo e do resultado das perguntas e respostas do Genius devem aparecer normalmente.

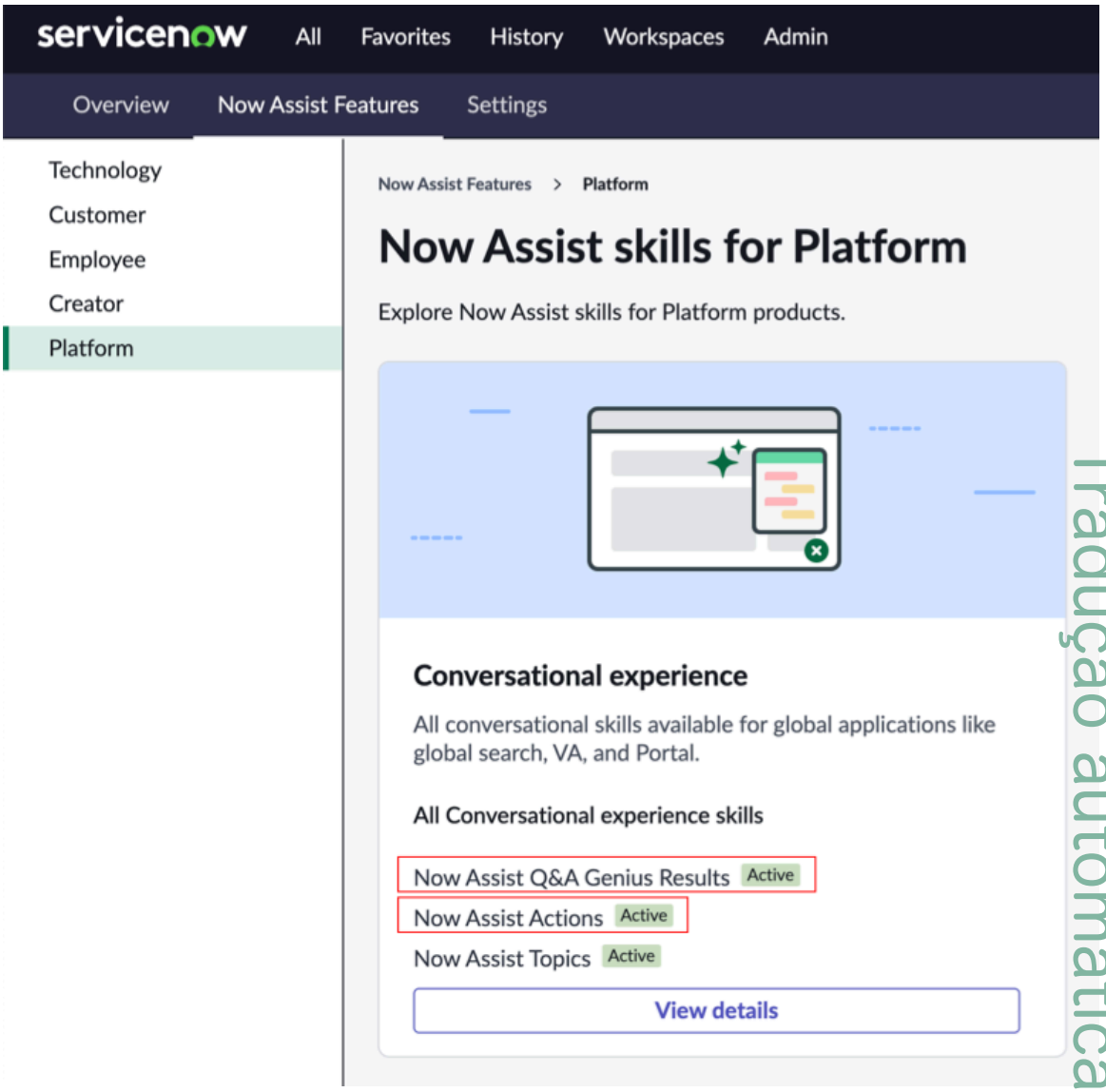
Procedimento

1. Em Administrador do Now Assist, instale um ou mais plug-ins de recurso de pré-requisito encontrados em "Sobre esta tarefa".
   Para obter instruções de instalação do plug-in de recurso Now Assist, consulte Install Now Assist plugins .
2. Verifique se Now Assist em Pesquisa com IA está instalado:
   a. Navegar até **Tudo** > *Administrador do Now Assist* > **Funcionalidades**.
   b. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **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.

c. Verifique se o cartão do recurso **Experiência conversacional** é exibido e se as habilidades Resultados e *Now Assist* **Ações***Now Assist* **do Genius das perguntas e** respostas aparecem na lista **Todos Experiência conversacional**.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Com o plug-in instalado, os administradores de pesquisa podem habilitar Now Assist Resultados do Genius nos seguintes contextos.

- Habilite todas as configurações Now Assist de resultado do Genius disponíveis em portais Pesquisa com IA individuais. Para obter detalhes, consulte Habilitar Now Assist resultados do Genius em Pesquisa com IA e aplicativos para celular.
- Habilite Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas em perfis de pesquisa para Pesquisa com IA aplicações. Para obter as etapas, consulte Habilitando Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.
- Habilite Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius na pesquisa global usando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience. Para obter as etapas, consulte Habilitando Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as definições de configuração do plug-in, consulte Configurando Now Assist no Pesquisa com IA.

Revise as versões disponíveis de Now Assist em Pesquisa com IA

Exiba todas as versões da aplicação Now Assist em Pesquisa com IA no ServiceNow Store. Use essas informações para encontrar a versão mais recente da aplicação que é compatível com a versão atual da família Now Platform® da sua instância.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso ao site ServiceNow Store.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em um navegador da Web, navegue até o site ServiceNow Store : https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home
2. Use a pesquisa ou a navegação para encontrar a listagem de qualquer uma das seguintes aplicações do recurso Now Assist :
   - Now Assist para Operações de contas a pagar (APO)
   - Now Assit para Configuration Management Database (CMDB)
   - Now Assist para Customer Service Management (CSM)
   - Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)
   - Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)
   - Now Assist para Saúde e segurança
   - Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)
   - Now Assist para IT Operations Management (ITOM)
   - Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)
   - Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)
   - Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)
   - Now Assist para Resposta a incidentes de segurança
   - Now Assist para conectores do Service Graph (SGC)
   - Now Assist para Sourcing and Procurement Operations (SPO)
   - Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM)
   - Now Assist para Operações do ciclo de vida do fornecedor (SLO)
   - Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)
3. Abra a lista de aplicações.
   A listagem mostra a exibição **Detalhes do produto** da aplicação selecionada.
4. Selecione a guia **Dependências** e selecione *Now Assist* **na** *Pesquisa com IA* lista de **Dependências da aplicação**.
   A listagem mostra a exibição **Detalhes do produto** para a aplicação Now Assist em Pesquisa com IA.
5. Na seção **Versão**, selecione **Outras versões da aplicação**.
   A janela Histórico de versões mostra a lista de todas as versões disponíveis da aplicação Now Assist em Pesquisa com IA. Cada entrada mostra o número de uma versão, a compatibilidade de versão da família, o tipo de versão e a data 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.

6. Para exibir a listagem de outra versão da aplicação Now Assist em Pesquisa com IA, expanda a entrada dessa versão selecionando o ícone de seta (⌄) e selecione **Exibir detalhes**.
   A listagem mostra a exibição **Detalhes do produto** para a versão selecionada da aplicação Now Assist em Pesquisa com IA.

Configurando Now Assist no Pesquisa com IA

Como administrador ou administrador de pesquisa, você pode definir configurações para controlar o comportamento de Now Assist em Pesquisa com IA.

Habilitar Now Assist resultados do Genius em Pesquisa com IA e aplicativos para celular

Especifique os Now Assist tipos de resultado do Genius que você deseja disponibilizar em cada um de seus Pesquisa com IA e aplicativos para celular.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist em Pesquisa com IA fornece várias configurações de resultado do Genius com tecnologia de IA. Como administrador de pesquisa, você pode habilitar configurações individuais Now Assist de resultado do Genius em Pesquisa com IA portal e aplicativos para celular.

Para saber mais sobre como os resultados do Genius funcionam, consulte Resultados do Genius. Para obter detalhes sobre as Now Assist configurações de resultado do Genius, consulte Resultados dasNow Assist perguntas e respostas do Genius e Resultados do Genius Now Assist de ações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Now Assist* **em** *Pesquisa com IA* **Configuração**.
   O painel Configurar Now Assist em Pesquisa com IA exibe uma lista de perfis de pesquisa associados a Pesquisa com IA e aplicativos para celular e uma seção de pré-requisitos para cada Now Assist configuração de resultado do Genius.
2. **Opcional:** Se uma opção de habilitação Now Assist de resultado do Genius não for selecionável, siga a orientação na entrada Pré-requisitos para torná-la selecionável.

   Nota:
   Depois de seguir a orientação de pré-requisitos, talvez seja necessário atualizar o painel Configurar Now Assist em Pesquisa com IA para tornar selecionável a opção de habilitação Now Assist de resultado do Genius.

3. Em cada linha de perfil de pesquisa, selecione as opções para os Now Assist resultados individuais do Genius que você deseja habilitar para o Pesquisa com IA associadoou aplicativo para celular.

   Por exemplo, para habilitar Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius em Portal de serviços, selecione a opção *Now Assist* **Perguntas e respostas** na linha **Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode desabilitar um Now Assist Resultado do Genius para um portal Pesquisa com IA ou aplicativo para celular desmarcando sua opção.

4. Selecione **Aplicar mudanças**.

Resultado

Pesquisa com IA habilita as Now Assist configurações de resultado do Genius selecionadas para os Pesquisa com IA e aplicativos para celularespecificados.

Resultados dasNow Assist perguntas e respostas do Genius

Now Assist Perguntas e respostas Os resultados do Genius usam o Serviço Now LLM para gerar respostas concisas e acionáveis dos resultados de artigos de conhecimento em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global pesquisas.

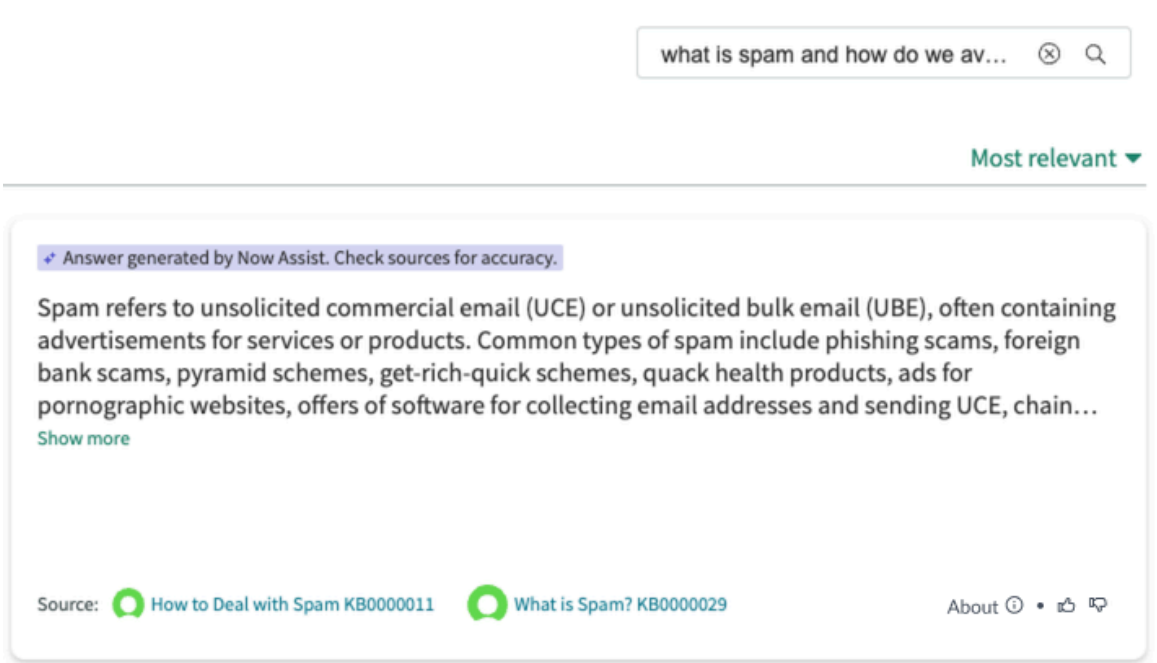
Now Assist Visão geral dos resultados das perguntas e respostas do Genius

Now Assist Perguntas e respostas Os resultados do Genius enviam os artigos de conhecimento mais relevantes da sua pesquisa para Serviço Now LLM, que gera snippets de resposta a partir dos campos HTML dos artigos.

Cada cartão de resposta Now Assist Perguntas e respostas de resultado do Genius exibe até três snippets de resposta gerados. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que você pode selecionar para exibir os artigos de conhecimento de origem.

O exemplo a seguir mostra um cartão de resposta Now Assist Perguntas e respostas de resultado do Genius que contém um snippet que resume um artigo de conhecimento. Selecione o link de ação **Exibir artigo** do cartão de resposta para exibir o artigo de conhecimento completo.

Amostra de cartão Now Assist de resposta para perguntas e respostas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Como a resposta do resultado das Now Assist perguntas e respostas do Genius 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 resultado do Genius.

Now Assist Os resultados das perguntas e respostas do Genius usam a pesquisa vetorial semântica e a pesquisa de palavra-chave legada para encontrar artigos de conhecimento que melhor correspondam ao significado e à intenção da sua consulta de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre a pesquisa vetorial semântica, consulte Pesquisa vetorial semântica no Pesquisa com IA.

A configuração Now Assist Perguntas e respostas do resultado do Genius substitui a configuração original do resultado das perguntas e respostas do Genius do sistema de base. A configuração do resultado do Genius de perguntas e respostas do sistema base extrai respostas de artigos de conhecimento usando rotinas internas em vez de usar o Serviço Now LLM. Para saber mais sobre a configuração do resultado do Genius das perguntas e respostas do sistema de base, consulte Resultados das perguntas e respostas do Genius.

Habilitando resultados do GeniusNow Assist de perguntas e respostas de pesquisa

Você pode habilitar Now Assist Perguntas e respostas Resultados do Genius em seus Pesquisa com IA portais e aplicativos para celular usando o Now Assist no módulo Pesquisa com IA de configuração. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Now Assist resultados do Genius em Pesquisa com IA e aplicativos para celular.

Para usar Now Assist Perguntas e respostas Resultados do Genius na pesquisa global, você pode habilitar a configuração de Now Assist Perguntas e respostas Resultado do Genius na aplicação Pesquisa com IA para Next Experience. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitando Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Limitações

Por padrão, Now Assist Perguntas e respostas os resultados do Genius oferecem suporte somente a pesquisas no idioma inglês. Os administradores podem habilitar o suporte para outros idiomas ativando Tradução dinâmica. Para saber mais sobre como o conteúdo e as respostas são traduzidos, consulte Tradução dinâmica para Now Assist resultados das perguntas e respostas do Genius. Para obter mais detalhes sobre Tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica.

Artigos de conhecimento que são impulsionados ou promovidos por regras de melhoria de resultado têm maior probabilidade de aparecer como Now Assist Perguntas e respostas Resultados do Genius, mas não há garantia de que apareçam.

Nota:
As configurações da propriedade de pesquisa de conhecimento não afetam Now Assist Perguntas e respostas os resultados do Genius. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Propriedades de pesquisa de conhecimento .

Se você tiver a aplicação Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store instalada, Now Assist Perguntas e respostas os resultados do Genius excluirão os resultados da pesquisa recuperados de sistemas de origem de conteúdo externo ao gerar respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 snippet de resposta para resultados do GeniusNow Assist de perguntas e respostas de pesquisa

Pesquisa com IA usa o Serviço Now LLM para criar cada snippet de resposta Now Assist Perguntas e respostas a partir dos campos HTML de um registro de artigo de conhecimento. Cada cartão de resposta Now Assist Perguntas e respostas pode incluir até três snippets. Esses snippets podem ser gerados a partir do mesmo artigo de origem ou de diferentes artigos de origem.

Serviço Now LLM determina automaticamente quais elementos do texto de um artigo de conhecimento serão incluídos em um Now Assist Perguntas e respostas snippet de resposta. Você não pode configurar os critérios para este comportamento.

O Serviço Now LLM resume e abstrai o conteúdo dos campos de texto dos artigos de conhecimento. Os snippets de resposta exibidos em Now Assist Perguntas e respostas cartões de resposta de resultado do Genius podem não existir palavra por palavra nos registros de origem.

A recuperação de conteúdo Pesquisa com IA e Serviço Now LLM estão melhorando continuamente, portanto, os resultados Now Assist Perguntas e respostas para consultas específicas podem variar ao longo do tempo. Como os resultados de Serviço Now LLM não são determinísticos, você deve esperar uma variabilidade de resposta maior em comparação com os resultados do Genius de perguntas e respostas do sistema de base.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre Now Assist Perguntas e respostas Resultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com Now Assist Perguntas e respostas Resultados do Genius
Regras de melhoria de resultados	Ao calcular Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA aplica regras de melhoria de resultado normalmente. Os efeitos dependem da ação da regra de melhoria de resultado, da seguinte forma: • `block`: Now Assist Os resultados das perguntas e respostas do Genius não geram respostas de registros bloqueados. • `boost` ou `promote`: registros impulsionados e promovidos têm maior probabilidade de serem usados ao gerar Now Assist respostas do resultado do Genius.
Palavras irrelevantes	Now Assist Perguntas e respostas Os resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não é compatível com palavras irrelevantes, 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.

Funcionalidade	Interação com Now Assist Perguntas e respostas Resultados do Genius
	pesquisa baseada em palavras-chave. Pesquisa com IA remove apenas palavras irrelevantes de pesquisas baseadas em palavras-chave, portanto, Now Assist Perguntas e respostas respostas do resultado do Genius podem não refletir suas configurações de palavras irrelevantes.
Sinônimos	Now Assist Perguntas e respostas Os resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não é compatível com sinônimos, e pesquisa baseada em palavras-chave. Pesquisa com IA expande sinônimos em pesquisas baseadas em palavras-chave, portanto, seus sinônimos provavelmente melhorarão a relevância de Now Assist Perguntas e respostas respostas de resultado do Genius.
Tratamento de erros de digitação	Ao calcular Now Assist Perguntas e respostas respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige termos com erros ortográficos na consulta.

Habilitando Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius

Como administrador de pesquisa, você pode usar a habilidade Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius em Pesquisa com IA portais e aplicativos para celular, habilitando Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius em perfis de pesquisa. Você também pode usar a habilidade na pesquisa global habilitando Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas na aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Habilitar Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas em Pesquisa com IA portais e aplicativos para celular

Para obter detalhes sobre como habilitar Now Assist Resultados de Perguntas e Respostas do Genius e outros Now Assist Resultados do Genius em seus Pesquisa com IA portais e aplicativos para celular, consulte Habilitar Now Assist resultados do Genius em Pesquisa com IA e aplicativos para celular.

Habilitar resultados do Genius deNow Assist perguntas e respostas de pesquisa na pesquisa global

Habilite Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius na pesquisa global usando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

O Next Experience UI deve ser ativado em sua instância. Para saber mais sobre como ativar a IU Next Experience, consulte Considerations for activating Next Experience .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience deve ser instalada e habilitada em sua instância. Para obter mais informações sobre a aplicação, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

O Now Assist da aplicação de pesquisa deve ser instalado em sua instância. Para obter detalhes sobre como instalar esta aplicação a partir do console Administrador do Now Assist, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de pesquisa, você pode habilitar a geração de resposta do modelo de IA de agente para Knowledge resultados de artigos em pesquisas globais adicionando a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa da Próxima experiência usado por Pesquisa com IA para Next Experience.

Nota:
Vincular a configuração Now Assist do resultado do Genius de perguntas e respostas ao perfil de pesquisa da configuração de pesquisa da Próxima experiência muda o status da habilidade Now Assist dos resultados do Genius para **Ativo** no console do Administrador do Now Assist. A habilidade permanecerá ativa enquanto qualquer perfil de pesquisa incluir um link para a configuração Now Assist do resultado do Genius de perguntas e respostas.

Procedimento

1. No Navegação unificada, selecione o escopo da aplicação e o ícone do conjunto de atualizações ( ) e defina o escopo da aplicação como *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.
2. Se você tiver a versão 1.x ou 2.x da aplicação Pesquisa com IA para Next Experience instalada em uma instância Tokyo ou Utah, adicione a fonte de dados Genius Result à definição Pesquisa com IA For Next Search EVAM.
   Se você tiver a versão 3.x ou uma versão posterior do Pesquisa com IA para Next Experience instalada ou estiver na Vancouver ou em uma versão posterior, vá para a próxima etapa.
   a. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (***EVAM***)** > *EVAM* **Definições**.
   b. Abra o registro de definição Pesquisa com IA Para Próxima Pesquisa selecionando-o na lista.
   c. Na lista relacionada EVAM M2Ms de fontes de dados, selecione **Vincular existente**.
   d. No formulário M2M EVAM de fonte de dados, preencha o campo **Fonte de dados** com uma referência ao registro da Fonte de dados de resultado do Genius da tabela Fontes de dados EVAM usando o ícone Pesquisar usando lista ( ).
   e. Selecione **Enviar**.
      A referência da fonte de dados de resultado do Genius aparece na lista relacionada EVAM de fontes de dados M2M.
3. Adicione a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius ao perfil de pesquisa usado por Pesquisa com IA para Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

b. Abra o registro de perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience selecionando-o na lista.

c. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Vincular existente**.

d. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de resultados do Genius, preencha os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Configuração do resultado do Genius	Insira ou selecione *Now Assist* **Perguntas e respostas**.
Ordem	Especifique a ordem de avaliação para a configuração Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius no perfil de pesquisa. Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa no pedido, do menor valor do campo **Pedido** para o maior. Para obter mais detalhes sobre a ordem de avaliação dos resultados do Genius, consulte Definir a ordem de avaliação das configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa.

e. Selecione **Enviar**.

4. Selecione a linha da lista relacionada existente para a configuração do resultado das perguntas e respostas do Genius e selecione **Desvincular selecionado**.
A configuração Now Assist Perguntas e respostas do resultado do Genius substitui a configuração original do resultado das perguntas e respostas do Genius. Você não precisa de ambas as configurações no mesmo perfil de pesquisa.

Resultado

A configuração Now Assist Perguntas e respostas de resultado do Genius está habilitada para pesquisas globais.

No console Administrador do Now Assist, o status da habilidade Now Assist Q&A Genius Results é **Ativo**.

Definir um filtro de consulta para Now Assist resultados das perguntas e respostas do Genius

Defina um padrão de expressão regular Java ao qual uma pesquisa deve corresponder para ser qualificada para acionar Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas. Pesquisas que não correspondem a este padrão não retornam respostas de resultados do Genius de Now Assist Perguntas e respostas Resultados 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.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Certifique-se de estar familiarizado com a sintaxe do padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist Perguntas e respostas Os resultados do Genius enviam resultados de pesquisa de artigos de conhecimento qualificados para Serviço Now LLM para geração de resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius.

Por padrão, o sistema somente envia resultados de artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM quando a pesquisa atende a todas essas condições.

- A aplicação de pesquisa é Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário ou global pesquisa.
- O idioma da sessão do usuário é o inglês.
- A pesquisa contém dois ou mais termos.
- A pesquisa corresponde ao padrão de expressão regular Java definido pelo valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex*. Essa propriedade do sistema não tem valor definido no sistema de base e, portanto, todas as consultas de pesquisa atendem a essa condição por padrão.

Você pode personalizar a condição de correspondência de padrão definindo seu próprio padrão de expressão regular Java para uso por Now Assist Perguntas e respostas configurações de resultado do Genius.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex* selecionando-o na lista.
   Se o sistema solicitar que você altere o escopo da aplicação para que você possa editar o registro, selecione o link fornecido.
3. No campo **Valor** da propriedade do sistema, insira um padrão de expressão regular Java ao qual você deseja que as consultas de pesquisa de perguntas e respostas correspondam.
   A correspondência de expressão regular Java não diferencia maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, para restringir a expansão da resposta de perguntas e respostas a consultas de pesquisa que começam com uma palavra-chave de pergunta, você pode definir o valor da propriedade como `^(o que|onde|quando|por que|quem|quem|qual|qual|como)\b`.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Now Assist Perguntas e respostas Os resultados do Genius não enviam resultados de pesquisa de artigos de conhecimento para Serviço Now LLM para geração de resposta de perguntas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 respostas, a menos que a consulta de pesquisa corresponda ao seu padrão de expressão regular Java.

Alterar a contagem mínima de termos de pesquisa dos resultados das Now Assist perguntas e respostas do Genius

Especifique o número mínimo de termos que uma pesquisa deve conter para ser qualificada para acionar Now Assist Perguntas e respostas resultados do Genius de perguntas e respostas. Pesquisas com menos termos não retornam Now Assist Perguntas e respostas respostas de resultado do Genius.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist Perguntas e respostas Os resultados do Genius enviam resultados de pesquisa de artigos de conhecimento qualificados para Serviço Now LLM para geração de resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius.

Por padrão, o sistema somente envia resultados de artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM quando a pesquisa atende a todas essas condições.

- A aplicação de pesquisa é Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário ou global pesquisa.
- O idioma da sessão do usuário é o inglês.
- A pesquisa contém dois ou mais termos.
- A pesquisa corresponde ao padrão de expressão regular Java definido pelo valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex*. Essa propriedade do sistema não tem valor definido no sistema de base e, portanto, todas as consultas de pesquisa atendem a essa condição por padrão.

Você pode personalizar a condição de contagem de termos alterando a contagem mínima de termos exigida por Now Assist Perguntas e respostas configurações de resultado do Genius.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
2. Abra o registro da configuração de resultado de perguntas e respostas - Now Assist do Genius selecionando-o na lista.
3. No campo *Pesquisa com IA* **do processador de resposta**, localize o seguinte bloco de código:

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```

4. Mude o argumento numérico da declaração de inequação de 2 para outro número inteiro positivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se você quiser que a configuração de resultado do Genius opere somente em pesquisas com três ou mais termos de pesquisa, altere 2 para 3. Se você quiser que a configuração de resultado do Genius opere em pesquisas com qualquer número de termos de pesquisa, altere 2 para 1.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A configuração modificada de Resultado do Genius não envia resultados de pesquisa de artigos de conhecimento para Serviço Now LLM para geração de resposta de perguntas e respostas, a menos que a consulta de pesquisa tenha termos de pesquisa suficientes para satisfazer o limite escolhido.

[store-future: BEGIN review]

Ativar correspondência de contexto do usuário para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius

Configure o Serviço Now LLM para preferir artigos de conhecimento que correspondam ao local do usuário de pesquisa e ao nome da empresa ao selecionar artigos para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Serviço Now LLM não inclui recursos de contexto do usuário, como o local ou a empresa do usuário de pesquisa, ao determinar qual artigo de conhecimento selecionar para Now Assist geração de resposta do resultado do Genius. Como resultado, um usuário na França que pesquisar benefícios para funcionários poderá ver um cartão de resposta Now Assist de resultado de perguntas e respostas do Genius com uma resposta gerada a partir de um artigo de conhecimento sobre benefícios para funcionários dos EUA.

Os administradores podem configurar o Serviço Now LLM para considerar os recursos de contexto do usuário do local e do nome da empresa ao selecionar artigos de conhecimento para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. Quando esta capacidade é ativada, o Serviço Now LLM seleciona artigos de conhecimento que correspondem ao local do contexto do usuário ou ao nome da empresa, em vez de artigos que não correspondem a esses recursos. Por exemplo, quando um usuário na França pesquisa benefícios do funcionário, o Serviço Now LLM seleciona artigos de conhecimento que correspondem a benefícios do funcionário e a França em preferência a artigos que correspondem apenas a benefícios do funcionário.

⚠ Aviso:
Ativar a correspondência de contexto do usuário faz com que Now Assist resultados das perguntas e respostas do Genius gerem mais respostas Sem resposta. É uma boa ideia testar essa capacidade em um ambiente de não produção antes de ativá-la na produção.

Now Assist A correspondência de contexto do usuário do resultado das perguntas e respostas do Genius é ativada quando todas as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O valor da propriedade do sistema `glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost` está definido como `false`.
- Um ou mais dos artigos de conhecimento enviados para Serviço Now LLM para consideração têm sua pontuação de relevância impulsionada por uma regra de melhoria de resultado que atende às seguintes condições:
  - A ação de estímulo da regra de melhoria de resultado aplica um valor de estímulo maior que 1,0.
  - A ação de estímulo da regra de melhoria de resultado opera em um campo cujo nome contém qualquer uma destas palavras: cidade, empresa, país, departamento, estado.
- O perfil de pesquisa da aplicação de pesquisa ativa inclui um link para o Dicionário de sinônimos do contexto do usuário. Este dicionário define termos de sinônimos para locais geográficos encontrados em campos de contexto do usuário, como países, províncias, estados e cidades. Você pode adicionar seus próprios termos de sinônimo do contexto do usuário ao Dicionário de sinônimos do contexto do usuário.

Para saber mais sobre regras de melhoria de resultado e ações de estímulo, consulte Regras de melhoria de resultados e Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado. Para obter detalhes sobre sinônimos e criação e modificação de termos sinônimos, consulte Sinônimos e Criar sinônimos.

Procedimento

1. No campo **Filtro**, insira sys_properties.list e pressione Enter.
2. Pesquise a propriedade do sistema `glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost`.
   - Se a propriedade do sistema já existir, defina seu valor como `false` e selecione **Atualizar**.
   - Se a propriedade do sistema não existir, prossiga para as etapas a seguir.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Propriedade do sistema, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Nome	glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	falso

   Para obter mais detalhes sobre os campos de registro de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

5. Selecione **Enviar**.
   O valor da propriedade do sistema está definido como `false`.
6. Para cada aplicação Pesquisa com IA para a qual você deseja ativar a correspondência de contexto do usuário do resultado das perguntas e respostas do Genius Now Assist, vincule o Dicionário de sinônimos do contexto do usuário ao perfil de pesquisa da aplicação de pesquisa seguindo estas etapas.

   a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
   A tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config] é exibida na exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Encontre o registro da aplicação Pesquisa com IA escolhida e selecione o link do registro do perfil de pesquisa na coluna **Perfil de pesquisa**.

Example
Por exemplo, se você quiser ativar Now Assist a correspondência de contexto do usuário do resultado das perguntas e respostas do Genius para Portal de serviços, localize a `Portal de serviços` **aplicação de pesquisa padrão** e selecione o link `Portal de serviços` **Perfil de pesquisa padrão** na coluna **Perfil de pesquisa**.

c. Na lista relacionada Sinônimos do formulário Perfil de pesquisa, selecione **Vincular existente**.

d. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário, preencha o campo **Dicionário**.

Campo	Valor
Dicionário	user_context_synonym_dictionary

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de dicionário.

e. Selecione **Enviar**.
O Dicionário de sinônimos do contexto do usuário aparece na lista relacionada Sinônimos do perfil de pesquisa.

f. Selecione **Publicar**.
Para obter mais detalhes sobre como publicar perfis de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

O Dicionário de sinônimos do contexto do usuário está vinculado ao perfil de pesquisa escolhido.

[End]

Tradução dinâmica para Now Assist resultados das perguntas e respostas do Genius

Tradução dinâmica melhora a experiência de pesquisa internacional para conteúdo de artigos de conhecimento. Quando Tradução dinâmica está ativado, Pesquisa com IA pode gerar Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius a partir de artigos de conhecimento que não estão em inglês. Tradução dinâmica também permite que Pesquisa com IA traduza Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius para o idioma do usuário de pesquisa.

Ao calcular Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius, o Serviço Now LLM aceita somente conteúdo de artigo de conhecimento no idioma inglês e gera respostas somente em inglês.

Tradução dinâmica expande o intervalo de idiomas compatíveis com Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius adicionando os seguintes recursos:

Funcionalidade	Descrição
Tradução de conteúdo	O Serviço Now LLM traduz automaticamente o conteúdo do artigo de conhecimento de idiomas diferentes do inglês para o inglês antes de usar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Descrição
	esse conteúdo para gerar Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius. **Nota:** A tradução é baseada no idioma especificado para o registro do artigo de conhecimento. Se o registro não tiver nenhum idioma especificado, o Serviço Now LLM analisará o conteúdo do registro para determinar seu idioma.
Tradução de resposta	Quando você pesquisa em um idioma diferente do inglês, o Serviço Now LLM traduz automaticamente as respostas geradas por Now Assist Resultados do Genius de perguntas e respostas do inglês para o idioma de pesquisa.

Para ler mais sobre os recursos do Tradução dinâmica e saber como ativá-lo, consulte Tradução dinâmica.

Idiomas compatíveis

Tradução dinâmica funciona com todos os idiomas compatíveis com Now Platform®.

Interação com Now Assist Cache de resultados do Genius de perguntas e respostas

Os caches de tempo de consulta para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius oferecem suporte somente a pesquisas, artigos e respostas no idioma inglês. Ao pesquisar em um idioma diferente do inglês ou corresponder a um artigo de conhecimento que não esteja em inglês, Now Assist o comportamento do resultado do Genius de perguntas e respostas depende do modo de cache:

Modo de cache	Descrição
on ou *online*	Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.
offline	Pesquisa com IA ignora os caches e não exibe uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

Para obter mais detalhes sobre os caches de tempo de consulta para Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas, consulte Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius

Pesquisa com IA fornece dois caches de tempo de consulta para melhorar o desempenho de pesquisa para Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas. O cache permite que Pesquisa com IA retorne respostas geradas anteriormente Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius sem enviar artigos de conhecimento para o Serviço Now LLM para geração de resposta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Visão geral do cache de resultados do Genius para perguntas e respostas

Quando uma consulta de pesquisa aciona uma configuração Now Assist de resultado do Genius de perguntas e respostas, Pesquisa com IA usa a consulta de pesquisa e o sys_id do resultado da pesquisa de artigos de conhecimento com melhor classificação para procurar resumos de artigos armazenados em cache. Se nenhum resumo de artigo for encontrado nos caches ativos, Pesquisa com IA enviará a consulta de pesquisa e o sys_id do artigo para Serviço Now LLM para geração de resposta.

Nota:
Por padrão, Pesquisa com IA usa somente o cache de primeiro nível e o Serviço Now LLM ao encontrar Now Assist respostas do Genius Result das perguntas e respostas. Para habilitar o cache de segundo nível ou desabilitar o uso de Serviço Now LLM, os administradores podem mudar o modo operacional dos caches conforme descrito neste tópico.

Os caches de tempo de consulta oferecem suporte somente a pesquisas no idioma inglês, artigos de conhecimento e respostas.

Níveis de cache

O cache inclui dois níveis que funcionam de maneiras diferentes para melhorar o desempenho de pesquisa de Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas.

Cache de primeiro nível

O cache de primeiro nível compreende uma lista de pares de chave-valor armazenados na memória para acesso rápido. Cada entrada de cache tem uma chave que inclui uma consulta de pesquisa e o sys_id de um artigo de conhecimento retornado por essa consulta. O valor da entrada de cache inclui o resumo gerado pelo Serviço Now LLM para a consulta de pesquisa e o artigo de conhecimento especificados.

Ao verificar o cache de primeiro nível, Pesquisa com IA compara sua consulta de pesquisa e o sys_id do resultado da pesquisa do artigo de conhecimento com as chaves de entrada do cache. Se encontrar uma chave correspondente, ele retornará o resumo do artigo do valor de entrada de cache correspondente. Caso contrário, ele verificará o cache de segundo nível.

Nota:
O cache de primeiro nível só produz um resultado quando sua consulta de pesquisa é uma correspondência lexical exata para a consulta de pesquisa em cache. Por exemplo, se você pesquisar para `evitar golpes`, não obterá um resultado para uma entrada em cache com a consulta de pesquisa `Como evitar golpes` porque as duas consultas de pesquisa não contêm os mesmos termos.

Cache de segundo nível

O cache de segundo nível compreende uma tabela que está configurada como uma origem indexada Pesquisa com IA. Cada registro nesta tabela é uma entrada de cache e inclui uma consulta de pesquisa, o sys_id de um resultado de pesquisa de artigo de conhecimento associado, o resumo gerado para essa consulta e artigo de conhecimento e outros campos como fixado, sys_updated_on e run_as. Pesquisa com IA atualiza o índice desta tabela sempre que seus registros são criados, atualizados ou excluídos. Esta operação de atualização de índice pode levar até um minuto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 verificar o cache de segundo nível, Pesquisa com IA consulta a tabela indexada, procurando uma entrada que corresponda à sua consulta de pesquisa e ao sys_id do resultado da pesquisa do artigo de conhecimento. Se encontrar uma entrada correspondente, ele retornará o resumo do artigo armazenado na tabela indexada. Caso contrário, ele enviará sua consulta de pesquisa e o resultado da pesquisa de artigos de conhecimento para o Serviço Now LLM.

Nota:
Ao contrário do cache de primeiro nível, o cache de segundo nível compara os significados das consultas de pesquisa usando a pesquisa vetorial semântica. Portanto, você pode obter um resultado de cache mesmo se a consulta de pesquisa não for uma correspondência lexical exata da consulta de pesquisa em cache. Por exemplo, se você pesquisar para `evitar golpes`, poderá obter o resultado de uma entrada em cache com a consulta de pesquisa `Como evitar golpes` porque os significados das duas consultas de pesquisa são semelhantes. Para obter mais informações sobre pesquisa vetorial semântica, consulte Pesquisa vetorial semântica no Pesquisa com IA.

Benefícios do cache

O armazenamento em cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius oferece os seguintes benefícios:

- Diminui o tempo médio de resposta para respostas comuns Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius
- Reduz o consumo de direitos de Now Assist, reduzindo o número de resultados de consulta de pesquisa enviados para Serviço Now LLM para Now Assist extração de resposta de perguntas e respostas
- Aumenta a probabilidade de retornar uma resposta Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius
- Melhora a consistência da pesquisa retornando a mesma resposta Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius para pesquisas semelhantes

Segurança de conteúdo para consultas em cache

Como Pesquisa com IA aplica restrições de segurança de conteúdo à sua pesquisa antes de corresponder a artigos de conhecimento e verificar os caches, nenhum dos caches retorna acertos para artigos de conhecimento aos quais você não tem acesso. Para obter detalhes completos sobre o modelo de segurança de conteúdo de Pesquisa com IA, consulte Segurança de conteúdo no Pesquisa com IA.

Modos de cache

Os Now Assist caches de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius são compatíveis com os seguintes modos operacionais:

- *`off`*: use o cache de primeiro nível e Serviço Now LLM para encontrar respostas do Now Assistresultado das perguntas e respostas do Genius.

  A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, enviará sua consulta e o sys_id do artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM para a geração de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem o cache de primeiro nível.

Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

- *offline*: use os caches de primeiro e segundo níveis para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius. Não envie consultas para Serviço Now LLM.

  A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA não exibirá uma resposta para o resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

  Now Assist Respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius encontradas no cache de segundo nível preenchem o cache de primeiro nível.

  Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e não exibe uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

- *online*: use os caches de primeiro e segundo níveis e Serviço Now LLM para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius.

  A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA enviará a consulta e o sys_id do artigo ao Serviço Now LLM para geração de resposta.

  Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem os caches de primeiro e segundo níveis.

  Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

O modo operacional padrão é *off*.

Os administradores podem mudar o modo operacional dos Now Assist caches de resposta do resultado das perguntas e respostas do Genius definindo o valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.semantic_cache_mode* como *off*, *offline*ou *online*. Para obter detalhes sobre as configurações de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Para obter mais detalhes sobre como usar Tradução dinâmica com Now Assist Resultados do Genius, consulte Tradução dinâmica para Now Assist resultados das perguntas e respostas do Genius.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 programado para gestão de cache

O trabalho agendado *Update Semantic Cache* é executado diariamente para executar as seguintes tarefas:

- Preencha o cache de segundo nível com resultados para as consultas enviadas com mais frequência encontradas na tabela de sinal de pesquisa de evento de pesquisa [sys_search_event]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Pesquisar tabelas de sinais.
- Limpe todas as entradas de cache de segundo nível não fixadas que não foram usadas nos últimos sete dias. Os administradores de pesquisa podem fixar resultados na tabela de cache de segundo nível para impedir que sejam limpos. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Fixar respostas em cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Fixar respostas em cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius

Melhore o desempenho de Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius fixando respostas usadas com frequência no cache de segundo nível. Fixar uma resposta a isenta do mecanismo de limpeza do cache.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de pesquisa podem fixar entradas no cache de segundo nível para Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius. O trabalho agendado *Update Semantic Cache* ignora entradas fixadas ao limpar o cache de segundo nível.

Fixar entradas usadas com frequência ajuda a melhorar o desempenho da pesquisa, permitindo que Pesquisa com IA retorne respostas geradas anteriormente Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius sem enviar artigos de conhecimento para Serviço Now LLM para geração de resposta.

Para saber mais sobre o cache de resposta de segundo nível Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius e seu uso, consulte Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Now Assist em Pesquisa com IA Cache semântico [sn_ais_assist_semantic_cache].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo **Filtro**, insira `sn_ais_assist_semantic_cache.list`.
   c. Pressione Enter.
   Cada registro nesta tabela representa uma entrada de cache de segundo nível. A tabela é preenchida com Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius geradas anteriormente pelo Serviço Now LLM.
2. Para cada registro de entrada de cache que você deseja fixar, execute estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Abra o registro de entrada de cache selecionando-o na exibição de lista.

b. Defina o valor do campo **Fixado** do registro como **verdadeiro**.

c. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O trabalho agendado *Update Semantic Cache* ignora suas entradas fixadas ao limpar o cache de segundo nível.

Resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo

Os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo exibem respostas concisas e acionáveis geradas por IA, derivadas de documentos em sua instância Microsoft SharePoint Online.

Importante:
A partir da versão Now Assist in Pesquisa com IA 10, o recurso Resultados de perguntas e respostas de conteúdo externo do Genius está sendo preparado para descontinuação futura. Este recurso não está mais instalado em novas instâncias e é removido de instâncias em que não está em uso, mas continuará a ser compatível em instâncias em que está em uso. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Visão geral dos resultados do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo

A configuração do resultado do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo pesquisa documentos relevantes para sua pesquisa usando um subfluxo Integration Hub. Se encontrar documentos suficientemente relevantes, ele os enviará para o Serviço Now LLM, que gera respostas a partir do conteúdo e dos metadados.

Cada cartão de resposta de resultado do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo inclui uma resposta gerada. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que você pode selecionar para baixar os documentos de origem.

Nota:
Como a resposta do resultado do Genius das perguntas e respostas sobre conteúdo externo 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 resultado do Genius.

Ao pesquisar documentos relevantes, o sistema usa suas Microsoft SharePoint Online credenciais e perfil de usuário, portanto, suas pesquisas geram respostas de resultado do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo a partir de documentos que você pode acessar.

Habilitar resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo

Para disponibilizar os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo para uso em aplicações Pesquisa com IA, os administradores precisam primeiro executar as seguintes etapas:

1. Certifique-se de que o plug-in ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise] esteja instalado em sua instância. Se este plug-in não estiver instalado, você poderá solicitá-lo. Para obter detalhes sobre como solicitar plug-ins do IntegrationHub, consulte Request an Integration Hub plugin .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Crie e configure uma aplicação OAuth no portal Microsoft Azure para verificar e autorizar solicitações de conexão da sua instância Now Platform®. Para saber mais sobre este procedimento, consulte .
3. Adicione a permissão delegada AllSites.FullControl do SharePoint (e conceda o consentimento do administrador) à sua nova aplicação OAuth no portal Microsoft Azure. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configurar permissões da API do SharePoint para sua aplicação OAuth 2.0 de Resultados de Perguntas e Respostas do Genius de Conteúdo Externo.
4. Defina as definições de configuração do OAuth para resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo. Para obter detalhes completos sobre as configurações OAuth necessárias, consulte Definir configurações de OAuth para resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo.

Em seguida, os administradores de pesquisa precisam habilitar os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo em um ou mais portais Pesquisa com IA. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Habilitar Now Assist resultados do Genius em Pesquisa com IA e aplicativos para celular.

Depois que todas essas etapas forem concluídas, os usuários do portal Pesquisa com IA poderão autorizar os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo para suas pesquisas autenticando com Microsoft SharePoint Online. Para obter detalhes sobre este procedimento de autenticação, consulte Entre em Microsoft SharePoint Online para autorizar conteúdo externo Perguntas e respostas Resultados do Genius.

Limitações

Por padrão, os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo oferecem suporte somente a pesquisas no idioma inglês. Os administradores podem habilitar o suporte para outros idiomas ativando Tradução dinâmica. Para saber mais sobre como o conteúdo e as respostas são traduzidos, consulte Tradução dinâmica para Now Assist resultados das perguntas e respostas do Genius. Para obter mais detalhes sobre Tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica.

Os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo somente geram respostas de documentos encontrados em sua instância Microsoft SharePoint Online. Eles não geram respostas de sites encontrados em sua instância.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com conteúdo externo Perguntas e respostas Resultados do Genius Resultados do Genius
Regras de melhoria de resultados	Ao calcular respostas do resultado do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo, Pesquisa com IA não aplica suas regras de melhoria de resultado porque elas não operam em documentos da sua instância Microsoft SharePoint Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Interação com conteúdo externo Perguntas e respostas Resultados do Genius Resultados do Genius
Palavras irrelevantes	Ao calcular respostas do resultado do Genius das perguntas e respostas sobre conteúdo externo, Pesquisa com IA não remove palavras irrelevantes da pesquisa.
Sinônimos	Ao calcular respostas do resultado do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo, Pesquisa com IA não expande os sinônimos encontrados na pesquisa.
Tratamento de erros de digitação	Ao calcular respostas do resultado do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo, Pesquisa com IA não corrige termos de pesquisa com erros ortográficos.

Configurar permissões da API do SharePoint para sua aplicação OAuth 2.0 de Resultados de Perguntas e Respostas do Genius de Conteúdo Externo

Adicione a permissão delegada da API do SharePoint AllSites.FullControl à aplicação OAuth 2.0 dos resultados do Genius de perguntas e respostas externas no portal Microsoft Azure e conceda o consentimento do administrador para permitir que a aplicação acesse essa permissão. A aplicação OAuth 2.0 para resultados do Genius de perguntas e respostas externas requer a permissão delegada para pesquisar seus sites Microsoft SharePoint Online.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Você precisa ter uma aplicação OAuth 2.0 configurada no portal Microsoft Azure para obter resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte .

Você deve ter permissões para alterar as configurações da aplicação OAuth 2.0 no portal Microsoft Azure.

Função necessária: administrador

Procedimento

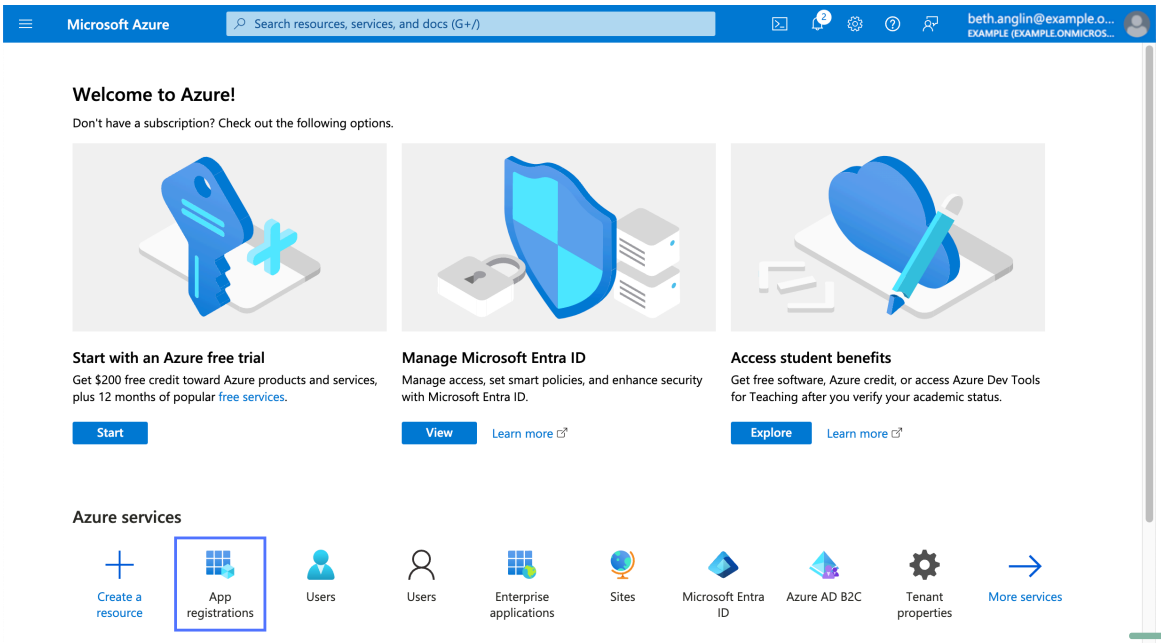
1. Para acessar as configurações da aplicação OAuth 2.0 no portal Microsoft Azure, siga estas etapas.

   a. Faça login no https://portal.azure.com/ .

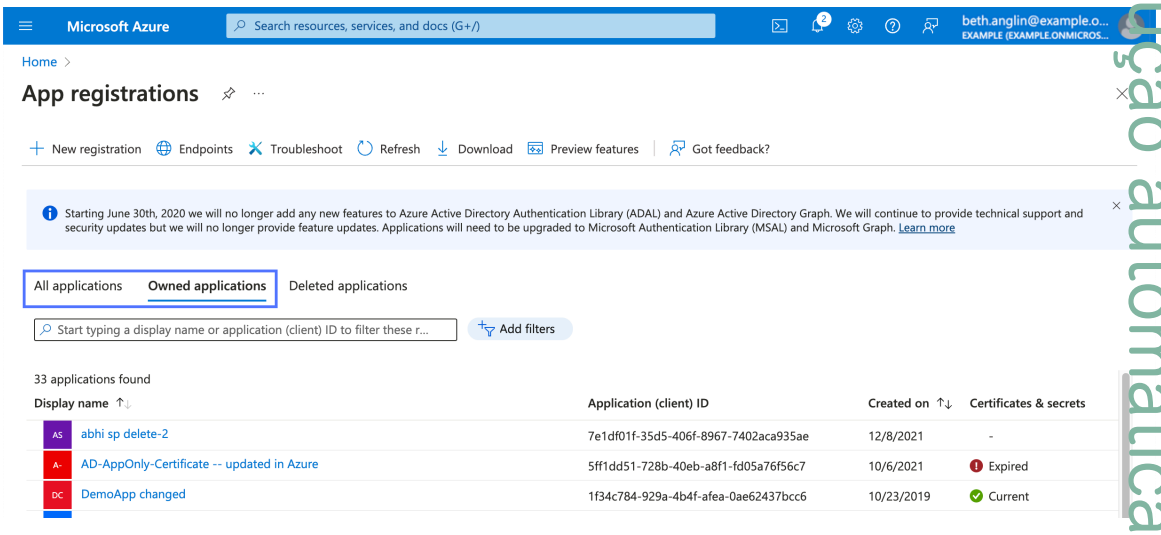
   b. Na seção **Serviços do Azure**, selecione **Registros de app**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



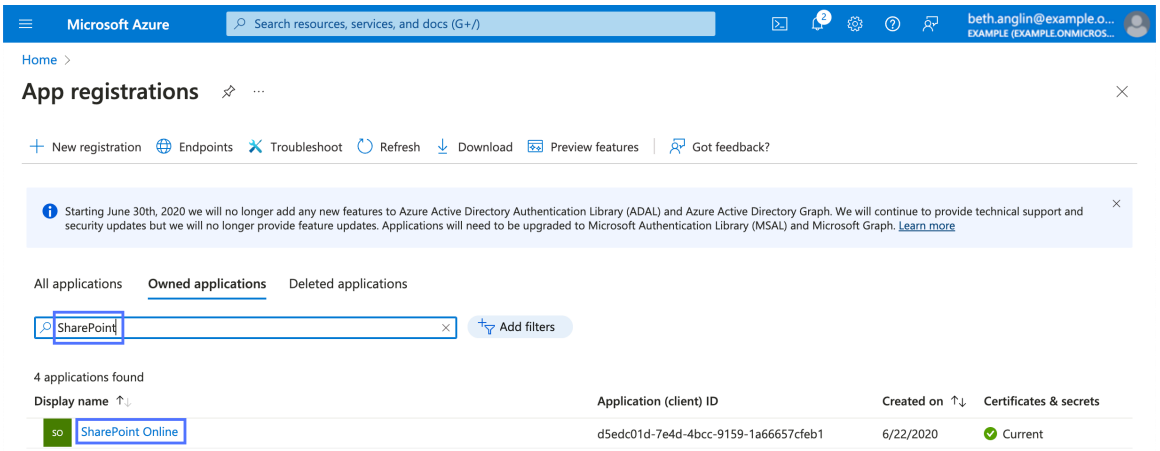
c. Selecione **Todas as aplicações** ou **Aplicações próprias**.



d. No campo de pesquisa, insira o nome ou o ID da aplicação (cliente) da aplicação OAuth 2.0 que você criou para os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo e selecione o nome de exibição dessa aplicação na lista de resultados.

Tradução automática

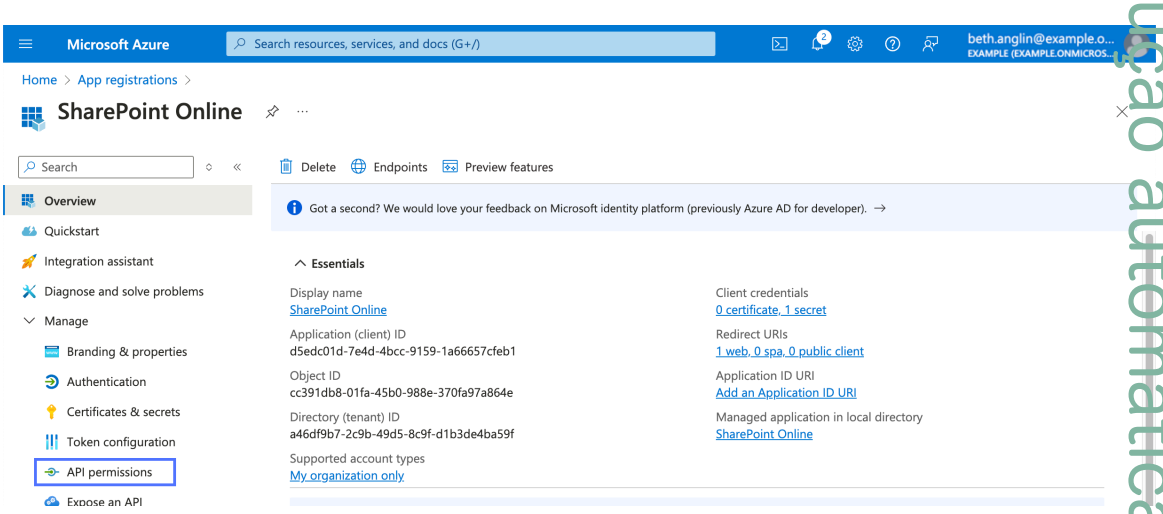
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



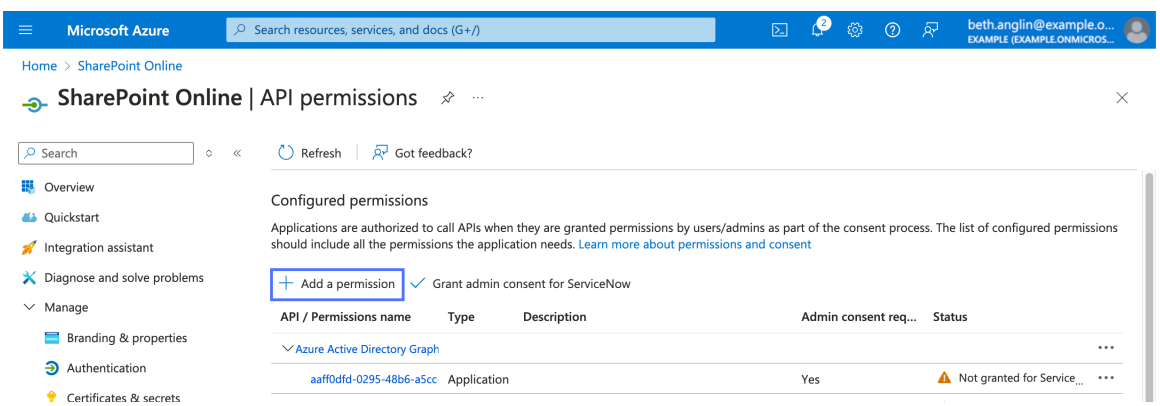
Para saber como configurar uma aplicação OAuth 2.0 para resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo, consulte .

2. Adicione uma permissão delegada da API do SharePoint AllSites.FullControl à sua aplicação OAuth 2.0 executando estas etapas.

a. No painel esquerdo, selecione **Gerenciar** > **Permissões de API**.



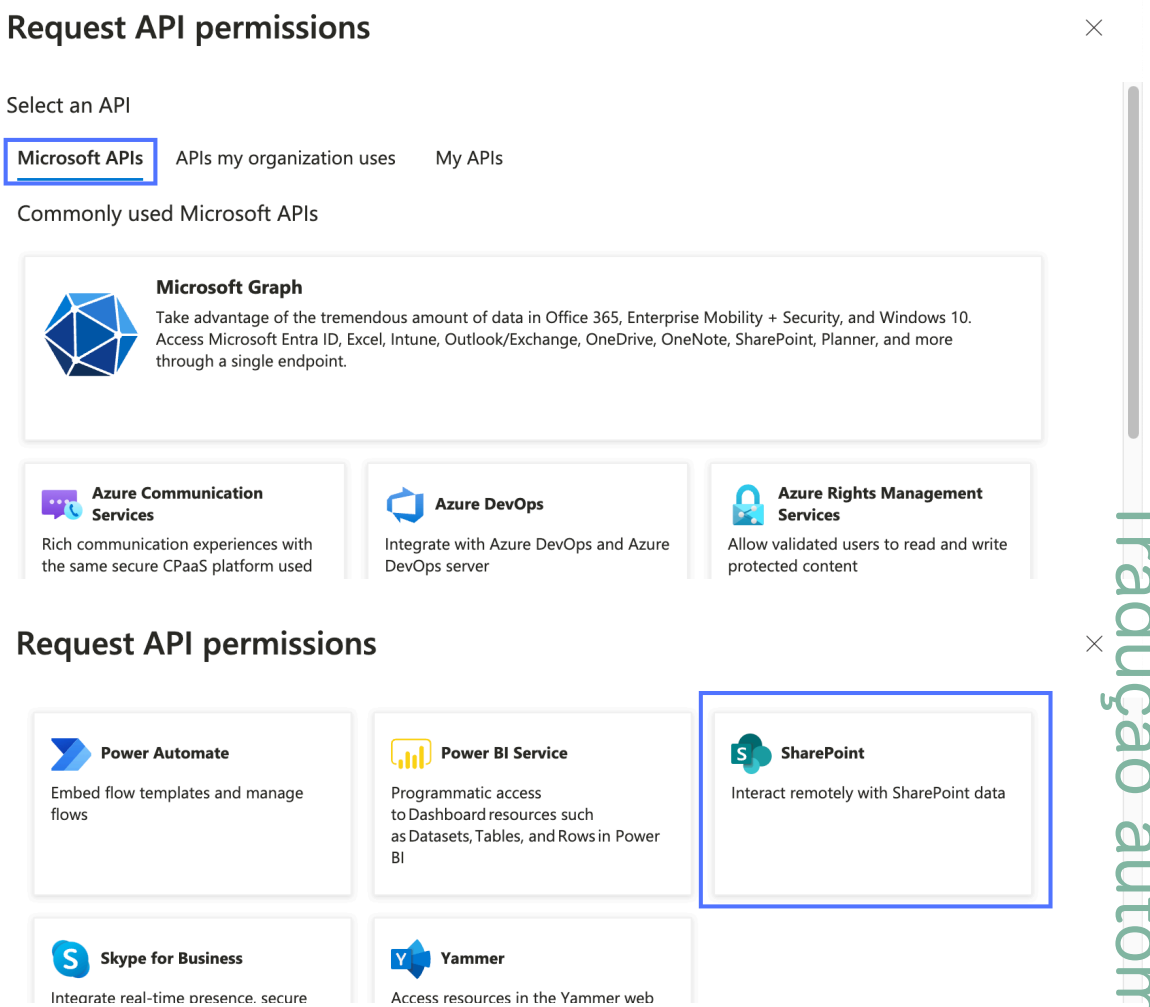
b. No título **Permissões configuradas**, selecione **Adicionar uma permissão**.



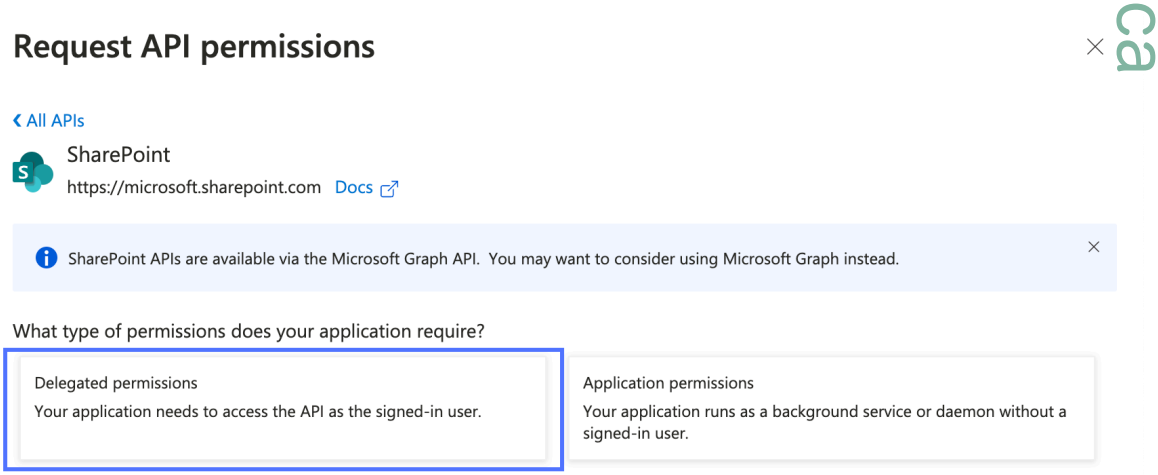
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na seção **Selecionar umaAPI da janela Solicitar permissões de** API, selecione **APIs da Microsoft**e a **SharePoint** API.



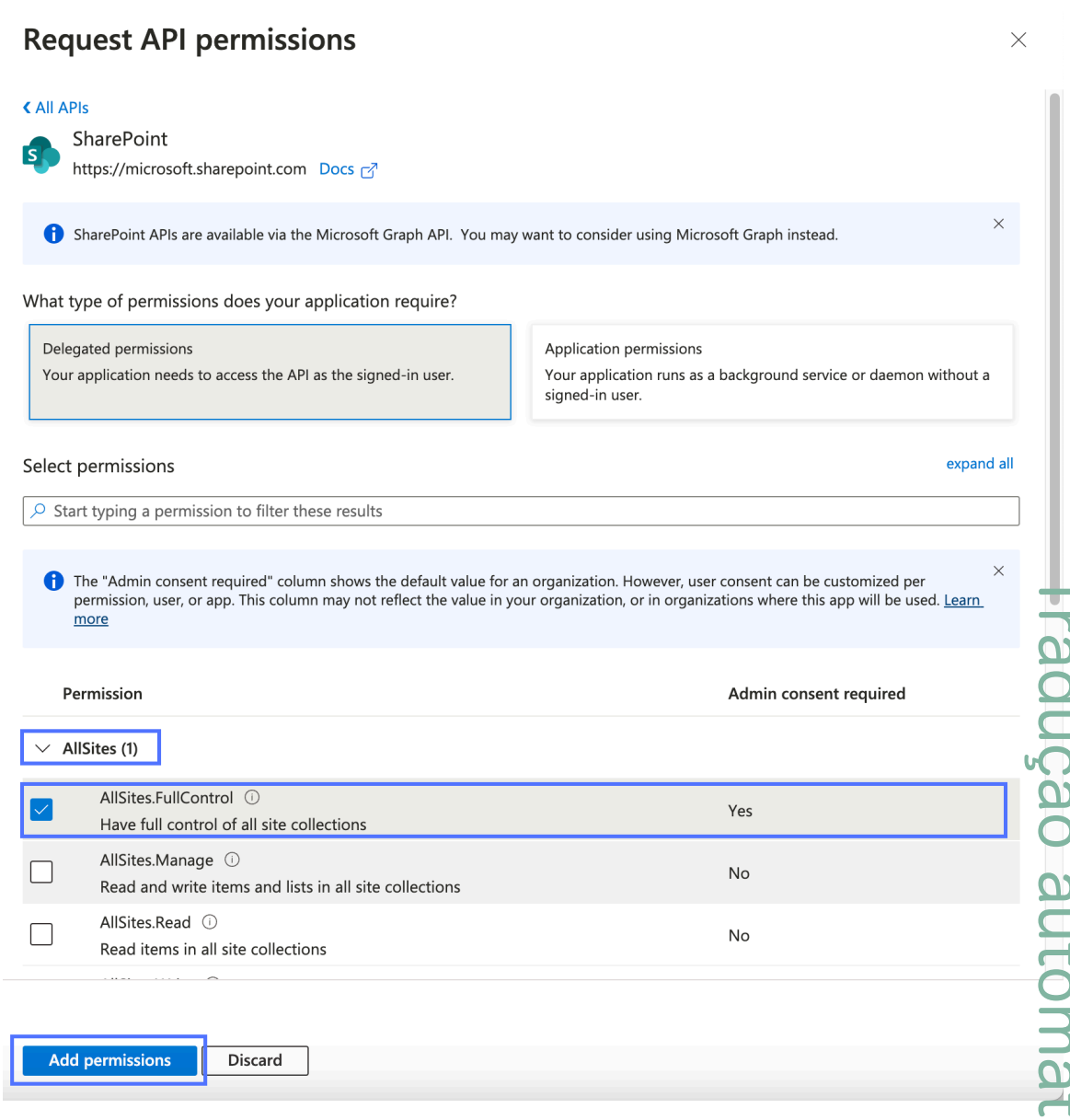
d. Quando solicitado, selecione **Permissões delegadas** como o tipo de permissão a ser adicionado.



e. Na seção **Selecionar permissões**, selecione **Todos os sites** > **Todos os Sites.ControleTotal**e selecione **Adicionar permissões**.

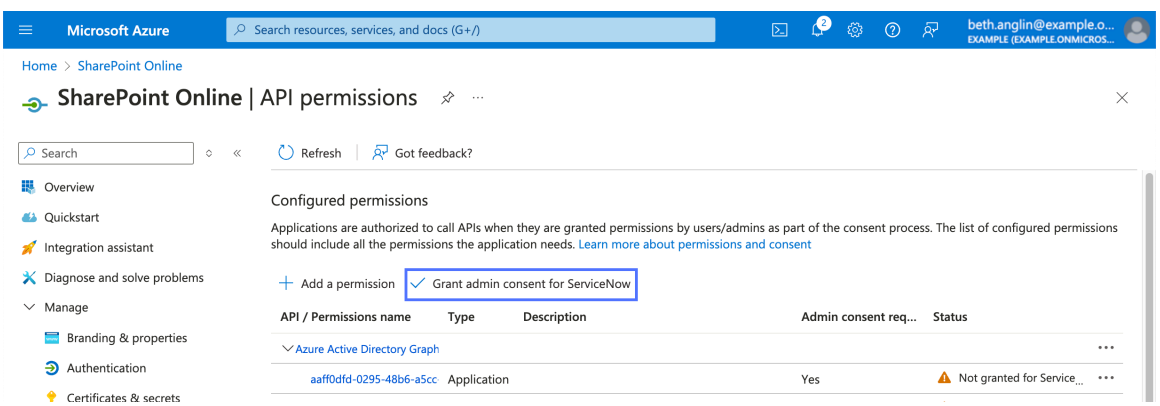
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 nova permissão da API do SharePoint AllSites.FullControl aparece na lista de permissões configuradas com status Não concedido para *`ServiceNow`*.

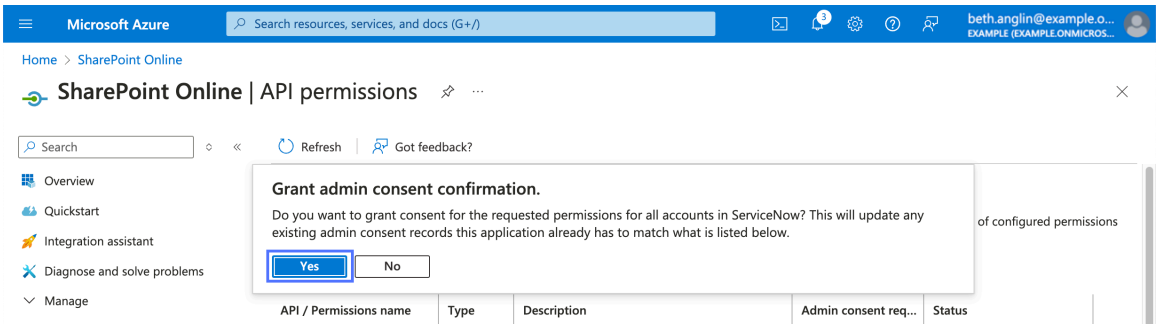
f. No título **Permissões configuradas**, selecione **Conceder consentimento de administrador para** *`ServiceNow`*.



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.

g. Na caixa de diálogo **Conceder confirmação de consentimento ao administrador**, selecione **Sim**.



O status da permissão da API do SharePoint AllSites.FullControl muda para Concedido para *`ServiceNow`*.

O que Fazer Depois

Defina as configurações do OAuth 2.0 em sua instância Now Platform® que são necessárias para os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Definir configurações de OAuth para resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo.

Definir configurações de OAuth para resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo

Defina as configurações de que os resultados do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo precisam para interagir com sua instância Microsoft SharePoint Online.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Você já deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Solicitar a instalação do plug-in ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise]
-

Você precisará de acesso de leitura às seguintes definições de configuração do Portal Microsoft Azure para sua instância Microsoft SharePoint Online :

- URL do site raiz
- ID de cliente
- Segredo do cliente
- ID de locatário
- URL de Autorização
- URL de Token
- URL de revogação do token
- Redirecional URL

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores precisam executar este procedimento único para habilitar os resultados do Genius de perguntas e respostas sobre conteúdo externo.

Procedimento

1. Crie um registro de aplicação executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.

d. No formulário Registros de aplicações, preencha os campos:

Campo	Valor
Nome	Insira um nome de sua escolha para o registro do Registro de aplicações.
ID de cliente	Insira o valor de ID do cliente da sua configuração Microsoft SharePoint Online no Portal Microsoft Azure.
Segredo do cliente	Insira o valor de segredo do cliente da sua configuração Microsoft SharePoint Online no Portal Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Selecione *`Authorization Code`*.
URL de Autorização	Insira a URL de autorização totalmente qualificada para o seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online neste formato: `https://login.microsoftonline.com/`<tenant-id> /oauth2/v2.0/authorize . Substituir<tenant-id> com seu ID de locatário Microsoft SharePoint Online , conforme encontrado nas configurações do Portal Microsoft Azure .
URL de Token	Insira a URL do token totalmente qualificado para o seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online neste formato: `https://login.microsoftonline.com/`<tenant-id> /oauth2/v2.0/token . Substituir<tenant-id> com seu ID de locatário Microsoft SharePoint Online , conforme encontrado nas configurações do Portal Microsoft Azure .
URL de revogação do token	Insira o URL de revogação do token totalmente qualificado para o seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online neste formato: `https://login.microsoftonline.com/`<tenant-id> /oauth2/v2.0/token . Substituir<tenant-id> com seu ID de locatário Microsoft SharePoint Online , conforme encontrado nas configurações do Portal Microsoft Azure .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

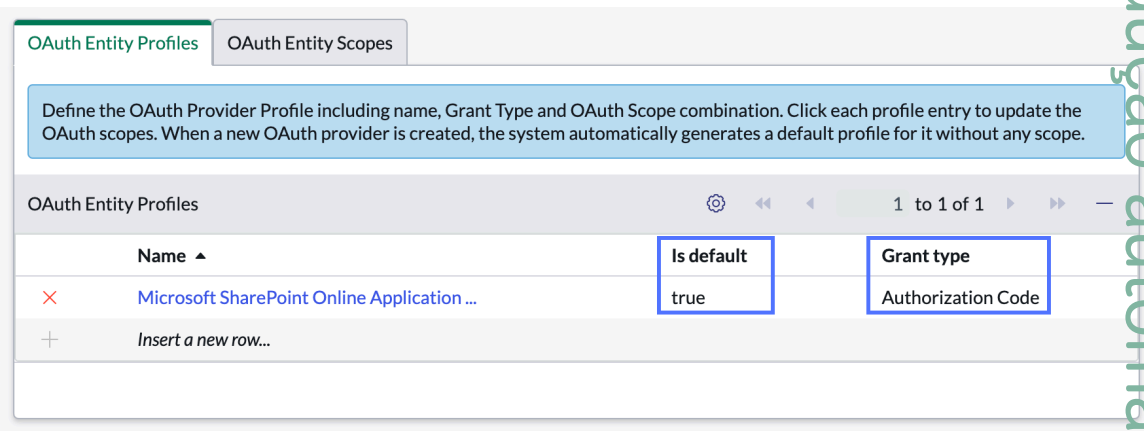
Campo	Valor
Redirecional URL	Insira a URL de redirecionamento totalmente qualificada para o subfluxo Integration Hub neste formato: https://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do . Substituir<instance-name> com o nome da instância Now Platform® , conforme especificado nas configurações do Portal Microsoft Azure .

e. Selecione **Enviar**.
O novo registro de Registro de aplicações aparece na exibição de lista da tabela.

2. Defina um escopo de entidade OAuth para o novo registro de registro de aplicações executando as seguintes etapas:

a. Abra seu novo registro de registro de aplicações na exibição de formulário selecionando-o.

b. Na lista relacionada Perfis de entidade OAuth, verifique se um registro de perfil de entidade OAuth aparece com **o Padrão** definido como *true* e **o Tipo de concessão** definido como *Authorization Code*.

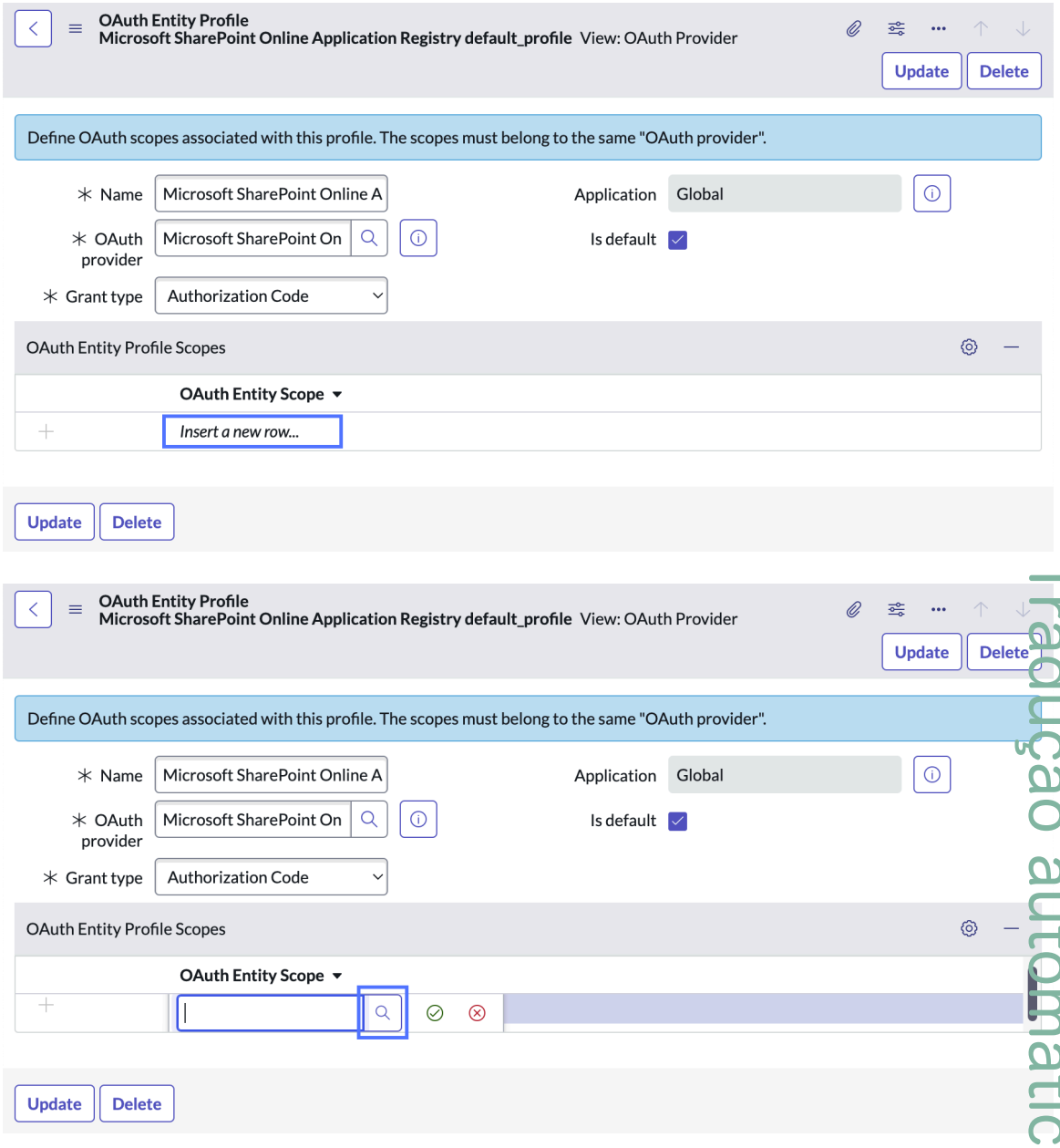


c. Abra o novo registro de perfil de entidade OAuth na exibição de formulário selecionando seu nome.

d. No formulário Perfil de Entidade OAuth, na lista relacionada Escopos de Perfil de Entidade OAuth, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**e selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).

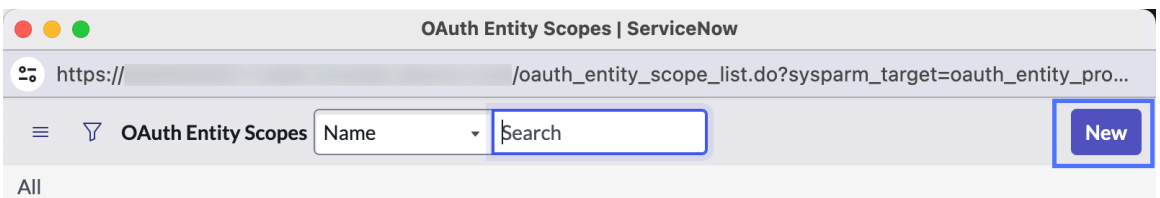
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

e. No formulário Escopos de Entidade OAuth, selecione **Novo**.



f. No formulário Escopo da entidade OAuth, preencha os campos:

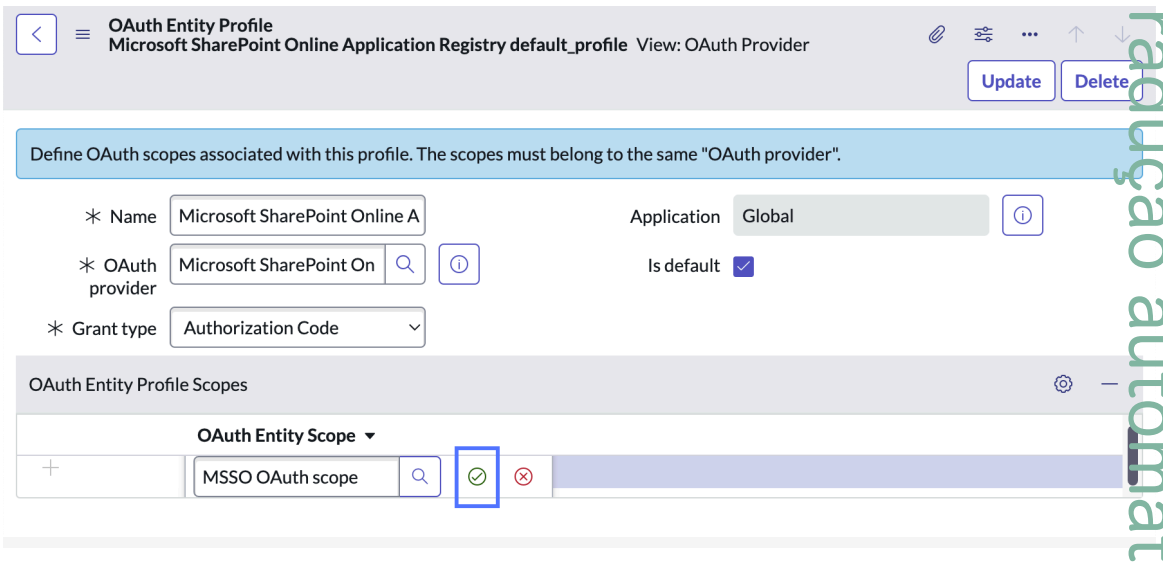
Campo	Valor
Nome	Insira um nome de sua escolha para o alias de conexão e credencial.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
Provedor OAuth	Selecione ou insira o nome do registro de aplicações que você criou na etapa 1.e.
Escopo do OAuth	Insira `offline_access https://<root-site> .sharepoint.com/.default` , substituindo com o nome do site raiz da sua instância Microsoft SharePoint Online . **Importante:** Certifique-se de incluir o ponto antes do padrão.

g. Selecione **Enviar**.

h. Na lista relacionada Escopos de Perfil de Entidade OAuth, selecione o ícone Salvar (Enter) (.



O novo registro de escopo da entidade OAuth aparece na lista relacionada Escopos de Perfil de Entidade OAuth.

i. Selecione **Atualizar**.

3. Defina um registro de alias de conexão e credencial para Microsoft SharePoint Online executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

b. Abra o registro de alias **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** na exibição de formulário selecionando-o.

c. Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

d. No formulário de conexão HTTP(s), preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Nome	Insira um nome de sua escolha para o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Insira o URL totalmente qualificado para sua instância Microsoft SharePoint Online : `https://<root-site> .sharepoint.com` .

e. Para criar seu novo registro de conexão, selecione **Enviar**.
O novo registro de conexão aparece na lista relacionada Conexões.

4. Defina uma nova credencial do OAuth 2.0 associada ao registro de aplicações executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

d. Se o campo **Tipo de integração** não estiver visível no formulário Credenciais do OAuth 2.0, configure o layout do formulário para tornar o campo visível.
Para obter detalhes sobre como configurar um layout de formulário, consulte Configuração do layout do formulário.

e. No formulário Credenciais do OAuth 2.0, preencha os campos:

Campo	Valor
Nome	Insira um nome de sua escolha para o registro de credencial do OAuth 2.0.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o novo registro de perfil de entidade OAuth associado ao registro de registro de aplicações que você criou na etapa 1.e.
Tipo de Integração	Selecione `Personal`.

f. Selecione **Enviar**.
O novo registro de credenciais do OAuth 2.0 aparece na exibição de lista da tabela Credenciais [discovery_credentials].

5. Especifique sua nova credencial OAuth 2.0 como aquela a ser usada ao se conectar a Microsoft SharePoint Online, executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

b. Abra o registro de alias **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** na exibição de formulário selecionando-o.

c. Na lista relacionada Conexões, selecione o registro de conexão que você criou na etapa 3.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.

d. No formulário Conexão HTTP(s), selecione o ícone Pesquisar usando a lista do campo **Credencial** ( ) e selecione a credencial que você definiu na etapa 4.

e. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode configurar uma consulta Microsoft de Linguagem de consulta de palavra-chave (KQL) para restringir o conjunto de Microsoft SharePoint Online sites em que os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo pesquisam documentos relevantes. Para obter detalhes sobre como definir essa consulta KQL, consulte Restringir os Microsoft SharePoint Online sites que os resultados do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo podem pesquisar.

Restringir os Microsoft SharePoint Online sites que os resultados do Genius das perguntas e respostas de conteúdo externo podem pesquisar

Defina uma consulta Microsoft de Linguagem de consulta de palavra-chave (KQL) para restringir o conjunto de Microsoft SharePoint Online sites (caminhos) que os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo podem pesquisar documentos. Somente documentos que atendem à sua consulta estão qualificados para a geração de resposta de resultado do Genius para perguntas e respostas sobre conteúdo externo.

Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo pesquisam documentos relevantes em todos os sites (caminhos) no seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online. Você pode restringir o conjunto de sites pesquisados especificando uma expressão de consulta de restrição da propriedade Microsoft KQL (Keyword Query Language, Linguagem de consulta de palavra-chave) como o valor da propriedade do sistema *`sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter`*. Somente documentos de sites que atendem à sua consulta de restrição de propriedade são qualificados para geração de resposta e recuperação de resultado de perguntas e respostas de conteúdo externo do Genius.

Para saber mais sobre consultas de restrição de propriedade KQL e os operadores compatíveis, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/general-development/keyword-query-language-kql-syntax-reference .

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

a. Selecione **"Tudo"**.

b. No campo **Filtro**, insira `sys_properties.list`.

c. Pressione Enter.

2. Pesquise na lista o registro de propriedade do sistema *`sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o registro de propriedade do sistema aparecer na lista, abra-o na exibição de formulário selecionando-o.
- Se o registro de propriedade do sistema não aparecer na lista, adicione-o, definindo seu **Tipo** como cadeia de caracteres. Para saber como adicionar uma nova propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

3. No campo **Valor** do registro de propriedade do sistema, insira uma expressão de consulta de restrição de propriedade KQL válida.
   Por exemplo, suponha que o seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem seja https://example.sharepoint.com.
   - Para limitar as pesquisas de resultado do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo a documentos em seus sites de Marketing e Vendas, você pode inserir o caminho: ("https://example.sharepoint.com/teams/Marketing/" "https://example.sharepoint.com/ teams/Sales/") como sua expressão de consulta de restrição de propriedade.
   - Para impedir que os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo pesquisem documentos nos sites de engenharia e de CQ, você pode inserir o caminho NOT: ("https://example.sharepoint.com/teams/Engineering/" "https://example.sharepoint.com /teams/QA/") como sua expressão de consulta.

   Nota:
   Você pode usar o booliano KQL e os operadores de inclusão/exclusão para combinar várias expressões de restrição de propriedade em uma expressão de consulta complexa.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Ao pesquisar documentos em seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online, os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo aplicam sua consulta de KQL de restrição de propriedade como um filtro. Somente documentos em sites que atendem à sua consulta estão qualificados para recuperação e geração de resposta.

Entre em Microsoft SharePoint Online para autorizar conteúdo externo Perguntas e respostas Resultados do Genius

Obtenha um token OAuth 2.0 de Microsoft SharePoint Online para que os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo possam encontrar documentos e gerar respostas durante a pesquisa.

Antes de Iniciar

Você só precisa executar esta tarefa se a página de resultados da pesquisa exibir esta mensagem informativa: Para exibir os resultados gerados no SharePoint, você precisa estar conectado.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo usam um token OAuth 2.0 para acessar sua instância Microsoft SharePoint Online e pesquisar documentos relevantes. O token OAuth 2.0 é específico para sua conta de usuário Microsoft SharePoint Online, portanto, sua pesquisa retorna somente documentos que você pode acessar.

Execute esta tarefa para gerar um token OAuth 2.0 válido em Microsoft SharePoint Online e autorizar os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo para suas pesquisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A frequência com que você precisa entrar depende das configurações da sua instância Microsoft SharePoint Online. Em caso de dúvidas sobre a vida útil do token OAuth 2.0, entre em contato com o administrador Microsoft SharePoint Online.

Procedimento

1. Selecione o link **Entrar** na mensagem informativa na página de resultados da pesquisa.
2. Quando solicitado, insira suas credenciais Microsoft SharePoint Online para autenticar com Microsoft.

Nota:
Esta etapa de login envia suas credenciais diretamente para Microsoft. Se você não conseguir autenticar, entre em contato com o administrador do Microsoft SharePoint Online.

3. Depois de autenticado, repita a pesquisa anterior.

Nota:
Os resultados do Genius de perguntas e respostas de conteúdo externo respeitam as configurações de segurança do perfil de usuário Microsoft SharePoint Online. Se você não estiver vendo uma resposta de resultado do Genius esperada, é uma boa ideia verificar com o administrador Microsoft SharePoint Online para garantir que você tenha acesso aos documentos de origem apropriados.

Resultados do Genius Now Assist de ações

Now Assist ações Os resultados do Genius exibem respostas acionáveis mostrando Itens do catálogo e Virtual Agent tópicos que correspondem à sua consulta de pesquisa. Pesquisa com IA corresponde a registros com base em sua semelhança com a intenção e o significado da pesquisa, em vez de procurar correspondências de termos exatos.

Now Assist ações Os resultados do Genius enviam conteúdo dos registros de item do catálogo e Virtual Agent registros de tópico mais relevantes da sua pesquisa para o Serviço Now LLM. O Serviço Now LLM classifica e filtra o conteúdo dos registros selecionados para exibição.

Um Now Assist ações cartão de resposta de resultado do Genius pode exibir conteúdo de até três registros. Pesquisa com IA usa pesquisa vetorial semântica e pesquisa de palavra-chave legada para selecionar registros que melhor correspondem ao significado e à intenção da sua consulta de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre a pesquisa vetorial semântica, consulte Pesquisa vetorial semântica no Pesquisa com IA.

Tipos de registro compatíveis

Em Portal de serviços, Now Assist ações os resultados do Genius operam somente em itens do catálogo. Em Virtual Agent, Now Assist ações Resultados do Genius operam em Virtual Agent tópicos, bem como em Itens do catálogo. Para saber mais sobre Virtual Agent tópicos, consulte Virtual Agent .

Em Virtual Agent, Now Assist ações os resultados do Genius classificam o item do catálogo e os registros de tópico Virtual Agent usando um esquema de pontuação de relevância unificado. Como resultado, Now Assist ações as respostas do resultado do Genius podem exibir registros de qualquer tipo em qualquer ordem.

Ativação de resultados do Genius Now Assist de ações

Para habilitar a habilidade Now Assist ações em uma aplicação Pesquisa com IA, você pode vincular a Now Assist ações configuração de resultado do Genius ao seu perfil de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para a aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

Para aplicações de portal Pesquisa com IA, você pode habilitar Now Assist Resultados do Genius usando Now Assist na tela de configuração Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre essa abordagem, consulte Habilitar Now Assist resultados do Genius em Pesquisa com IA e aplicativos para celular.

Nota:
Now Assist ações Os resultados do Genius só são compatíveis com Portal de serviços e Virtual Agent.

Limitações

Por padrão, Now Assist ações os resultados do Genius oferecem suporte somente a pesquisas no idioma inglês. Os administradores podem habilitar o suporte para outros idiomas ativando Tradução dinâmica. Para saber mais sobre como as respostas são traduzidas, consulte Tradução dinâmica para Now Assist Ações Resultados do Genius. Para obter mais detalhes sobre Tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica.

Se você tiver a aplicação Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store instalada, Now Assist ações os resultados do Genius excluirão os resultados da pesquisa recuperados de sistemas de origem de conteúdo externo ao gerar respostas.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre Now Assist ações Resultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

Funcionalidade	Interação com Now Assist ações Resultados do Genius
Regras de melhoria de resultados	Ao calcular Now Assist ações respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA aplica regras de melhoria de resultado normalmente. Os efeitos dependem da ação da regra de melhoria de resultado, da seguinte forma: • `block`: Now Assist ações Os resultados do Genius não retornam registros bloqueados como respostas. • `boost` ou `promote`: registros impulsionados e promovidos têm maior probabilidade de serem retornados como Now Assist ações respostas de resultado do Genius.
Palavras irrelevantes	Now Assist ações Os resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não é compatível com palavras irrelevantes, e pesquisa baseada em palavras-chave. Pesquisa com IA remove apenas palavras irrelevantes de pesquisas baseadas em palavras-chave, portanto, 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.

Funcionalidade	Interação com Now Assist ações Resultados do Genius
	ações respostas do resultado do Genius podem não refletir suas configurações de palavras irrelevantes.
Sinônimos	Now Assist ações Os resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não é compatível com sinônimos, e pesquisa baseada em palavras-chave. Pesquisa com IA expande sinônimos em pesquisas baseadas em palavras-chave, portanto, seus sinônimos provavelmente melhorarão a relevância de Now Assist ações respostas de resultado do Genius.
Tratamento de erros de digitação	Ao calcular Now Assist ações respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige termos com erros ortográficos na consulta.

Tradução dinâmica para Now Assist Ações Resultados do Genius

Tradução dinâmica melhora a experiência de pesquisa internacional para Itens do catálogo e tópicos Virtual Agent. Quando Tradução dinâmica está ativado, Pesquisa com IA pode traduzir pesquisas para o inglês antes de corresponder itens do catálogo e Virtual Agent tópicos para inclusão em Now Assist ações respostas de resultado do Genius e pode traduzir as respostas geradas para o idioma do usuário da pesquisa.

Ao calcular Now Assist ações respostas de resultado do Genius, o Serviço Now LLM só oferece suporte a pesquisas no idioma inglês para itens do catálogo e tópicos Virtual Agent.

Tradução dinâmica expande o intervalo de idiomas compatíveis com Now Assist ações Resultados do Genius adicionando os seguintes recursos:

Funcionalidade	Descrição
Pesquisar tradução	O Serviço Now LLM traduz automaticamente pesquisas que não estão em inglês para inglês e usa a pesquisa traduzida para encontrar itens do catálogo e Virtual Agent tópicos para inclusão em Now Assist ações respostas de resultado do Genius.
Tradução de resposta	Quando você pesquisa em um idioma diferente do inglês, o Serviço Now LLM traduz automaticamente Now Assist ações respostas do resultado do Genius para o idioma de pesquisa. O cartão de resposta de resultado do Genius exibe o texto traduzido.

Para ler mais sobre os recursos do Tradução dinâmica e saber como ativá-lo, consulte Tradução dinâmica.

Idiomas compatíveis

Tradução dinâmica funciona com todos os idiomas compatíveis com Now Platform®.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Pesquisa com IA widget de resultados do Genius

Melhore o desvio de incidente para portais configurando produtores de registro para exibir sugestões acionáveis e relevantes de resultados do Genius. Essas sugestões ajudam os usuários a resolver seus próprios problemas sem precisar enviar incidentes ou casos.

Antes de Iniciar

Pesquisa com IA deve ser ativado no portal usado pelo produtor de registro. Para obter detalhes sobre como ativar Pesquisa com IA em portais, consulte Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Certifique-se de que Now Assist Resultados do Genius estejam ativados na aplicação de pesquisa do portal. Para saber mais sobre como ativar Now Assist Resultados do Genius em aplicações de pesquisa, consulte Resultados do Now Assist Genius em Pesquisa com IA portais.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar o Pesquisa com IA widget de resultados do Genius em um produtor de registro para aprimorar a experiência do usuário ao criar um incidente ou caso. O widget exibe sugestões acionáveis de resultado do Genius relevantes para a descrição do problema do usuário. Os usuários podem selecionar uma dessas sugestões de resultado do Genius para resolver seus próprios problemas ou continuar com o envio de incidentes ou casos se nenhuma das sugestões resolver o problema.

Para obter mais informações sobre widgets de pesquisa, consulte Search widgets e AI Search Assist widget

Procedimento

1. Crie uma nova configuração de produtor de registro seguindo estas etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Assistência para pesquisa com IA** > **Configuração do Produtor de registro**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Configuração do produtor de registro, preencha os campos:

Campo	Valor
Pesquisar informações da aplicação	
Aplicação de pesquisa	Selecione a configuração de um portal que inclui Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius. Como exemplo, você pode selecionar a configuração **da Aplicação de pesquisa padrão do Portal de serviços**.
Informações do Produtor de registro	
Produtor de registro	Selecione um produtor de registro. Por exemplo, você pode selecionar **Criar caso para um produtor de registro de produto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Variável de pesquisa	Selecione o nome do campo que você deseja pesquisar e gerar resultados do Genius. Por exemplo, você pode selecionar o campo **Descrição** como sua variável de pesquisa.

d. Selecione **Enviar**.

2. Atualize o widget do produtor de registro executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.

b. Edite o registro do produtor de registro selecionado na etapa 1.c.

c. Na lista relacionada Variáveis, edite a variável **da Assistência para pesquisa com IA**.

d. Na lista relacionada Especificações de tipo do formulário Variável, altere o valor do campo **Widget** para `Resultados do Genius da Pesquisa com IA`.

e. Selecione **Atualizar**.

3. Crie uma nova variável Opções de resultados do Genius de IA para o produtor de registro executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.

b. Edite o registro do produtor de registro selecionado na etapa 1.c.

c. Na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo**.

d. No formulário Variável, preencha os campos:

Campo	Valor
Tipo	Selecione *`Custom`*.
Pergunta	
Pergunta	Inserir `opções de resultados do Genius da IA`.
Nome	Este campo é definido automaticamente para corresponder ao valor do campo **Pergunta**.
Valor Padrão	
Valor padrão	Uma matriz JSON de pares de nome-valor para `Pesquisa com IA` opções de widget de resultados do Genius. Você só precisa especificar as opções para as quais deseja substituir os valores padrão. Por exemplo, você pode inserir `["search_application": "portal", "search_event": "on_change"]` para substituir dois valores padrão. Deixe 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.

Campo	Valor
	campo em branco se você não quiser substituir nenhum valor de opção de widget padrão. Para obter uma lista de Pesquisa com IA opções de widget de resultados do Genius, consulte Pesquisa com IA Opções de widget de resultados do Genius.

e. Selecione **Enviar**.

4. Crie uma nova variável Continuar com criação de registro para o produtor de registro executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.

b. Edite o registro do produtor de registro selecionado na etapa 1.c.

c. Na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo**.

d. No formulário Variável, preencha os campos:

Campo	Valor
Tipo	Selecione *Yes/No*.
Pergunta	
Pergunta	Insira Continuar com a criação do registro.
Nome	Altere o valor padrão para ai_genius_results_continue_with_record_creation.
Valor Padrão	
Valor padrão	Insira o nº. O valor desta variável mudará para *Yes* quando um agente selecionar **Continuar** no formulário do produtor de registro.

e. Selecione **Enviar**.

Now Assist na Pesquisa com IA referência

Informações de referência da aplicação Now Assist em Pesquisa com IA.

Componentes instalados com Now Assist no Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA instala novos componentes do sistema, incluindo trabalhos agendados e Entity View Action Mapping (EVAM) configurações e 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.

Trabalhos agendados instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

Trabalho agendado	Descrição
Atualizar cache semântico	• Preencha o cache de resultados do Genius de perguntas e respostas de segundo nível Now Assist com resultados para as consultas enviadas com mais frequência encontradas na tabela de sinal de pesquisa de evento de pesquisa [sys_search_event]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Pesquisar tabelas de sinais. • Limpe todas as entradas desafixadas no cache de segundo nível Now Assist dos resultados das perguntas e respostas do Genius que não foram usadas nos últimos sete dias. Os administradores de pesquisa podem fixar resultados na tabela de cache de segundo nível para impedir que sejam limpos. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Fixar respostas em cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Configurações do mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) instaladas com Now Assist em Pesquisa com IA

Configuração	Descrição
Pesquisa com IA global - Now Assist resultado do Genius de perguntas e respostas	Contém as definições de configuração de exibição para a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Now Assist o resultado do Genius de perguntas e respostasde pesquisa	Contém as definições de configuração de exibição para a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius em uma aplicação de pesquisa. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Taxonomia - Now Assist resultado do Genius de perguntas e respostas	Contém as definições de configuração de exibição para a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius em taxonomia de 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.

Configuração	Descrição
	• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Virtual Agent - Now Assist resultado do Genius de perguntas e respostas	Contém as definições de configuração de exibição para a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius em Virtual Agent. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**

Modelos do mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) instalados com Now Assist no Pesquisa com IA

Modelo	Descrição
Pesquisa com IA global - Now Assist Modelo de resultado do Genius de perguntas e respostas	Contém as configurações de componente, valor estático, mapeamento de campo e mapeamento de ação para a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**
Now Assist o modelo de resultado do Genius de perguntas e respostasde pesquisa	Contém as configurações de componente, valor estático, mapeamento de campo e mapeamento de ação para a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius em Portal de serviços. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**
Virtual Agent - Now Assist Modelo de resultado do Genius de perguntas e respostas	Contém as configurações de componente, valor estático, mapeamento de campo 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.

Modelo	Descrição
	mapeamento de ação para a Now Assist Perguntas e respostas configuração de resultado do Genius em Virtual Agent. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**

Lista de todos os componentes instalados com Now Assist no Pesquisa com IA

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA, siga as etapas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é *`Now Assist`* **em** *`Pesquisa com IA`*.

Now Assist em Pesquisa com IA propriedades

Propriedades do sistema que você pode usar para modificar o comportamento de Now Assist em Pesquisa com IA Resultados do Genius.

Essas propriedades estão disponíveis para Now Assist em Pesquisa com IA.

Nota:
Para abrir a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties], selecione **Todos**, insira sys_properties.list no campo **Filtro** e pressione **Enter**.

Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
sn_ais_assist.semantic_cache_mode	Modo operacional para Now Assist caches de resultados do Genius de perguntas e respostas. Use este modo para controlar como Pesquisa com IA usa os caches e Serviço Now LLM ao procurar Now Assist respostas do resultado do Genius. Para obter detalhes sobre como Pesquisa com IA armazena em cache Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius, consulte Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: desativado • Valores compatíveis: ◦ *`off`*: use o cache de primeiro nível e Serviço Now LLM para encontrar respostas do Now Assistresultado das perguntas e respostas do Genius. A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não 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.

Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	uma resposta correspondente, enviará sua consulta e o sys_id do artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM para a geração de resposta. Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem o cache de primeiro nível. Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist. ○ *offline*: use os caches de primeiro e segundo níveis para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius. Não envie consultas para Serviço Now LLM. A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA não exibirá uma resposta para o resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist. Now Assist Respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius encontradas no cache de segundo nível preenchem o cache de primeiro nível. Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e não exibe uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist. ○ *online*: use os caches de primeiro e segundo níveis e Serviço Now LLM para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius. A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA enviará a consulta e o sys_id do artigo ao Serviço Now LLM para geração de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem os caches de primeiro e segundo níveis. Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist. • Local: não está presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema.
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	Tempo máximo em segundos de espera por Now Assist resultados de geração de resposta de perguntas e respostas do Serviço Now LLM. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 120 • Local: não está presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema.
sn_ais_assist.u_question_regex	Padrão de expressão regular Java sem distinção entre maiúsculas e minúsculas que define pesquisas qualificadas para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. Por exemplo, o padrão `^(o que|onde|quando|por que|quem|quem|qual|como)\b` restringe a qualificação para consultas de pesquisa que começam com uma das palavras-chave especificadas. Quando esta propriedade do sistema tem um valor definido, somente pesquisas em aplicações compatíveis que correspondam ao padrão especificado são qualificadas para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. Quando nenhum valor é definido, todas as pesquisas em aplicações compatíveis são qualificadas para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
sn_ais_assist.u_sanitize_html	Opção para remover marcadores HTML do texto do artigo de conhecimento antes de enviar para Serviço Now LLM para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: não está presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema.

Pesquisa com IA Opções de widget de resultados do Genius

O Pesquisa com IA widget de resultados do Genius inclui várias opções. Os administradores podem personalizar valores para essas opções para controlar como o widget se comporta para um produtor de registro.

Para obter detalhes sobre como definir Pesquisa com IA valores de opção de widget de resultados do Genius em um produtor de registro, consulte Configurar o Pesquisa com IA widget de resultados do Genius.

Opção	Descrição
continuar_botão_rótulo	Rótulo do botão **Continuar** no produtor de registro. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: `Continue`
disable_attachments	Se os anexos devem ser exibidos nos resultados do Genius mostrados no produtor de registro. Tipo: booleano Valores compatíveis: • *FALSE*: exibe anexos nos resultados do Genius para o produtor de registro. • *TRUE*: não exibe anexos nos resultados do Genius para o produtor de registro. Valor padrão: *FALSE*
disable_save_as_draft_button	Se o botão **Salvar como rascunho** deve ser mostrado no produtor 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.

Opção	Descrição
	Tipo: booleano Valores compatíveis: • *FALSE*: mostra o botão **Salvar como rascunho** no produtor de registro. • *TRUE*: ocultar o botão **Salvar como rascunho** no produtor de registro. Valor padrão: *FALSE*
disable_submit_button	Se o botão **Enviar** deve ser mostrado no produtor de registro. Tipo: booleano Valores compatíveis: • *FALSE*: mostra o botão **Enviar** no produtor de registro. • *TRUE*: oculta o botão **Enviar** no produtor de registro. Valor padrão: *TRUE*
pesquisa_aplicação	Se deve ser usada a aplicação de pesquisa da configuração do produtor de registro ou a aplicação de pesquisa do portal ao procurar resultados do Genius. Tipo: cadeia de caracteres Valores compatíveis: • *aisrp*: use a aplicação de pesquisa da configuração do produtor de registro. • *portal*: use a aplicação de pesquisa da configuração do portal. Valor padrão: *aisrp*
pesquisar_evento	Quando pesquisar resultados do Genius. Tipo: cadeia de caracteres Valores compatíveis: • *on_change*: pesquisa quando o usuário move o foco do campo de pesquisa do produtor de registro para outro campo. • *on_wait*: pesquisa quando o usuário para de inserir texto no campo de pesquisa do produtor 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.

Opção	Descrição
	Valor padrão: *on_wait*
pesquisa_carregando_texto	Texto mostrado enquanto uma pesquisa está procurando resultados do Genius. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: *Now Assist is generating the results…*
search_type	Tipos de resultado de pesquisa a serem mostrados. Tipo: cadeia de caracteres Valores compatíveis: • *genius_result*: mostrar cartões de resultado do Genius, mas nenhuma sugestão. • *genius_result_and_suggestions*: mostrar sugestões e cartões de resultado do Genius. Valor padrão: *genius_result_and_suggestions*
mostrar_botões_on_load	Se os botões devem ser mostrados quando o formulário é carregado. Tipo: booleano Valores compatíveis: • *FALSE*: ocultar botões quando o formulário for carregado. • *TRUE*: mostrar botões quando o formulário for carregado. Valor padrão: *TRUE*
solution_found_button_label	Rótulo do botão de solução encontrada que cancela a criação de incidentes/casos. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: *Cancel*
rótulo_origens	Rótulo para origens. Tipo: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Valor padrão: *Sources*
sugestões_rótulo	Rótulo para sugestões de conteúdo relacionado. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: *Related Content*

[store-future: BEGIN review]

Pesquisa com IAAjuste de

A aplicação Pesquisa com IA Ajuste ServiceNow® Store permite que os administradores de pesquisa e usuários comerciais selecionados simplifiquem a avaliação e o ajuste da relevância Pesquisa com IA.

[End]

Instalar Pesquisa com IA ajuste

Instale a aplicação Pesquisa com IA Ajuste do ServiceNow Store.

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 .

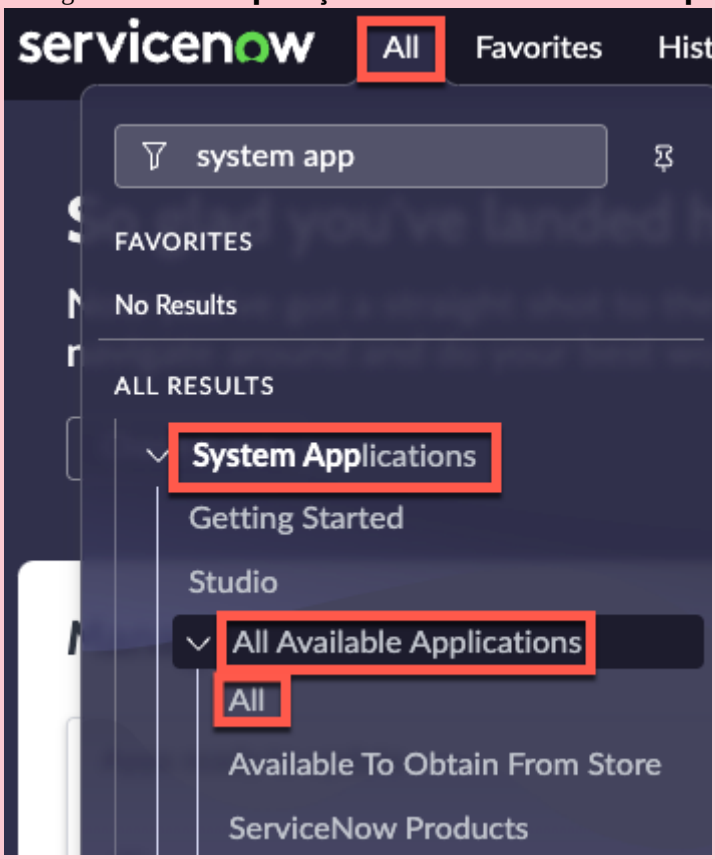
Função necessária: administrador

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** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Pesquisa com IA Ajuste (sn_aisearch_global) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Selecione **Instalar**.

Usando Pesquisa com IA ajuste

Os administradores de pesquisa podem usar Pesquisa com IA Ajuste para criar Pesquisa com IA avaliações. Para cada avaliação, os administradores de pesquisa podem atribuir especialistas no assunto de negócios como revisores de resultados de pesquisa e exibir análises de pesquisa com base nas classificações de resultados.

Atribua a função de revisor de ajuste Pesquisa com IA a usuários comerciais

Conceda a função sn_ais_data.tuning_reviewer aos usuários comerciais para que eles possam classificar e revisar os resultados da pesquisa nas avaliações de ajuste.

Antes de Iniciar

A aplicação Pesquisa com IA Tuning ServiceNow® Store deve ser instalada em sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA ajuste.

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 classificar e revisar os resultados da pesquisa em Pesquisa com IA Ajuste avaliações, os usuários precisam da função ais_admin ou da função sn_ais_data.tuning_reviewer.

A função ais_admin está restrita a Pesquisa com IA administradores. Conceda a função sn_ais_data.tuning_reviewer aos usuários comerciais que você deseja especificar como revisores em Pesquisa com IA Ajuste avaliações.

Procedimento

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

Criar uma avaliação de ajuste Pesquisa com IA

Crie uma avaliação para medir a relevância do resultado de duas aplicações de pesquisa para um conjunto especificado de consultas de pesquisa. Compare o desempenho da pesquisa de texto Pesquisa com IA e do Zing ou compare o desempenho de duas aplicações Pesquisa com IA diferentes.

Antes de Iniciar

A aplicação Pesquisa com IA Tuning ServiceNow® Store deve ser instalada em sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA ajuste.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma avaliação Pesquisa com IA Ajuste permite comparar a relevância do resultado da pesquisa para duas aplicações de pesquisa. Você pode criar uma avaliação para um dos seguintes casos de uso:

- Comparar a relevância do resultado da pesquisa para aplicações Zing e Pesquisa com IA que têm as mesmas origens de pesquisa
- Comparar a relevância do resultado da pesquisa para duas aplicações da Pesquisa com IA que compartilham as mesmas origens de pesquisa

A avaliação inclui as seguintes configurações:

1. As duas aplicações de pesquisa a serem comparadas - uma aplicação de linha de base e uma aplicação de comparação
2. O conjunto de termos de pesquisa e o idioma de pesquisa a serem usados ao avaliar a relevância do resultado da pesquisa para as duas aplicações selecionadas
3. Os usuários de pesquisa atribuídos para classificar e revisar os resultados da pesquisa das consultas selecionadas nas duas aplicações selecionadas
4. Um prazo para a conclusão das fases de classificação e revisão

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuste da Pesquisa com IA** > **Página inicial do Administrador**.
2. No cartão **Iniciar novo objetivo de ajuste**, selecione **Exibir configuração**.
   O assistente Pesquisa com IA Ajuste é exibido.
3. No assistente do **1. Configure a tela Nova avaliação**, execute estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na seção **Detalhes da avaliação**, insira um nome e uma descrição para sua avaliação.

b. Insira uma data de vencimento do revisor ou selecione uma usando a ferramenta do seletor de calendário ( ).

c. Em **Quais aplicações de pesquisa você deseja comparar?** seção, selecione o mecanismo de pesquisa apropriado para sua aplicação de pesquisa de linha de base.

d. Selecione a aplicação de linha de base Zing ou Pesquisa com IA para sua comparação de relevância.

e. Selecione a aplicação Pesquisa com IA que você deseja comparar com a aplicação de pesquisa de linha de base selecionada.

> **Nota:**
> Você só pode selecionar uma aplicação Pesquisa com IA que usa as mesmas origens de pesquisa que sua aplicação de pesquisa de linha de base. Se a lista de seleção estiver vazia, nenhuma avaliação será possível para a aplicação do sistema de base selecionada.

f. Opcional: Para revisar as definições de configuração de uma aplicação de pesquisa selecionada, selecione o link **Exibir detalhes da aplicação de pesquisa**.

g. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para 2. Escolha os termos de pesquisa**.

4. No assistente do **2. Na tela Escolher termos de pesquisa**, especifique a origem dos termos de pesquisa que você deseja que os usuários avaliem e revisem nas duas aplicações de pesquisa selecionadas.

- Para recuperar termos de pesquisa em um idioma específico da tabela Evento de pesquisa [sys_search_event], escolha **Selecionar dos logs** e escolha o idioma desejado.

> **Nota:**
> O sistema filtra termos de pesquisa que incluem apenas números de registro ou que têm 3 caracteres ou menos.

- Se você tiver a função de administrador e quiser recuperar termos de pesquisa de outra tabela, escolha **Configuração avançada**, especifique a tabela e a coluna que contêm os termos de pesquisa e, opcionalmente, selecione **Filtrar termos de pesquisa com o Construtor de condições** para definir as condições de filtro que os termos devem satisfazer .

a. No campo **Número máximo de termos de pesquisa**, insira um limite inteiro.

b. No campo **Máximo de resultados de pesquisa sugeridos por aplicação**, insira um limite inteiro.

c. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para 3. Refine os termos de pesquisa**.

5. No assistente do **3. Na tela Refinar termos de pesquisa**, execute estas etapas.

a. Selecione **Carregar termos de pesquisa**.

b. Revise os termos de pesquisa carregados.

c. Opcional: Use o campo de pesquisa e o ícone Pesquisar ( ) para refinar o conjunto de termos de pesquisa exibidos ou selecione o ícone Limpar entrada ( ) para exibir a lista completa de termos de pesquisa carregados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Opcional: Para remover termos de pesquisa indesejados, selecione-os e selecione **Excluir** e confirme selecionando **Excluir tudo**.

e. Opcional: Para adicionar novos termos de pesquisa, selecione **Adicionar novos termos de pesquisa**, insira os novos termos, selecionando **Adicionar** após cada e, por fim, selecione o ícone Fechar caixa de diálogo ( ).

f. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para 4. Atribuir revisores**.

6. No assistente do **4. Na tela Atribuir revisores**, execute estas etapas.

a. No campo **Revisores**, selecione um ou mais usuários de pesquisa para classificar e revisar os resultados da pesquisa para a avaliação.

Nota:
Você só pode selecionar usuários com as funções sn_ais_data.tuning_reviewer ou ais_admin como revisores.

b. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para revisão e Senviar**.

7. Na tela **Revisar e Sdo** assistente, execute estas etapas.

a. Confirme se as configurações de avaliação estão corretas.

Nota:
Se uma configuração estiver incorreta, selecione o link para a tela do assistente apropriada, corrija a configuração e retorne à tela **Revisar e Senviar**.

b. Selecione **Salvar**e **Entendi**.

O que Fazer Depois

Notifique os revisores selecionados de que eles podem começar a classificar e revisar os resultados da pesquisa para a avaliação. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Classificar e revisar os resultados da pesquisa em uma avaliação de ajuste Pesquisa com IA.

Nota:
Não modifique a configuração de nenhuma das aplicações de pesquisa da sua avaliação até que a revisão seja concluída. Mudanças no meio da revisão nas configurações da aplicação de pesquisa podem causar comportamentos inesperados na IU de revisão.

Classificar e revisar os resultados da pesquisa em uma avaliação de ajuste Pesquisa com IA

Selecione, revise e classifique os resultados dos termos de pesquisa incluídos em uma avaliação Pesquisa com IA Ajuste.

Antes de Iniciar

A aplicação Pesquisa com IA Tuning ServiceNow® Store deve ser instalada em sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA ajuste.

Função necessária: sn_ais_data.tuning_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os revisores classificam a relevância dos resultados da pesquisa para Pesquisa com IA Ajuste avaliações. A relevância do resultado da pesquisa é classificada separadamente para cada termo de pesquisa definido na avaliação. As classificações acumuladas do resultado da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pesquisa determinam a qualidade geral da relevância da pesquisa para as aplicações de pesquisa que estão sendo avaliadas.

Cada revisor seleciona termos de pesquisa para revisar na lista de termos definidos na avaliação. Depois que um revisor seleciona um termo de pesquisa, esse termo de pesquisa se torna indisponível para seleção por outros revisores para a mesma avaliação.

Ao revisar os resultados de um termo de pesquisa, a tela de revisão exibe até 10 resultados do Genius desduplicados e resultados de pesquisa de uma ou de ambas as aplicações de pesquisa que estão sendo avaliadas. Os resultados aparecem em uma ordem arbitrária e não são classificados por pontuação de relevância. Os revisores especificam uma classificação numérica de 2, 1 ou 0 para cada resultado exibido, indicando sua relevância para o termo de pesquisa selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuste da Pesquisa com IA** > **Página inicial do revisor**.
2. No cartão da avaliação Pesquisa com IA Ajuste na qual você deseja trabalhar, selecione **Introdução** ou **Retomar revisão**.
3. Na caixa de diálogo **Selecionar termos de pesquisa**, selecione os termos de pesquisa para classificar e revisar executando estas etapas.
   a. **Opcional:** Use o campo de pesquisa e o ícone Pesquisar ( ) para refinar o conjunto de termos de pesquisa exibidos ou selecione o ícone Limpar entrada ( ) para exibir a lista completa de termos de pesquisa.
   b. Selecione todos os termos de pesquisa que você deseja classificar e revisar.
   c. Selecione **Iniciar revisão**.
4. Na tela **Revisar resultados da pesquisa**, classifique e revise os termos de pesquisa executando estas etapas.
   a. Selecione um termo de pesquisa para classificar e revisar na lista Termos de pesquisa.

      Nota:
      A lista Termos de pesquisa mostra os termos de pesquisa em ordem alfabética e realça o termo de pesquisa selecionado. Uma contagem **revisada** mostra o número de resultados de pesquisa classificados para o termo de pesquisa selecionado e o número total de resultados de pesquisa retornados.

   b. Para cada resultado de pesquisa exibido, selecione um valor de classificação:

Classificação	Descrição
2 - Exato	O resultado é uma correspondência exata para a pesquisa. Ele deve aparecer com alta relevância nos resultados do termo de pesquisa.
1 - Útil	O resultado não é diretamente relevante para a pesquisa, mas pode ser útil para alguns usuários de pesquisa. Ele deve aparecer com baixa relevância nos resultados do termo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação	Descrição
0 - Irrelevante	O resultado não é relevante para a pesquisa. Ele não deve aparecer nos resultados do termo de pesquisa.

c. Opcional: Se os resultados da pesquisa para o termo de pesquisa selecionado estiverem ausentes, adicione-os selecionando **Adicionar resultados**, selecionando esses resultados e, em seguida, selecionando **Adicionar**.

Nota:
Se você classificar todos os resultados de um termo de pesquisa como irrelevantes, será exibida uma mensagem solicitando que você adicione os resultados da pesquisa ausentes.

d. Opcional: Para retornar à tela de seleção do termo de pesquisa, selecione **Voltar para a lista** na lista de termos de pesquisa.

Nota:
Se não houver mais termos de pesquisa disponíveis para seleção, selecionar **Voltar para a lista** retornará à sua lista de avaliações.

e. Quando a revisão estiver concluída, selecione **Entendi**.

Pesquisar métricas e análises para Pesquisa com IA avaliações de ajuste

As métricas e análises de pesquisa fornecem uma visão geral da qualidade da relevância da pesquisa para aplicações de pesquisa avaliadas. As métricas e análises de uma avaliação são derivadas das classificações do resultado da pesquisa atribuídas pelos revisores da avaliação.

Os administradores de pesquisa podem acessar o gráfico de qualidade de pesquisa de uma avaliação e o medidor de andamento geral navegando até **Tudo** > **Ajuste da Pesquisa com IA** > **Página inicial do Administrador**. Para exibir a página de análise completa da avaliação com todas as métricas, selecione **Exibir análise completa**.

Nota:
Pesquisa com IA Ajuste preenche somente o gráfico de qualidade de pesquisa e as métricas da página de análise para avaliações com 20 ou mais termos de pesquisa revisados. O medidor de andamento geral está sempre preenchido.

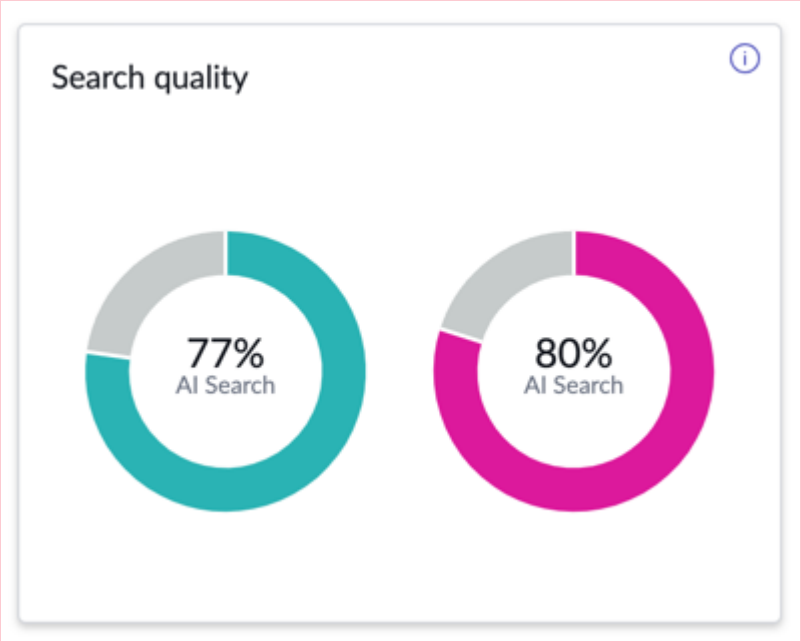
Gráfico de qualidade de pesquisa

Esta métrica aparece na página inicial do administrador Pesquisa com IA Ajuste e na página de análise completa. O link **Comparação de pontuação por termos de pesquisa** aparece somente no cartão na página de análise completa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar cartão de qualidade



O cartão de qualidade de pesquisa mostra a qualidade geral da relevância da pesquisa para as aplicações de pesquisa de linha de base e comparador especificadas em uma avaliação. A pontuação de qualidade de pesquisa de uma aplicação indica o quão bem os cinco principais resultados de pesquisa para termos de pesquisa revisados se alinham com as classificações de resultado de pesquisa dos revisores de avaliação para esses termos. Pontuações de qualidade mais altas indicam resultados de pesquisa mais relevantes e melhor relevância geral da pesquisa.

- Em San Diego e versões anteriores, as pontuações de qualidade de pesquisa são exibidas como números entre 0 e 100 inclusive.
- A partir da versão Tokyo, as pontuações de qualidade de pesquisa são exibidas como porcentagens.

Para exibir comparações de pontuação para termos de pesquisa individuais da avaliação, selecione **Comparação de pontuação por termos de pesquisa**. Este link aparece somente no cartão de qualidade de pesquisa na página de análise completa. Selecione **Voltar** para retornar à página de análise completa.

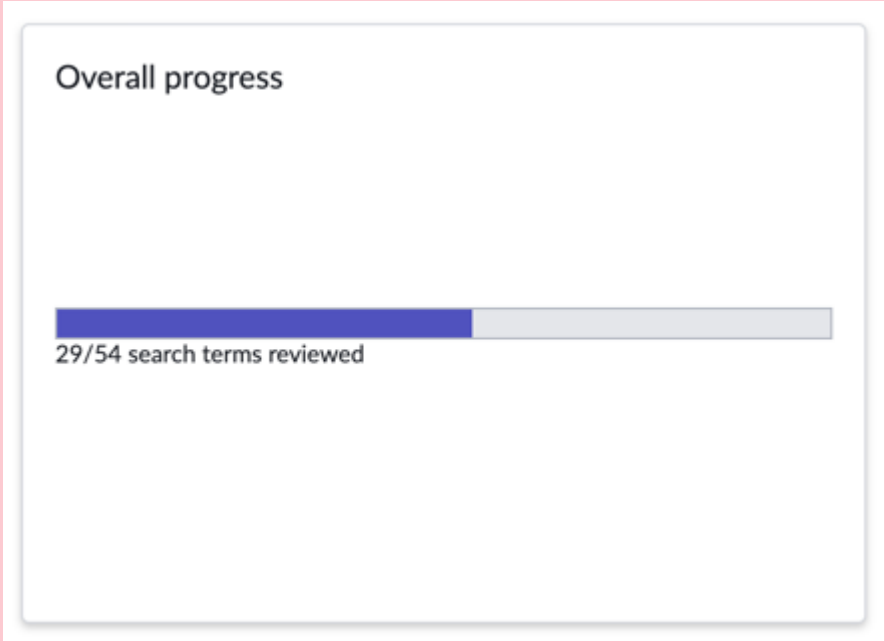
Gráfico de andamento geral

Esta métrica aparece na página inicial do administrador Pesquisa com IA Ajuste e na página de análise completa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de andamento geral

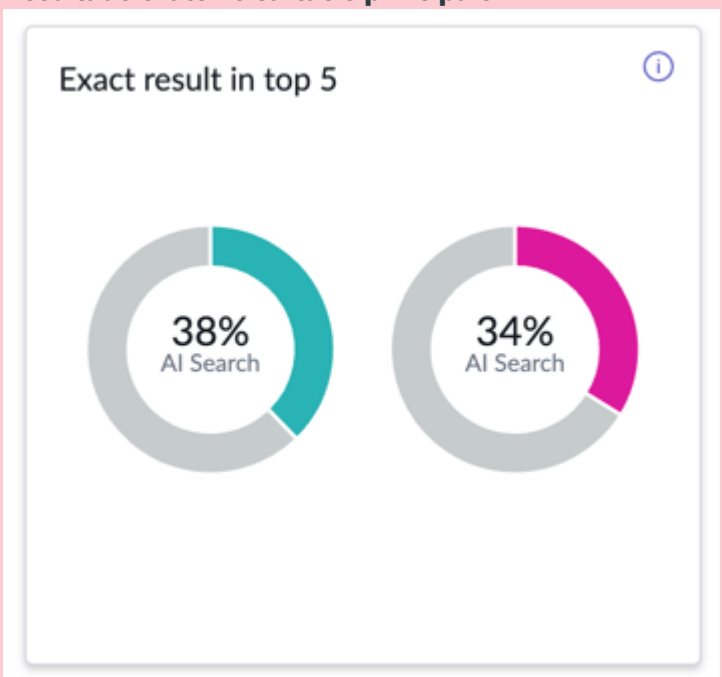


O gráfico de andamento geral mostra a contagem de termos de pesquisa revisados e o número total de termos de pesquisa disponíveis para revisão em uma avaliação.

Resultado exato nos 5 principais gráficos

Esta métrica aparece somente na página de análise completa.

Resultado exato no cartão 5 principais



O cartão Resultado exato nos 5 principais mostra a porcentagem de termos de pesquisa revisados para os quais um revisor classificou pelo menos um dos cinco principais resultados de pesquisa como uma correspondência exata. Pontuações mais altas indicam resultados mais relevantes que aparecem primeiro nas pesquisas avaliadas.

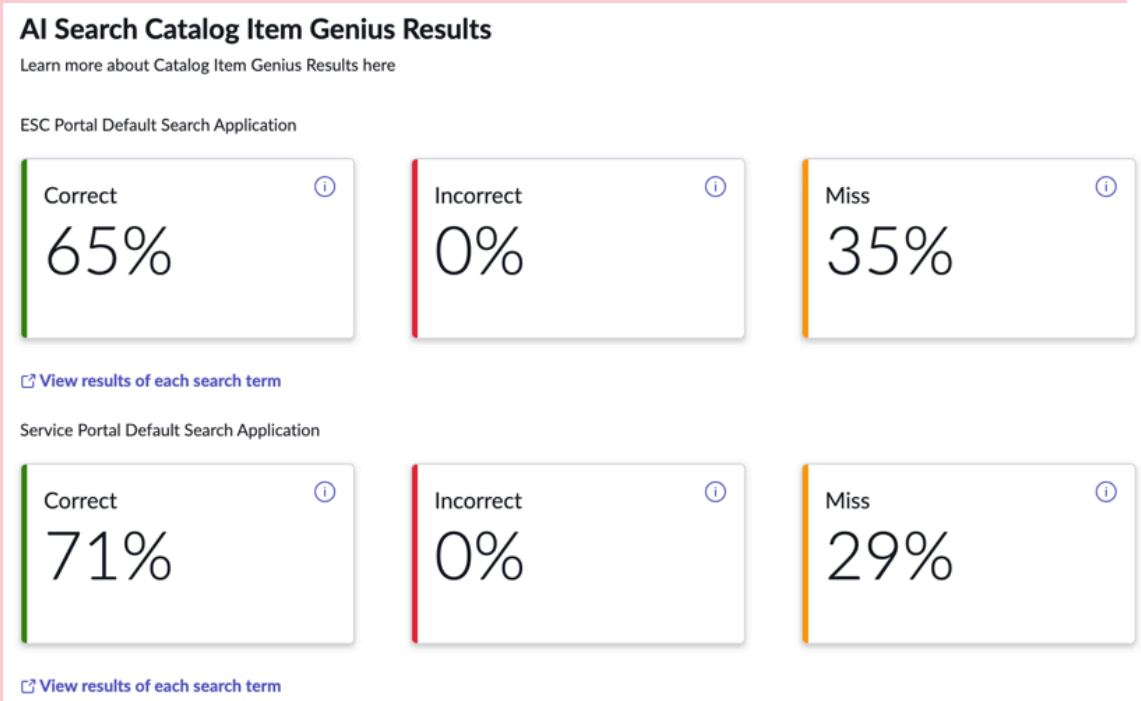
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Resultados do Genius do item do catálogo

Esta métrica aparece somente na página de análise completa.

Pesquisa com IA Cartão de resultados do Genius do item do catálogo



O cartão Pesquisa com IA Resultados do Genius do Item do catálogo mostra porcentagens corretas, incorretas e ausentes para os Resultados do Genius do item do catálogo nas duas aplicações de pesquisa avaliadas. Essas porcentagens de categoria são definidas da seguinte forma.

Categoria	Descrição
Correto	A soma das seguintes porcentagens: • A porcentagem de termos de pesquisa revisados que retornaram um resultado do Genius de item do catálogo classificado como uma correspondência exata ou útil. • A porcentagem de termos de pesquisa revisados que não retornaram nenhum resultado do Genius de Item do catálogo e que não tinham resultados de pesquisa de Item do catálogo classificados como correspondências exatas ou úteis.
Incorreto	A porcentagem de termos de pesquisa revisados que retornaram um resultado do Genius de item do catálogo classificado como irrelevante.
Ausente	A porcentagem de termos de pesquisa revisados que não retornaram nenhum resultado do Genius de Item do catálogo e que não tinham resultados 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.

Categoria	Descrição
	pesquisa de Item do catálogo classificados como correspondências exatas ou úteis.

Para exibir os detalhes dos Resultados do Genius do item do catálogo de uma aplicação de pesquisa para termos de pesquisa individuais, selecione **Exibir resultados de cada termo de pesquisa** para a aplicação desejada. Selecione **Voltar** para retornar à página de análise completa.

Pesquisa com IA Referência de ajuste

Informações de referência da aplicação Pesquisa com IA Ajuste.

Componentes instalados com Pesquisa com IA Ajuste

A aplicação Pesquisa com IA Ajuste instala novos componentes do sistema, incluindo uma função de usuário e várias tabelas.

Funções instaladas com Pesquisa com IA Ajuste

Função	Descrição	Contém as funções
Pesquisa com IA Ajuste revisor [sn_ais_data.tuning_reviewer]	Classifica e revisa os termos de pesquisa nas avaliações de ajuste.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas com Pesquisa com IA ajuste

Tabela	Descrição
Atribuição de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_assignment]	Lista de mapeamentos entre revisores e termos de pesquisa de avaliações de ajuste.
Rótulo de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_label]	Lista de classificações de resultados de pesquisa para termos de pesquisa especificados nas avaliações de ajuste.
Projeto de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_project]	Lista de avaliações de ajuste.
Termo de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_term]	Lista de mapeamentos entre avaliações de ajuste e termos de pesquisa.

[store-future: BEGIN review]

Resultados do Genius para Pesquisa com IA

Esta ServiceNow Store aplicação fornece NLU modelos e configurações de resultado do Genius que oferecem suporte a Francês, alemão, japonês e espanhol consultas de pesquisa em Pesquisa com IA.

Funções necessárias

As funções a seguir estão associadas a esta aplicação:

- Now Platform® administrador (admin): instale e ative esta aplicação.
- Pesquisa com IA administrador (ais_admin): revise o status de publicação dos modelos de aplicação NLU. Vincule as configurações de resultado do Genius da aplicação aos perfis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pesquisa. Configurações do resultado do Genius do clone para modificação. Modifique as definições da aplicação de pesquisa Entity View Action Mapping (EVAM) para trabalhar com as novas configurações de resultado do Genius.

- Entity View Action Mapping (EVAM) administrador (evam_admin): modifique as definições da aplicação de pesquisa EVAM para funcionar com as novas configurações de resultado do Genius.

[End]

Instalar resultados do Genius para Pesquisa com IA

Você pode instalar a aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA (sn_genius_results) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui NLU modelos e configurações de resultado do Genius para Pesquisa com IA consultas em Francês, alemão, japonês e espanhol.

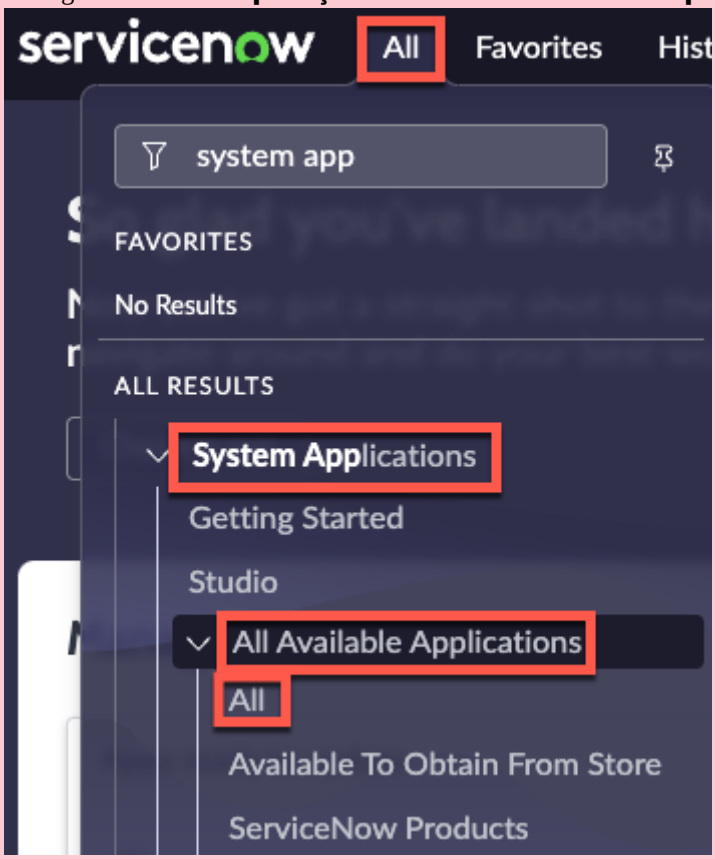
Para obter mais informações sobre esses itens instalados, consulte Modelos de NLU de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol e Configurações padrão de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Resultados do Genius para Pesquisa com IA (sn_genius_results) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui a configuração EVAM para cartões de resposta do Genius Result do item do catálogo em Portal de serviços. Para obter detalhes sobre como configurar cartões de resposta de Pessoas e Item do catálogo em outras aplicações de pesquisa, siga as etapas em EVAM configurações para resultados do Genius em francês, alemão, japonês e espanhol em aplicações de pesquisa.

EVAM configurações para resultados do Genius em francês, alemão, japonês e espanhol em aplicações de pesquisa

Para usar Francês, alemão, japonês e espanhol Resultados do Genius de pessoas e itens do catálogo em suas aplicações de pesquisa, você deve definir as configurações de Entity View Action Mapping (EVAM) para essas aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar aplicação	EVAM etapas de configuração
Central de serviços ao funcionário	As configurações Central de serviços ao funcionário EVAM padrão são compatíveis somente com configurações de resultado do Genius de pessoas e item do catálogo no idioma inglês. Para obter instruções sobre como atualizar as configurações Central de serviços ao funcionário EVAM de para acomodar as novas configurações Francês, alemão, japonês e espanhol de Pessoas e Resultado do Genius do Item do catálogo, consulte XREF.
Now Mobile	As configurações Now Mobile EVAM padrão são compatíveis somente com configurações de resultado do Genius de pessoas e item do catálogo no idioma inglês.
Portal de serviços	A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui Portal de serviços EVAM configurações para as novas Francês, alemão, japonês e espanhol configurações de resultado do Genius do item do catálogo. Você não precisa definir EVAM configurações para usar essas configurações de resultado do Genius em Portal de serviços. **Nota:** Portal de serviços não usa os resultados do People Genius.
Virtual Agent	As configurações Virtual Agent EVAM padrão são compatíveis somente com configurações de resultado do Genius de pessoas e item do catálogo no idioma inglês. Para obter instruções sobre como atualizar as configurações de Virtual Agent EVAM para acomodar as novas Francês, alemão, japonês e espanhol configurações de resultado do Genius de pessoas e itens do catálogo, consulte Configurar resultados do Genius em idiomas diferentes do inglês para 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.

Definir configurações de EVAM para resultados do Genius em francês, alemão, japonês e espanhol no seu portal personalizado

Defina as configurações de Entity View Action Mapping (EVAM) para habilitar Francês, alemão, japonês e espanhol Resultados do Genius de pessoas e itens do catálogo no seu portal personalizado.

Antes de Iniciar

Essas etapas presumem que você já criou um EVAM definição para o seu portal personalizado e que esta definição inclui um pacote de configuração de exibição com configurações de exibição para as configurações padrão do Resultado do Genius Item do catálogo - EN e Pessoas - EN.

Para obter detalhes sobre como criar um portal personalizado em Portal de serviços, consulte Criação de um portal .

Função necessária: evam_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode clonar e modificar os arquivos de configuração de exibição EVAM do seu portal personalizado para oferecer suporte a Item do catálogo e Resultados do People Genius para francês, alemão, japonês ou espanhol. Para criar uma nova configuração de exibição para uma dessas configurações de resultado do Genius, duplique o item do catálogo no idioma inglês ou o registro de configuração de exibição de pessoas usando o método **Inserir e permanecer** e modifique-o com as configurações do idioma escolhido.

Para obter mais informações sobre o método **Inserir e permanecer**, consulte Inserir um registro .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Entity View Action Mapping* **(***EVAM***)** > *EVAM* **Definições** > **Configurações de exibição**.
2. Abra o item do catálogo existente no idioma inglês ou o registro de configuração de exibição de pessoas EVAM do seu portal personalizado.
3. Anote as ações atribuídas a esta configuração de exibição na lista relacionada EVAM M2Ms de Atribuição de Ação de Configuração de Exibição.
4. Para criar um novo registro duplicado, selecione o ícone de ações adicionais ( ) e selecione **Inserir e permanecer**.
5. No campo **Nome**, insira um nome que descreva a configuração de resultado do Genius para este novo registro.
   Por exemplo, se você estiver criando um registro de configuração de exibição para a configuração Item do catálogo - Resultado do Genius de FR, poderá inserir Item do catálogo - Resultados do Genius de FR.
6. Altere o argumento do filtro Tipo de **condição** para especificar a configuração de resultado do Genius a ser usada.
   Por exemplo, se você estiver configurando os resultados do Genius em japonês:
   - Para um registro de Item do catálogo, especifique: **[Type] [is] [Catalog Item - JA]**
   - Para um registro de Pessoas, especifique: **[Type] [is] [Pessoas - JA]**
7. No campo **Campos da tabela**, selecione os itens 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.

a. Na seção **Selecionado**, remova os campos existentes.

b. Na seção **Disponível**, selecione Colunas (+), selecione **+**e escolha a configuração de resultado do Genius apropriada, como Item do catálogo - ES.

c. Na seção **Disponível**, mova os campos apropriados do registro para **Selecionado**.
Por exemplo, para configurações de Item do catálogo, selecione: tabela, categoria, nome, sys_id, imagem, preço e short_description.

d. Na seção **Disponível**, mova o campo Tipo para **Selecionado**.

8. Para salvar o registro de configuração de exibição, selecione o ícone de ações adicionais ( ) e selecione **Salvar**.
9. Na EVAM lista relacionada M2Ms de atribuição de ação de configuração de exibição, selecione **Vincular existente** e vincule cada uma das ações que você anotou anteriormente ao registro de configuração de exibição.
Por exemplo, no formulário Atribuições de ação, você pode selecionar request_item como a ação declarativa para uma configuração de exibição de Item do catálogo ou viewProfile e viewOrgChart como as ações declarativas para uma configuração de exibição de Pessoas.

Modelos de NLU de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol

A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui modelos NLU que habilitam configurações de resultado do Genius para consultas de pesquisa Francês, alemão, japonês e espanhol.

Para exibir esses NLU modelos, navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.

NLU modelos incluídos nos resultados do Genius para a aplicação Pesquisa com IA

Modelo de NLU	Descrição
Padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius - DE	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em alemão.
Padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius - ES	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em espanhol.
Padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius - FR	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em francês.
Modelo padrão Pesquisa com IA de resultados do Genius - JA	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em japonês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Treinando e publicando os modelos NLU para configurações padrão de resultado do Genius

As configurações padrão de resultado do Genius com gatilhos *NLU* usam intenções do modelo NLU para seu idioma. Esses modelos são treinados e publicados automaticamente depois que você instala a aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA .

Dependendo da quantidade de dados em sua instância, o sistema pode levar algum tempo para treinar e publicar esses modelos. Você pode verificar o status atual de um modelo navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**. Quando o modelo é publicado, ele está pronto para uso.

Configurações padrão de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol

A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui configurações pré-configuradas de resultado do Genius para consultas de pesquisa de pessoas e item do catálogo em Francês, alemão, japonês e espanhol.

Para acessar essas configurações de resultado do Genius, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.

Você pode vincular essas configurações padrão de resultado do Genius aos seus próprios perfis de pesquisa. Você não pode modificar as configurações padrão de resultado do Genius, mas pode cloná-las e definir as configurações clonadas.

Item do catálogo - DE

A configuração Item do catálogo - DE Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em alemão. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.

Item do catálogo de amostra - cartão de resposta do DE



Selecione o link Ação de **solicitação** do cartão de resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

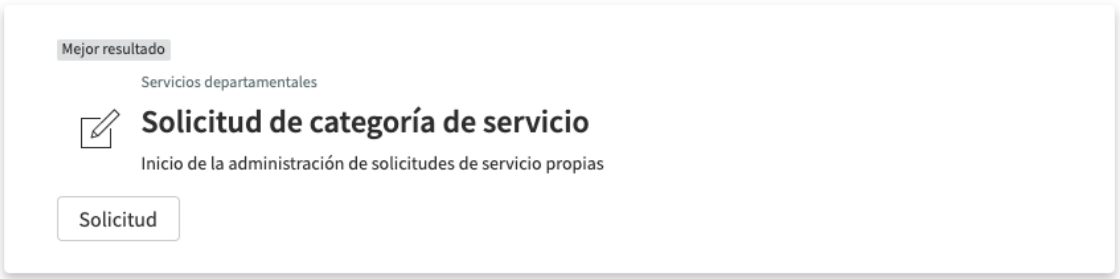
Item do catálogo - ES

A configuração Item do catálogo - Resultado do ES Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em espanhol. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item do catálogo de amostra - cartão de resposta ES

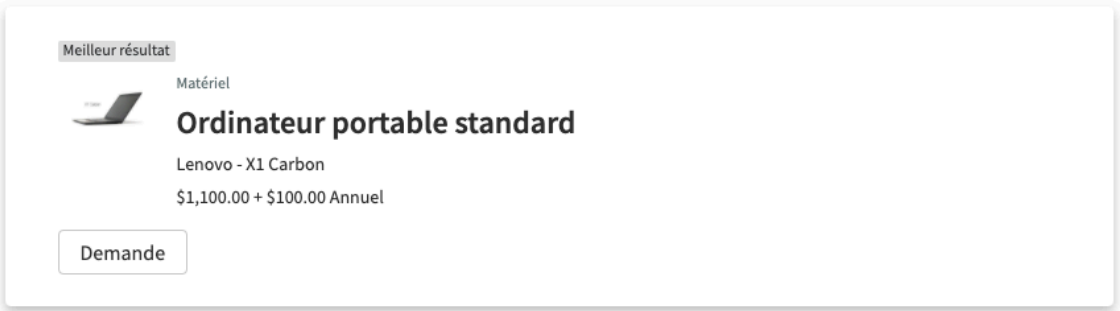


Selecione o link de ação **Solicitação** do cartão de resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

Item do catálogo - FR

A configuração Item do catálogo - FR Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em francês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.

Item do catálogo de amostra - cartão de resposta FR

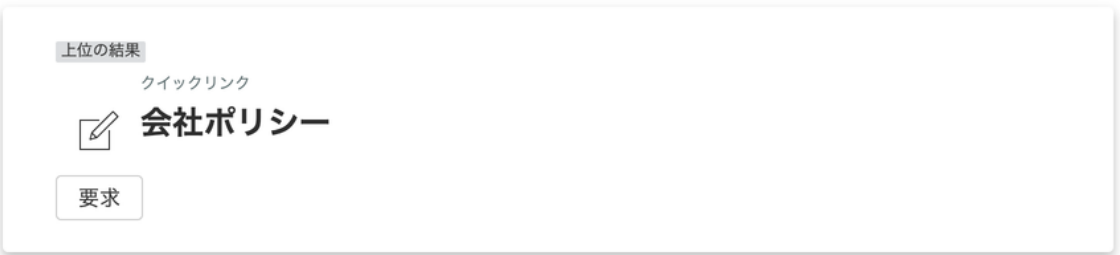


Selecione o link de ação **Demande** do cartão de resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

Item do catálogo - JA

A configuração Item do catálogo - Resultado do Genius do JA exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em japonês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.

Item do catálogo de amostra - cartão de resposta do JA



Selecione o link de ação do cartão **de** resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

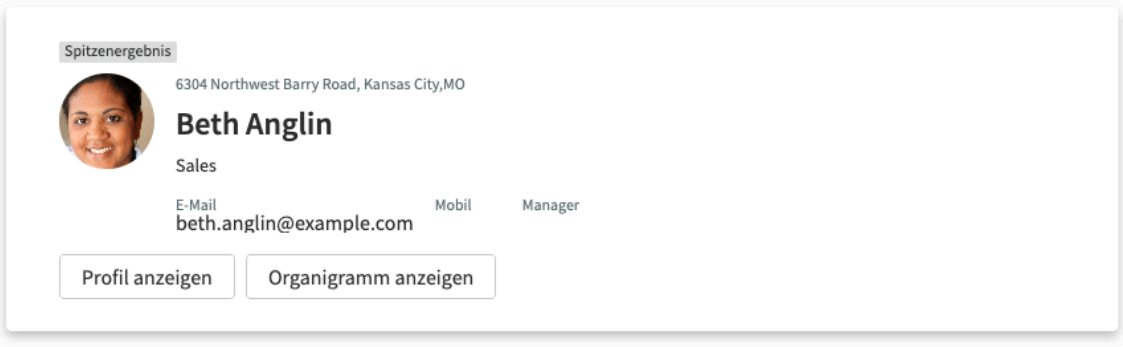
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pessoas - DE

A configuração Pessoas - resultado do DE Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em alemão. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.

Pessoas de amostra - Cartão de resposta de DE

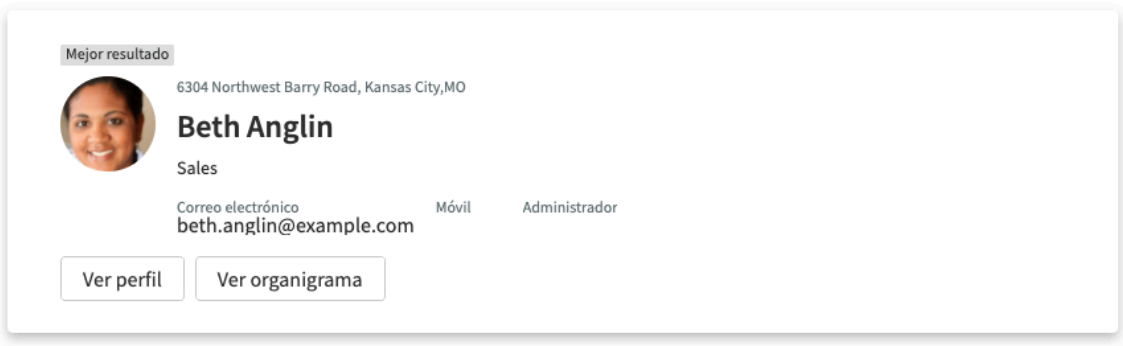


Selecione o link de ação **Profil anzeigen** do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o link de ação **Organigramm anzeigen** para exibir o organograma do usuário.

Pessoas - ES

A configuração Pessoas - resultado do ES Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em espanhol. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.

Exemplo de cartão de resposta de Pessoas - ES



Selecione o link de ação **Ver perfil** do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o link de ação **Ver organigrama** para exibir o organograma do usuário.

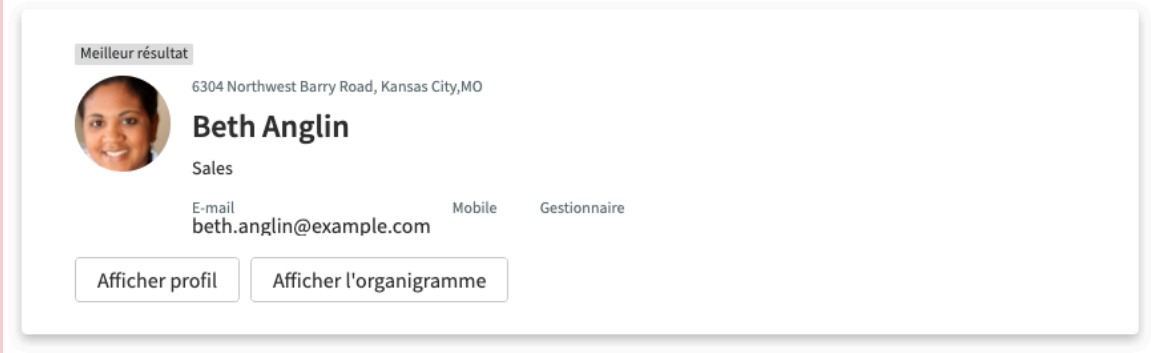
Pessoas - FR

A configuração Pessoas - FR Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em francês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de cartão de resposta Pessoas - FR



Selecione o link de ação **de perfil** do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o link de ação **do organigrama** para exibir o organograma do usuário.

Pessoas - JA

A configuração Pessoas - JA Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em japonês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.

Exemplo de cartão de resposta de Pessoas - JA



Selecione o link de ação **"Resposta"** do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o link de ação **"Resposta"** para exibir o organograma do usuário.

Console do administrador de Pesquisa com IA

A aplicação de console do administrador Pesquisa com IA fornece aos administradores Pesquisa com IA uma ferramenta de gestão sem código para configurar, testar e habilitar soluções Pesquisa com IA em diferentes tipos de aplicações de pesquisa.

Pesquisa com IA Visão geral do console do administrador

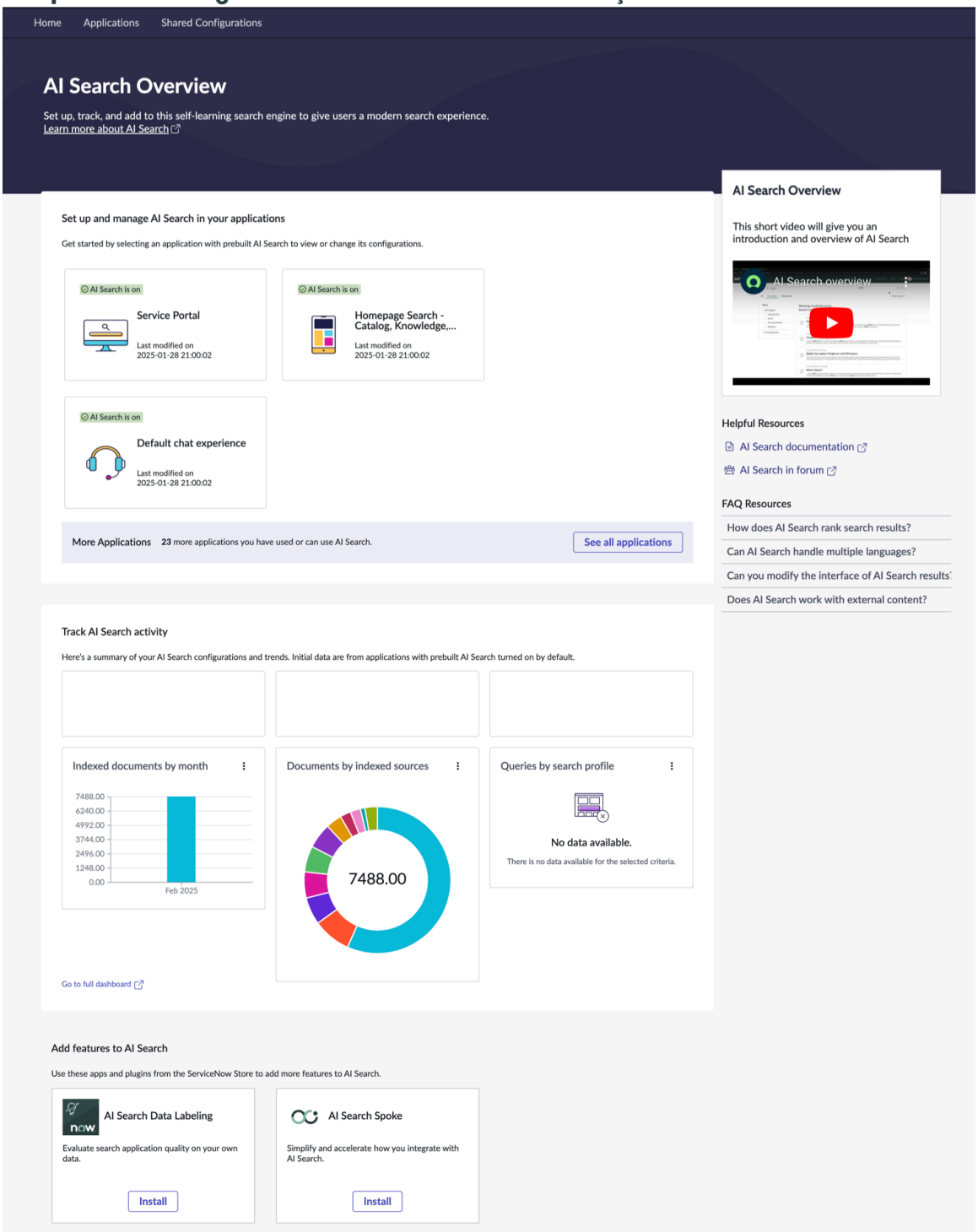
O console do administrador Pesquisa com IA é um hub central para gerenciar e monitorar capacidades Pesquisa com IA em aplicações de pesquisa. Ele fornece uma experiência simplificada para definir, rastrear e aprimorar Pesquisa com IA configurações. Este console é compatível com Pesquisa com IA e Now Assist em Pesquisa com IA, o que facilita a integração de recursos avançados Pesquisa com IA.

O exemplo a seguir mostra a Pesquisa com IA página inicial do Console de administração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Página inicial do Console de administração



A página inicial tem as seguintes seções que ajudam os administradores de pesquisa a entender como Pesquisa com IA funciona e como gerenciá-lo usando o Pesquisa com IA Console do administrador:

Configurar e gerenciar Pesquisa com IA

Exibir e configurar Pesquisa com IA para aplicações compatíveis. Selecione uma aplicação para acessar suas configurações ou explorar todas as aplicações disponíveis.

Atividade Rastrear Pesquisa com IA

Monitore as métricas principais, como documentos indexados e consultas de pesquisa. Atualize as exibições ou acesse o painel completo para obter informações mais detalhadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA com recursos adicionais

Descubra e instale aplicações e plug-ins para expandir os recursos Pesquisa com IA em sua aplicação de pesquisa.

Para obter mais informações sobre a página inicial e seus controles, consulte Pesquisa com IA Página inicial do Console de administração.

Pesquisa com IA Benefícios do console do administrador

- Configurações Pesquisa com IA pré-criadas para Portal de serviços, Now Mobile, Virtual Agente outras aplicações compatíveis com Pesquisa com IA.
- Assistência passo a passo para habilitar Now Assist Resultados do Genius.
- Acesso fácil a páginas que têm várias definições de configuração.
- Performance Analytics indicadores para rastrear e monitorar as aplicações de pesquisa.

Instalar o Pesquisa com IA Console do administrador

Se você tiver a função admin ou ais_admin, poderá instalar a aplicação de console do administrador Pesquisa com IA (com.sn_ai_search_admin), que está disponível por convite de ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

As seguintes ServiceNow Store aplicações devem ser instaladas em sua instância:

- Estrutura de experiência do administrador (sn_ace) a partir da versão 1.4.1
- Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

Nota:
A aplicação Estrutura de experiência do administrador está disponível somente por convite.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A instalação do console do administrador Pesquisa com IA disponibiliza a aplicação para usuários com as funções ais_admin ou de administrador. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA Funções do console do administrador.

Para obter informações sobre as tarefas que os usuários podem executar na aplicação, consulte Usando o Pesquisa com IA Console do administrador.

Procedimento

1. Em um navegador da Web, navegue até a Pesquisa com IA página do Console do administrador no ServiceNow Store seguindo o link no seu convite.
2. Selecione **Exibir solicitações**.
3. No formulário ServiceNow Store Solicitação de instalação de app, insira o nome da instância e o motivo da solicitação e selecione **Solicitar**.

Resultado

Sua solicitação de instalação foi enviada. Você receberá um e-mail quando esta solicitação for aprovada ou recusada. Se for aprovado, a aplicação será instalada 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.

O que Fazer Depois

Acesse Pesquisa com IA navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com o Pesquisa com IA Console de administração

Usando o Pesquisa com IA Console do administrador

Se você tiver a função admin ou ais_admin, poderá usar o console do administrador Pesquisa com IA para configurar e gerenciar Pesquisa com IA em aplicações de pesquisa, rastrear Pesquisa com IA atividades, adicionar recursos a Pesquisa com IAou acessar Pesquisa com IA recursos.

Com o console do administrador Pesquisa com IA, você pode gerenciar as seguintes configurações Pesquisa com IA avançadas:

- Defina Pesquisa com IA configurações para personalizar a experiência de pesquisa da sua aplicação de acordo com as suas necessidades.
- Rastreie e monitore o uso de Pesquisa com IA nas aplicações de pesquisa.
- Adicione recursos extras para melhorar a funcionalidade do mecanismo de pesquisa da sua aplicação de pesquisa.
- Personalize a interface do cartão de resultado da aplicação de pesquisa usando o Entity View Action Mapper (EVAM).
- Configure as origens indexadas para tornar o conteúdo pesquisável e melhorar o desempenho de pesquisa de Pesquisa com IA.

Configurar e gerenciar Pesquisa com IA em aplicações de pesquisa

Configure e gerencie as configurações Pesquisa com IA para aplicações de pesquisa que oferecem suporte ao mecanismo Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

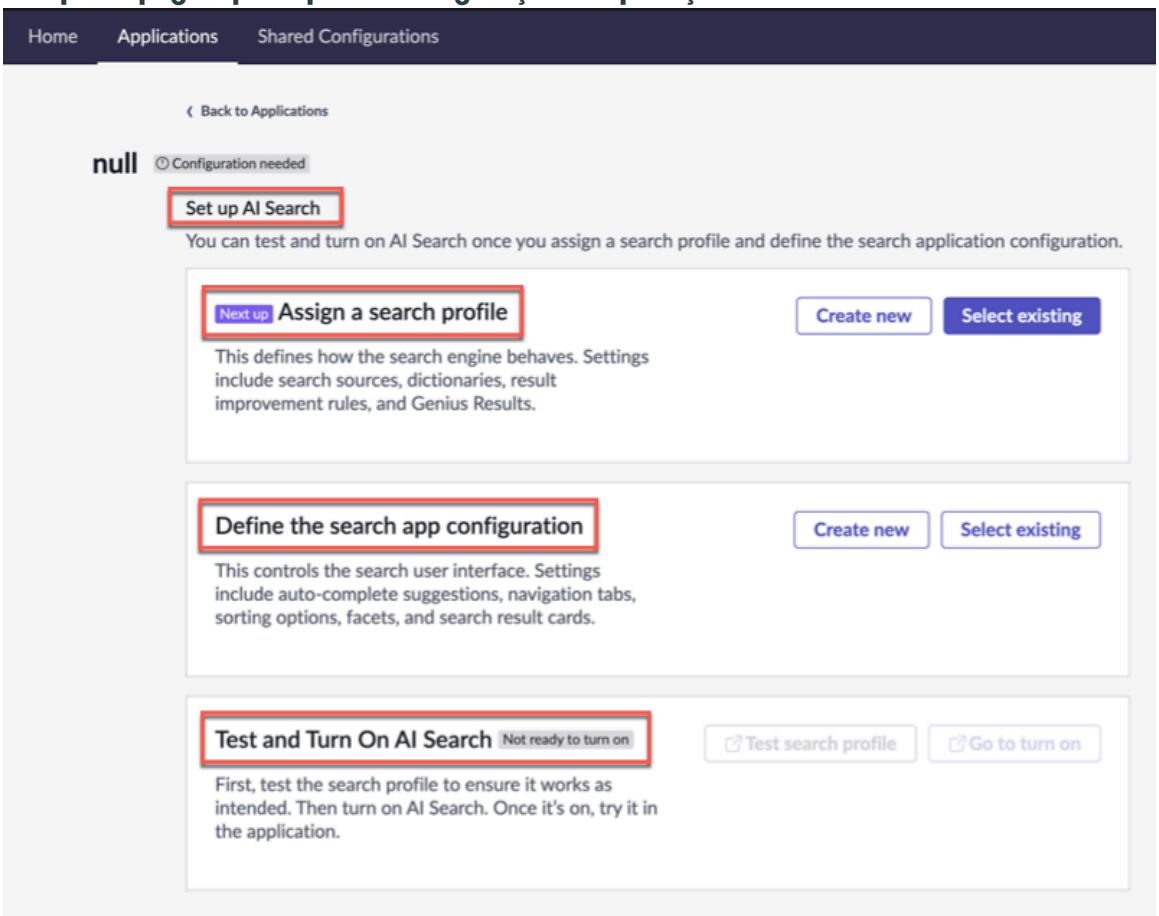
Você pode modificar as configurações da aplicação de pesquisa existentes ou criar e configurar suas próprias configurações da aplicação de pesquisa com Pesquisa com IA ao especificá-lo como o mecanismo de pesquisa. Ao definir as configurações Pesquisa com IA de uma aplicação de pesquisa, você pode personalizar a experiência de pesquisa de acordo com suas necessidades específicas. Para definir a configuração Pesquisa com IA, execute as seguintes tarefas na página principal de configuração da aplicação de pesquisa:

1. Atribua um perfil de pesquisa. Crie um perfil de pesquisa e defina as fontes de pesquisa como uma prioridade para definir o comportamento da sua aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Perfis de pesquisa.
2. Defina a configuração da aplicação de pesquisa. Você pode configurar o perfil de pesquisa para personalizar a interface do usuário da sua aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.
3. Testar e ativar Pesquisa com IA. Você pode exibir as opções para testar e verificar Pesquisa com IA em seu perfil de pesquisa, ativar Pesquisa com IAou desativar Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA Página Aplicações do console do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar página principal de configuração da aplicação

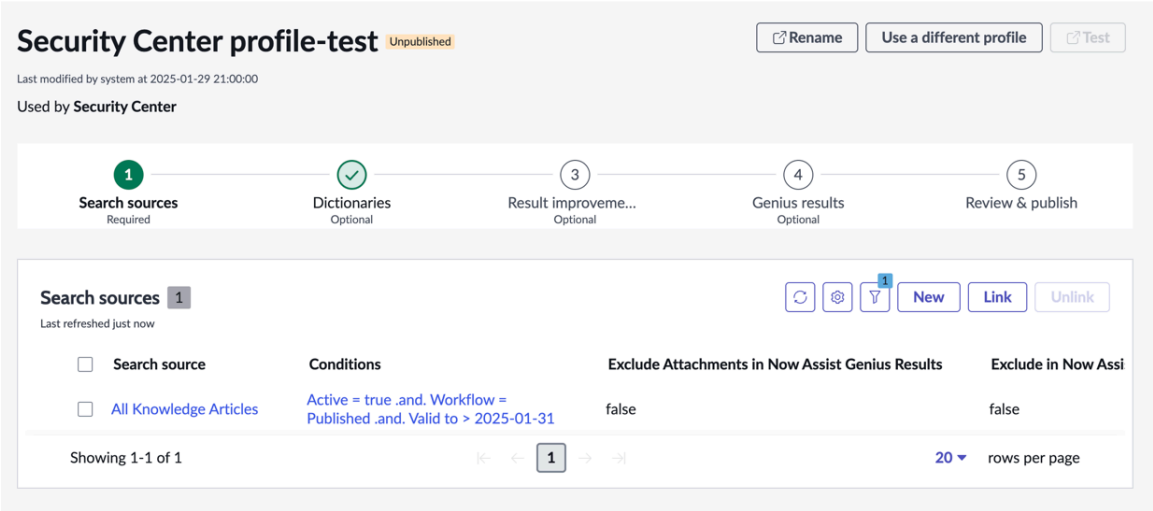


Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.
2. Na seção Configurar e gerenciar *Pesquisa com IA* em suas aplicações, selecione uma aplicação de pesquisa compatível para a qual você deseja definir as configurações de *Pesquisa com IA*.
3. Na página principal de configuração da aplicação, atribua um perfil de pesquisa.
   Cada perfil de pesquisa contém as configurações que determinam como *Pesquisa com IA* gera os resultados de uma pesquisa. As configurações de perfil de pesquisa incluem Fontes de pesquisa, Dicionários, Regras de melhoria de resultados, Resultados do Genius e Revisar e publicar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Adicione fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa para disponibilizar o conteúdo pesquisável para os usuários.

- Crie uma origem de pesquisa:
  - **i.** Na guia **Origens de pesquisa**, selecione **Novo**.
  - **ii.** No formulário, preencha os campos.

    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Fonte de pesquisa.
  - **iii.** Selecione **Enviar**.
- Vincular uma origem de pesquisa Pesquisa com IA existente:
  - **i.** Na guia **Origens de pesquisa**, selecione **Link**.
  - **ii.** Na lista de fontes de pesquisa Pesquisa com IA existentes, selecione uma ou mais fontes de pesquisa.
  - **iii.** Selecione **Vincular**.

Para obter mais informações, consulte Pesquisar fontes.

b. Defina os dicionários de termos específicos do idioma, como termos equivalentes (sinônimos), termos comuns e corrija a ortografia dos termos.

- Criar um termo Pesquisa com IA :
  - **i.** Na guia **Dicionários**, selecione **Novo**.
  - **ii.** No formulário, preencha os campos.

    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA.
  - **iii.** Selecione **Enviar**.
- Vincular um termo Pesquisa com IA 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.

i. Na guia **Dicionários**, selecione **Link**.

ii. Na lista de dicionários Pesquisa com IA existentes, selecione um ou mais dicionários.

iii. Selecione **Vincular**.

Para obter mais informações, consulte Perfis de pesquisa.

c. Defina as regras de melhoria de resultado para impulsionar, bloquear ou promover os resultados da pesquisa para consultas de pesquisa específicas.

i. Na guia **Regras de melhoria de resultado**, selecione **Novo**.

ii. No formulário, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados.

iii. Selecione **Enviar**.

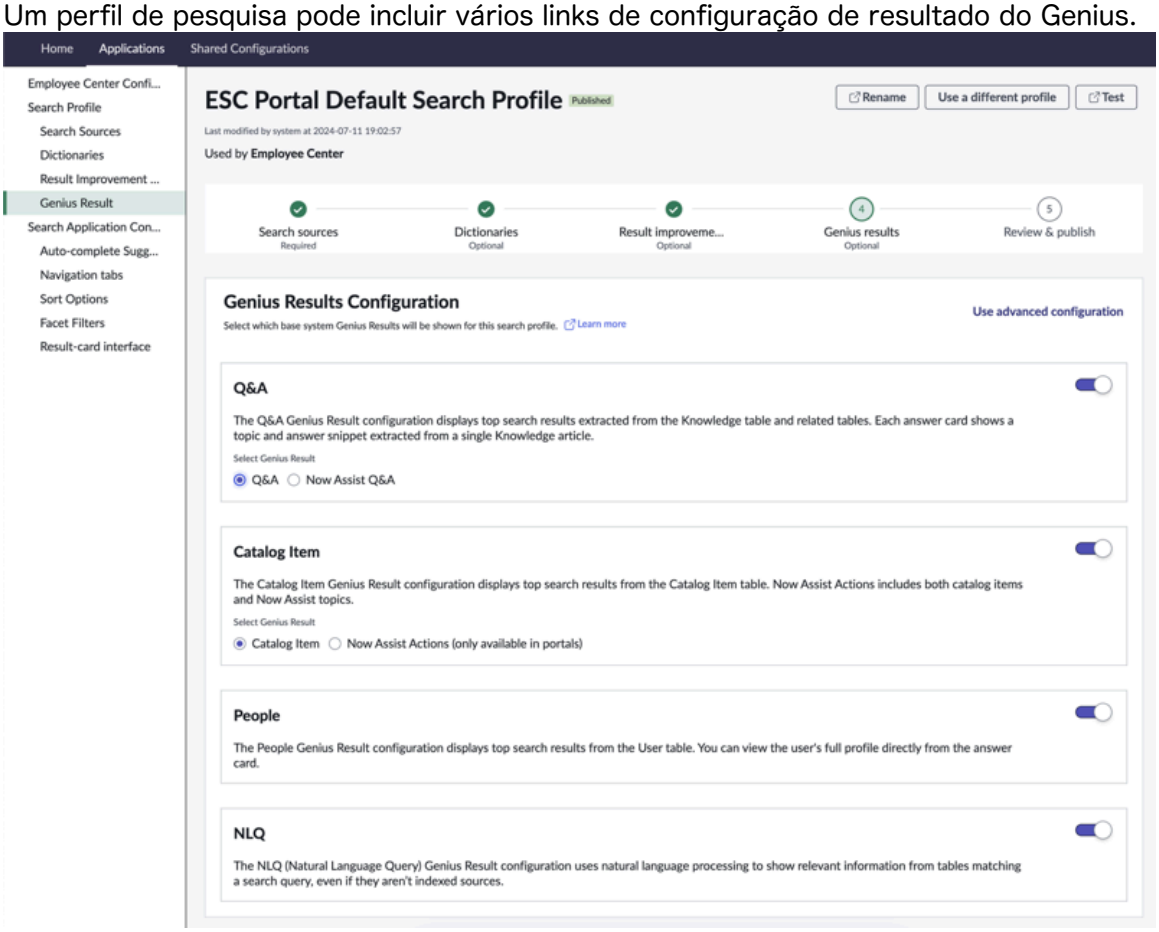
iv. Na lista relacionada Ações, crie a ação de impulsionamento, bloqueie ou promova documentos para aparecer como resultados de pesquisa.

v. Selecione **Atualizar**.

Para obter mais informações, consulte Regras de melhoria de resultados.

d. Preencha um ou mais cartões de resultado do Genius com respostas concisas e acionáveis que são derivadas dos resultados de pesquisa relevantes, vinculando Pesquisa com IA configurações de resultados do Genius ao seu perfil de pesquisa.

Um perfil de pesquisa pode incluir vários links de configuração de resultado do Genius.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Na guia **Configuração de resultados do Genius**, habilite os resultados do Genius do sistema de base para o seu perfil de pesquisa na lista de opções de configuração de resultados do Genius.

ii. Selecione **Save** (Salvar).

Para obter mais informações, consulte Configurações de resultado do Genius no sistema de base.

e. Revise e publique o perfil de pesquisa para ativar as configurações do perfil nas aplicações de pesquisa vinculadas.

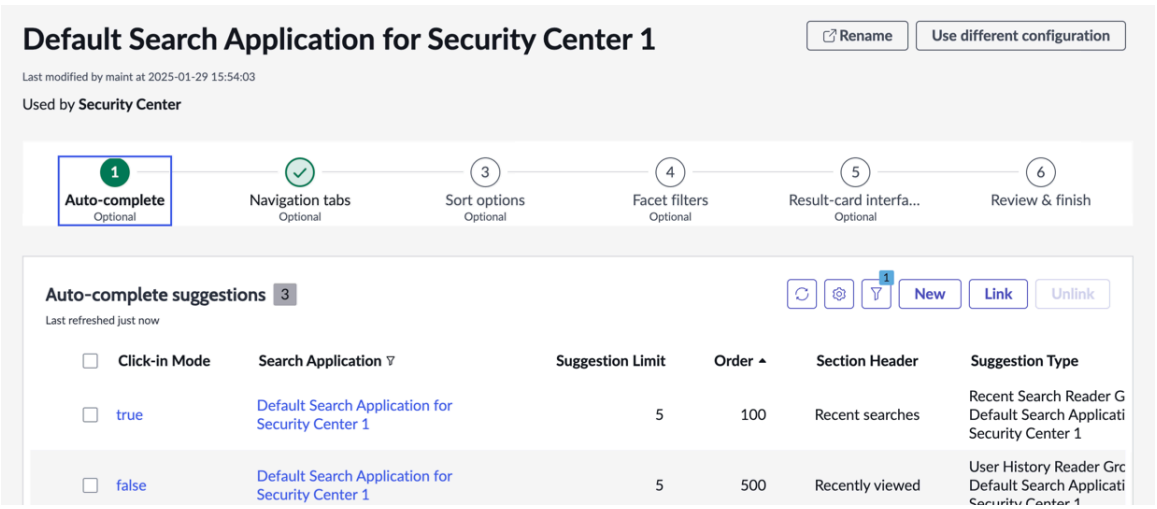
i. Na guia **Revisar e publicar**, revise o resumo do seu perfil de pesquisa.

ii. Se todas as configurações estiverem corretas, selecione **Publicar perfil**.

iii. Selecione **Concluir**.

O perfil de pesquisa é publicado e atribuído à aplicação de pesquisa.

4. Defina a configuração da aplicação de pesquisa.
Cada configuração da aplicação de pesquisa contém as configurações que determinam como os resultados da pesquisa são exibidos para os usuários da aplicação. As definições de configuração da aplicação de pesquisa incluem Preenchimento automático, Guias de navegação, Opções de classificação, Filtros de aspecto, Interface de cartão de resultado e Revisão e conclusão.



a. Exiba as sugestões inteligentes no campo de entrada da aplicação de pesquisa adicionando sugestões de preenchimento automático à configuração da aplicação de pesquisa.

- Criar uma sugestão:

  i. Na guia **Sugestões de preenchimento automático**, selecione **Novo**.

  ii. No formulário, preencha os campos.

  Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de leitores de sugestões.

  iii. Selecione **Enviar**.

- Vincule uma sugestão existente à aplicação de pesquisa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Na guia **Sugestões de preenchimento automático**, selecione **Link**.

ii. Na lista de sugestões existentes, selecione uma ou mais aplicações de pesquisa.

iii. Selecione **Vincular**.

Para obter mais informações, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

b. Edite as configurações de exibição das guias de navegação para ajudar os usuários a navegar na aplicação de pesquisa para acessar e gerenciar informações.

i. Na guia **Guias de navegação**, selecione o ícone Ações da lista das guias de navegação () e selecione **Editar colunas**.

ii. No formulário, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Guia de navegação.

Nota:
Pesquisa com IA define automaticamente as guias de navegação para as configurações da aplicação de pesquisa. Você não pode criar ou excluir essas guias de navegação.

c. Exiba os resultados da pesquisa em uma ordem específica definindo as opções de classificação para a aplicação Pesquisa com IA (por exemplo, quando você deseja classificar os resultados da pesquisa pela data).

i. Na guia **Opções de classificação**, selecione **Novo**.

ii. No formulário, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de classificação.

iii. Selecione **Enviar**.

d. Defina os aspectos para filtrar suas pesquisas usando categorias que são geradas dinamicamente a partir dos resultados da pesquisa atual (por exemplo, quando você deseja filtrar os resultados da pesquisa por data ou palavra-chave).

i. Na página Filtros de aspecto, selecione **Novo**.

ii. No formulário, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de aspecto.

iii. Selecione **Enviar**.

e. Selecione a interface de cartão de resultado da aplicação Pesquisa com IA para personalizar a aparência e o layout dos resultados de pesquisa em aplicações Pesquisa com IA.

i. Na página Interface de cartão-resultado, selecione **Escolher**.

ii. Crie ou atualize a interface de cartão de resultado para a aplicação Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
Selecione uma das interfaces de cartão de resultado existentes para sua aplicação de pesquisa.	1. Selecione **Usar uma interface de cartão de resultado existente**. 2. Na lista Interface do cartão de resultados, selecione uma opção.
Adicionar uma nova interface de cartão de resultado para sua aplicação de pesquisa	1. Selecione **Criar nova interface**. 2. No campo **Nome da configuração**, insira o nome da nova interface de cartão de resultado.

iii. Selecione **Save** (Salvar).

Para obter mais informações, consulte Criar ou editar uma definição de exibição do EVAM.

f. Revise as configurações da aplicação de pesquisa da sua aplicação Pesquisa com IA.

5. Volte para a página principal de configuração da aplicação e selecione **Testar perfil de pesquisa** para verificar se a aplicação de pesquisa funciona conforme o esperado.
6. Habilite Pesquisa com IA na aplicação de pesquisa selecionando **Ir para ativar o**.

Resultado

O mecanismo Pesquisa com IA está pronto para usar Pesquisa com IA na aplicação de pesquisa.

Tópicos relacionados

Pesquisa com IA Página Aplicações do console do administrador

Acompanhe sua atividade Pesquisa com IA

Exiba as principais análises de uso de Pesquisa com IA ou siga um link para o painel Pesquisa com IA completo.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O **painel de atividades Rastrear** *Pesquisa com IA* exibe relatórios resumindo suas configurações e tendências Pesquisa com IA de .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.
2. No painel **de atividades Rastrear** *Pesquisa com IA* da página **inicial**, revise os relatórios do painel.
3. **Opcional:** Para exibir o painel Pesquisa com IA completo, selecione o link **Ir para o painel completo**. Para obter detalhes sobre os relatórios deste painel, consulte Painel do Pesquisa com IA.

Pesquisa com IA relatórios de atividades

Os relatórios resumem suas Pesquisa com IA configurações e tendências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Aplicações que precisam de configuração	Pontuação única ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config e sys_sg_global_search (todos acessados por meio da inclusão de script AISGetAppStatus)	Mostra o número de aplicações de pesquisa que precisam ser configuradas antes que Pesquisa com IA possa ser habilitado.
Aplicações prontas para ativar	Pontuação única ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config e sys_sg_global_search (todos acessados por meio da inclusão de script AISGetAppStatus)	Mostra o número de aplicações de pesquisa que têm configurações Pesquisa com IA e estão prontas para ter Pesquisa com IA habilitado.
Aplicações com Pesquisa com IA em	Pontuação única ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config e sys_sg_global_search (todos acessados por meio da inclusão de script AISGetAppStatus)	Mostra o número de aplicações de pesquisa que têm Pesquisa com IA habilitado.
Documentos indexados por mês	Barra ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Mostra o número de registros pesquisáveis indexados recentemente por Pesquisa com IA, agrupados por mês.
Documentos por origens indexadas	Rosca ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Mostra o número de registros pesquisáveis indexados por Pesquisa com IA, agrupados por origem indexada.
Consultas por perfil de pesquisa	Rosca ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa, agrupadas por perfil de pesquisa usado.

Adicionar recursos a Pesquisa com IA

Melhore a funcionalidade Pesquisa com IA adicionando recursos extras por meio de aplicações compatíveis. Instale as aplicações para expandir Pesquisa com IA capacidades.

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

Expanda a funcionalidade Pesquisa com IA instalando o spoke Pesquisa com IA Integration Hub e as aplicações Pesquisa com IA Data Labeling e Pesquisa com IA para Next Experience. Se algum desses apps estiver instalado, o cartão dele não será exibido. Se todos os três aplicativos estiverem instalados, a seção inteira não será exibida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.
2. Na seção Adicionar recursos a *Pesquisa com IA*, selecione Instalar para a aplicação que você deseja adicionar a *Pesquisa com IA*.

Acessar Pesquisa com IA recursos

Revise o Pesquisa com IA vídeo introdutório, siga os links para a documentação Pesquisa com IA e o fórum Comunidade ServiceNow ou veja as respostas para as perguntas mais comuns sobre Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.

Como personalizar a interface de cartão de resultado em Pesquisa com IA usando o EVAM

Você pode personalizar a aparência e o layout da interface do cartão de resultado em aplicações Pesquisa com IA acessando as configurações do Entity View Action Mapper (EVAM) no console do administrador Pesquisa com IA. Ao personalizar esta interface, você pode ajudar a aprimorar a usabilidade e a clareza dos resultados da pesquisa para os usuários.

Como usar o EVAM para modificar a visão geral da interface resultado-cartão

O console do administrador Pesquisa com IA do fornece uma plataforma unificada que permite gerenciar a interface do resultado da pesquisa da sua aplicação Pesquisa com IA com configurações do EVAM. O EVAM padroniza como diferentes fontes de dados são exibidas em cartões e listas. Você pode criar, editar, copiar, exibir o uso, ativar, desativar ou excluir configurações de exibição do EVAM e até mesmo criar definições do EVAM no Pesquisa com IA Console do administrador. Para saber mais sobre o EVAM, consulte Exploring Entity View Action Mapper .

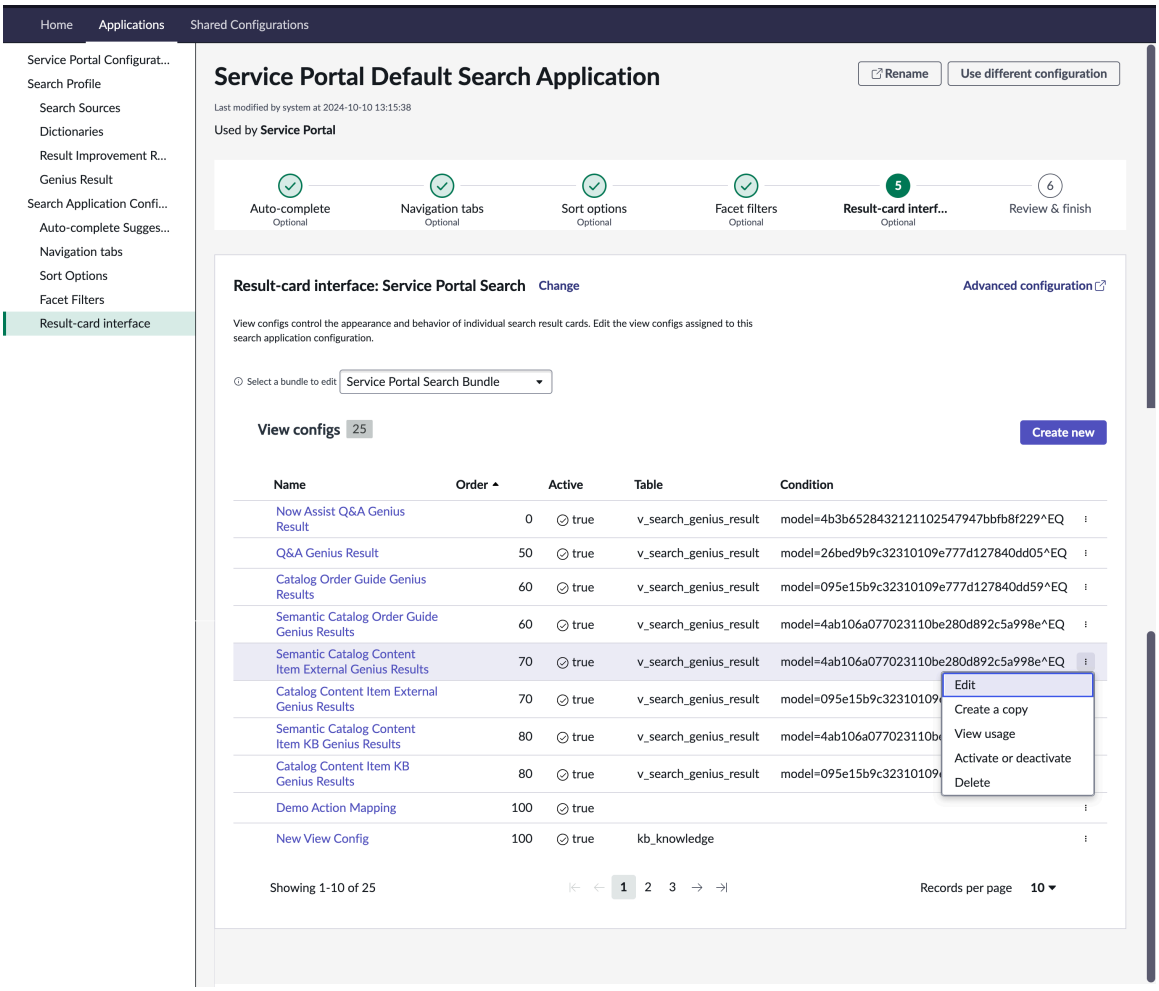
A interface do cartão de resultado em aplicações Pesquisa com IA exibe os resultados da pesquisa em um formato visual claro e inclui detalhes importantes como o título, uma breve descrição e ícones relevantes. Seus usuários podem entender rapidamente cada resultado de pesquisa e decidir qual resultado explorar 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.

Configurações da interface do cartão de resultado

O exemplo a seguir mostra as configurações de interface do cartão de resultado da aplicação Pesquisa com IA. Ao selecionar um pacote de configuração de exibição do EVAM e suas configurações de exibição relacionadas para criar ou editar configurações do EVAM, você pode personalizar como os resultados da pesquisa são exibidos e organizados.



A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode executar para configurar a interface de resultado da pesquisa usando o EVAM.

Tarefa	Descrição
Campos de mapa a serem exibidos nos resultados da pesquisa	Defina quais campos de seus dados devem ser mostrados nos resultados da pesquisa para ajudar a garantir que as informações mais relevantes sejam exibidas para os usuários. Para obter mais informações, consulte Exibir campos de detalhes de configuração.
Configurar ícones para resultados de pesquisa	Atribua ícones específicos a diferentes tipos de resultados de pesquisa para torná-los visualmente distintos e mais fáceis de identificar rapidamente. Para obter mais informações, consulte Campos de imagem do cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar ações de navegação	Configure ações que os usuários podem realizar diretamente nos resultados da pesquisa, como navegar para uma página relacionada. Para obter mais informações, consulte Campo de detalhes do cartão.

Criar ou editar uma definição de exibição do EVAM

Crie ou edite uma definição de exibição do Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) no Console do administrador do Pesquisa com IA para personalizar como os resultados do Pesquisa com IA são exibidos no portal ou no espaço.

Antes de Iniciar

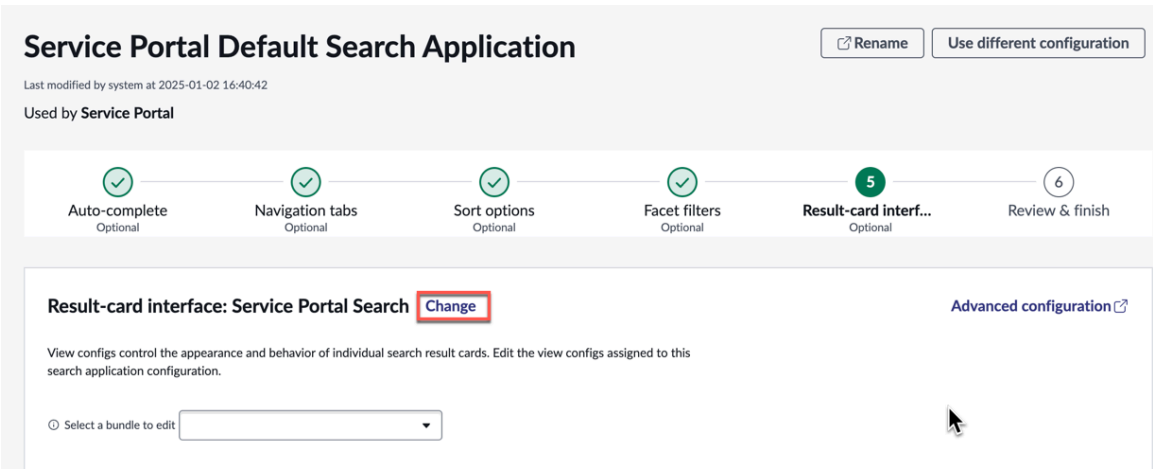
Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um EVAM é uma ferramenta de tipo de fonte de dados que ajuda a padronizar como os dados são exibidos em listas e cartões. Um EVAM permite que os usuários combinem dados de várias origens, configurem exibições para cada origem e naveguem por grandes conjuntos de dados. Ao criar ou editar uma definição do EVAM, você pode combinar as condições, os campos e as ações declarativas com um modelo de exibição associado para personalizar a interface do cartão de resultado de acordo com as suas necessidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Aplicações**, selecione o cartão da aplicação para o qual você deseja criar ou editar as configurações do EVAM.
3. Na guia da barra lateral, selecione **Interface de cartão de resultado**.
   A interface do cartão de resultado mostra a definição do EVAM se ela já estiver configurada. Você pode modificar a definição do EVAM existente ou, se estiver configurando sua aplicação pela primeira vez, poderá adicionar uma nova definição do EVAM. Para obter mais informações, consulte a etapa 4.



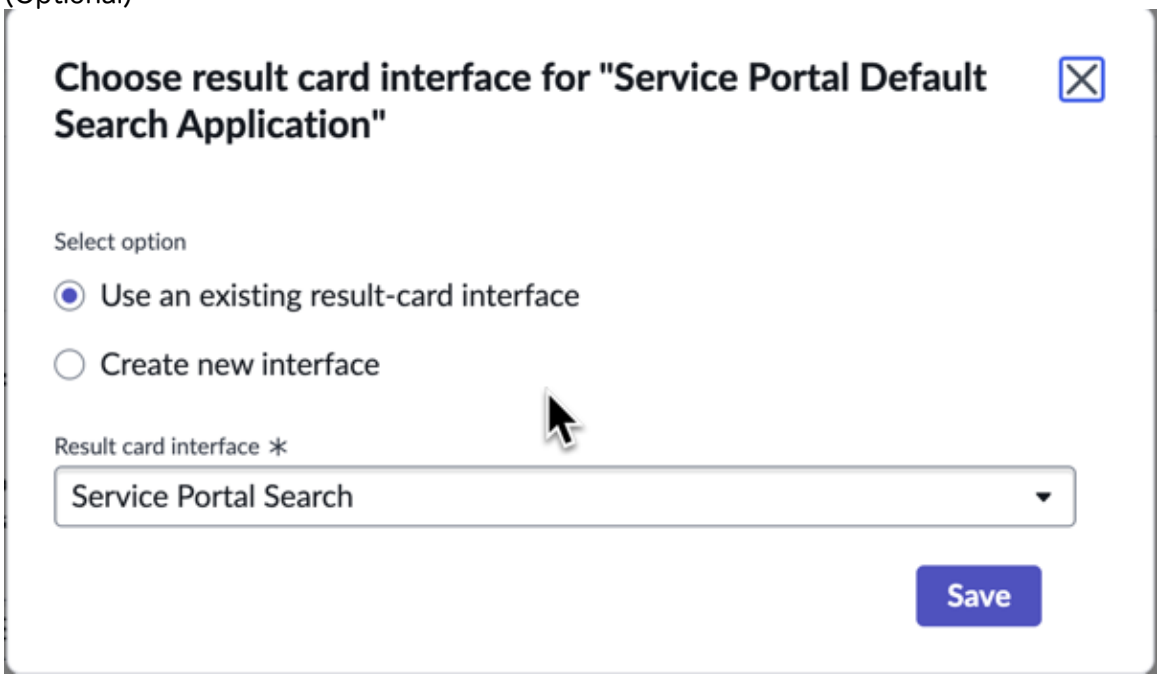
4. **Opcional:** Atualize uma definição de EVAM existente ou adicione uma nova definição.
   - Para atualizar a definição do EVAM existente para a interface do cartão de resultado, selecione **Alterar**.
   - Para adicionar uma nova definição do EVAM e configurar a interface do cartão de resultado pela primeira vez, selecione **Escolher**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Crie ou atualize uma definição de EVAM para a interface de cartão de resultado.

(Optional)



Opção	Procedimento
Selecione uma das interfaces de cartão de resultado existentes para sua aplicação de pesquisa	**i.** Selecione **Usar uma interface de cartão de resultado existente**. **ii.** Na lista Interface do cartão de resultados, selecione uma opção.
Adicionar uma nova interface de cartão de resultado para sua aplicação de pesquisa	**i.** Selecione **Criar nova interface**. **ii.** No campo **Nome da configuração**, insira o nome.

b. Selecione **Save** (Salvar).

5. Na lista Selecionar um pacote para editar, selecione um pacote de configuração do EVAM.
Você pode vincular mais pacotes à definição de EVAM selecionada selecionando **Configuração avançada**. Para obter mais informações, consulte Create an EVAM definition .
A lista de configurações de exibição associadas ao pacote selecionado é exibida.

6. Gerencie a configuração de exibição do EVAM.

7. No formulário, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Editar formulário de configuração de exibição.

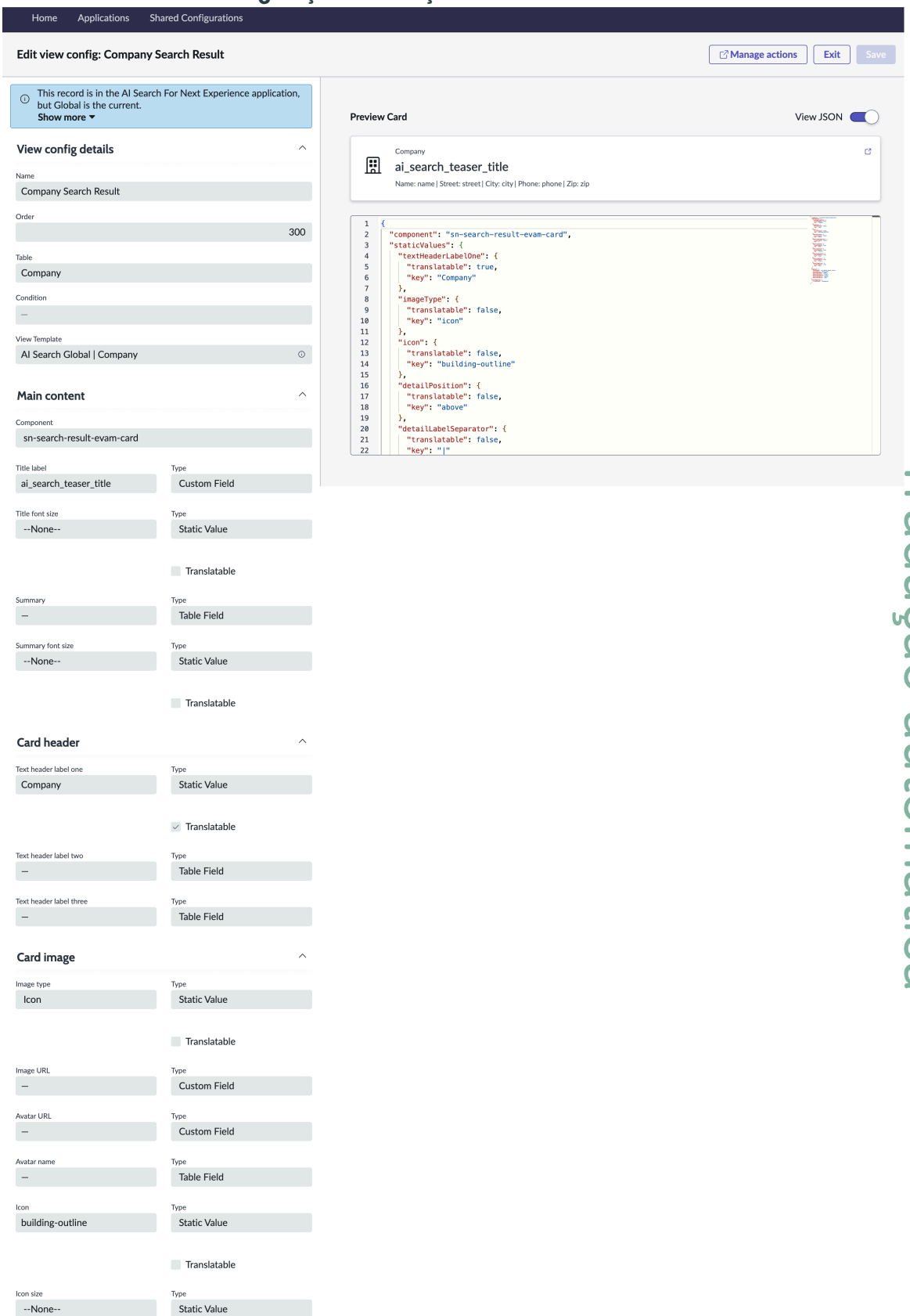
8. Na seção Cartão de visualização, revise o JSON gerado automaticamente para verificar as edições feitas na configuração de exibição.

O exemplo a seguir mostra o formulário Editar configuração de exibição que ajuda a revisar o layout da interface do cartão de resultado na seção Visualizar cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar formulário de configuração de exibição



9. 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
As mudanças feitas nos cartões do EVAM do resultado da pesquisa entram em vigor imediatamente nas aplicações Pesquisa com IA.

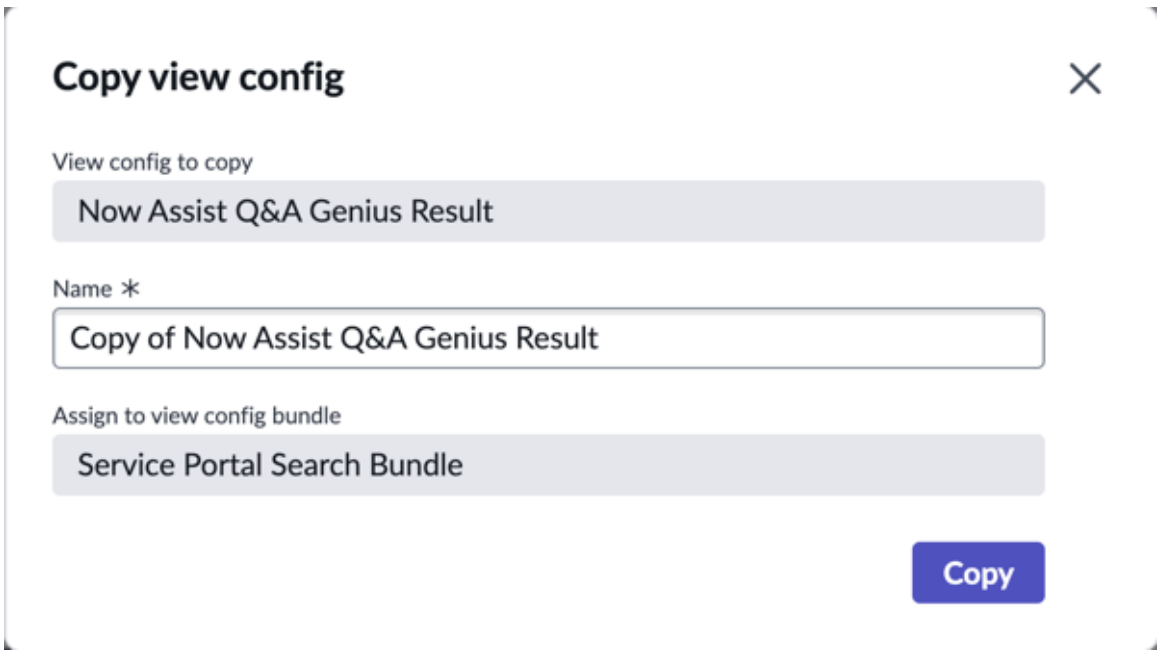
O que Fazer Depois
Depois de criar uma configuração de exibição, você deve ativá-la. Para obter mais informações, consulte Ativar ou desativar uma configuração de exibição do EVAM.

Copiar uma configuração de exibição do EVAM

Copie uma configuração de exibição do Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) e modifique-a para personalizar a exibição do resultado da pesquisa em sua aplicação Pesquisa com IA. Copiar um EVAM é mais eficiente do que criar um EVAM, especialmente se as mudanças forem mínimas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se a configuração de exibição for compartilhada e você precisar modificar a interface do cartão de resultado sem afetar outras instâncias compartilhadas, será necessário copiar a configuração de exibição do EVAM. Para obter mais informações, consulte Acompanhe como suas configurações de exibição do EVAM são usadas.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Aplicações**, selecione o cartão da aplicação que você deseja copiar.
3. Na guia da barra lateral, selecione **Interface de cartão de resultado**.
4. Na lista Selecionar um pacote para editar, selecione um pacote de configuração do EVAM.
   A lista de configurações de exibição associadas ao pacote selecionado é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Passe o mouse sobre a configuração de exibição desejada, selecione o ícone Mais ações () e escolha **Criar uma cópia**.
6. Na caixa de diálogo Copiar configuração de exibição, revise os valores preenchidos automaticamente e selecione **Copiar**.

Resultado
Uma cópia da configuração de exibição é adicionada à lista.

O que Fazer Depois
Depois de copiar uma configuração de exibição, você pode modificá-la com base em seus requisitos, como atualizar a definição do EVAM para a interface de cartão de resultado. Para obter mais informações, consulte Criar ou editar uma definição de exibição do EVAM.

Acompanhe como suas configurações de exibição do EVAM são usadas

Rastreie onde as configurações de exibição do Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) estão sendo usadas na aplicação Pesquisa com IA. O acompanhamento ajuda a entender os layouts de resultado da pesquisa, identificar as configurações compartilhadas e fazer os ajustes para obter melhores resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao rastrear o uso de suas configurações de exibição do EVAM, você pode realizar as seguintes tarefas:

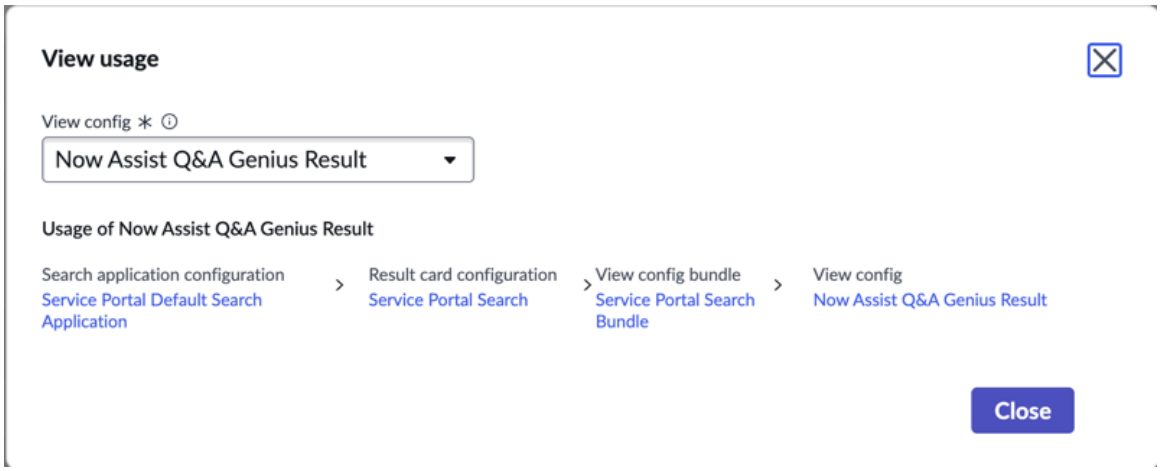
- Entenda a hierarquia geral da configuração de exibição e mergulhe em cada componente diretamente na página de registro Now Platform.
- Identifique se a configuração de exibição é compartilhada entre aplicações de pesquisa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Aplicações**, selecione o cartão da aplicação cujo uso você deseja rastrear.
3. Na guia da barra lateral, selecione **Interface de cartão de resultado**.
4. Na lista Selecionar um pacote para editar, selecione um pacote de configuração do EVAM.
   A lista de configurações de exibição associadas ao pacote selecionado é exibida.
5. Passe o mouse sobre a configuração de exibição, selecione o ícone Mais ações () e escolha **Exibir uso**.
6. Na caixa de diálogo Exibir uso, revise os valores.
7. Selecione **Fechar**.

Resultado
O uso da configuração de exibição do EVAM é revisado para avaliar seu alinhamento com os requisitos da aplicação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O que Fazer Depois

Depois de revisar os detalhes de configuração de exibição e seu uso, você pode otimizar ou remover as configurações. Para obter mais informações, consulte Criar ou editar uma definição de exibição do EVAM, Ativar ou desativar uma configuração de exibição do EVAM, Excluir uma configuração de exibição do EVAM.

Ativar ou desativar uma configuração de exibição do EVAM

Ative ou desative as configurações de exibição do Entity View Action Mapper (EVAM) na aplicação Pesquisa com IA, conforme necessário. Ao ativar ou desativar uma configuração de exibição do EVAM, você pode controlar quais configurações de exibição estão em uso.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao definir uma nova configuração de exibição do EVAM para a aplicação Pesquisa com IA, você deve ativá-la manualmente para habilitá-la.

Procedimento

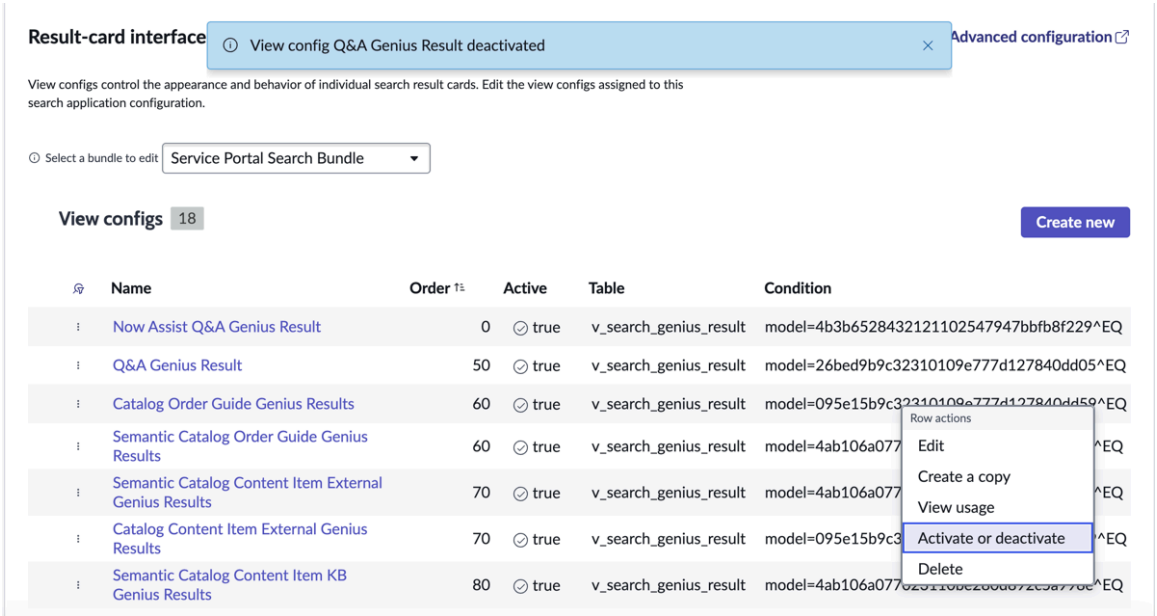
1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Aplicações**, selecione o cartão da aplicação que você deseja ativar ou desativar.
3. Na guia da barra lateral, selecione **Interface de cartão de resultado**.
4. Na lista Selecionar um pacote para editar, selecione um pacote de configuração do EVAM.
   A lista de configurações de exibição associadas ao pacote selecionado é exibida.
5. Passe o mouse sobre a configuração de exibição que você deseja ativar ou desativar, selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Ativar ou desativar**.

Resultado

A configuração de exibição selecionada está ativada ou desativada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Excluir uma configuração de exibição do EVAM

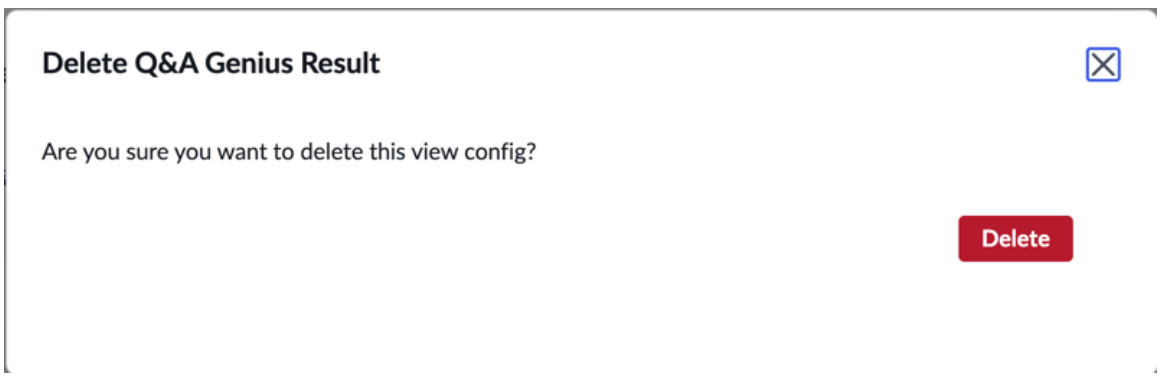
Excluir uma configuração de exibição do mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) desnecessária da aplicação Pesquisa com IA a qualquer momento ajuda a melhorar o desempenho do resultado da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exclusão de configurações de exibição do EVAM desnecessárias do pacote de configuração torna a pesquisa mais rápida na aplicação Pesquisa com IA. Por exemplo, se a configuração de exibição do resultado das perguntas e respostas do Genius raramente é usada em sua aplicação de pesquisa e faz com que os resultados da pesquisa sejam carregados lentamente, a exclusão dessa configuração pode melhorar o desempenho do resultado da pesquisa e simplificar a interface.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Aplicações**, selecione o cartão da aplicação que você deseja excluir.
3. Selecione **Interface de cartão de resultado**.
4. Na lista Selecionar um pacote para editar, selecione um pacote de configuração do EVAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista de configurações de exibição associadas ao pacote selecionado é exibida.

5. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Excluir** no final da linha de configuração de exibição que você deseja excluir.

Resultado
A configuração de exibição selecionada é excluída permanentemente.

Como gerenciar as origens indexadas no Pesquisa com IA Console do administrador

Se você tiver a função admin ou ais_admin, poderá criar, exibir ou editar as origens indexadas diretamente no Pesquisa com IA Console do administrador.

Visão geral de fontes indexadas

As origens indexadas são as tabelas Now Platform® e os documentos externos que você deseja tornar pesquisáveis. Pesquisa com IA adiciona o conteúdo dessas origens ao índice de pesquisa. A configuração das origens indexadas é compartilhada por Pesquisa com IA e outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Fontes indexadas.

Tabela de origens indexadas

O exemplo a seguir mostra a tabela de configuração de origens indexadas na guia **Configuração compartilhada** do Console do administrador do Pesquisa com IA, onde você pode exibir ou editar as origens indexadas existentes ou criar origens indexadas.

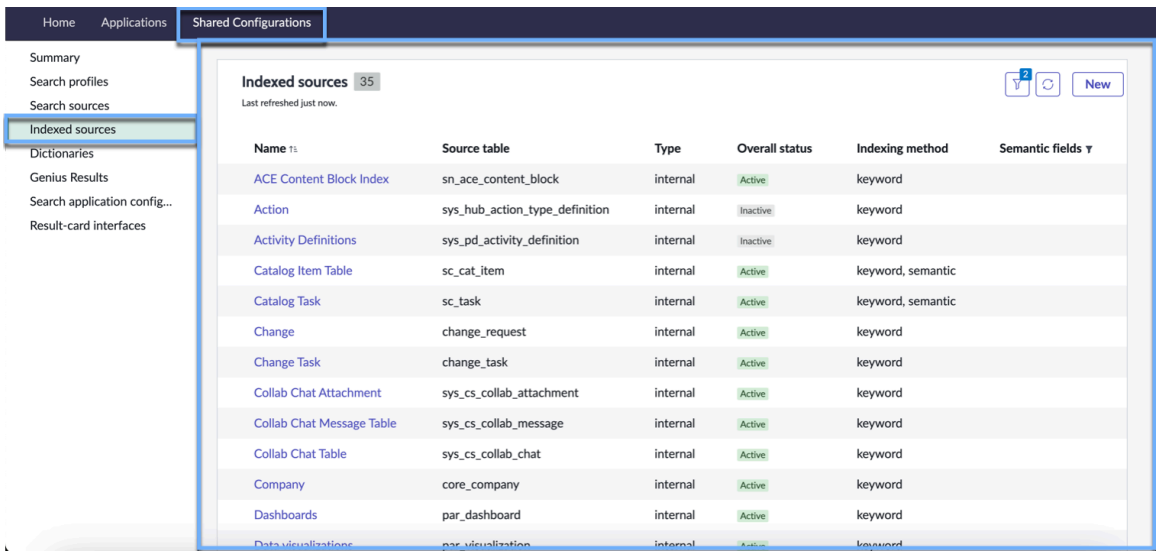


Tabela de origens indexadas

A tabela de configuração Fontes indexadas (ais_datasource) exibe os principais detalhes da fonte indexada existente, como nome, tabela de origem, tipo, status e muito mais.

Tabela de origens indexadas

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da origem indexada.
Tabela de origem	Now Platform tabela para indexar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de origens indexadas

Campo	Descrição
Tipo	Tipo da tabela de origem selecionada para indexação. Pode ser uma tabela Now Platform interna ou um documento externo.
Status geral	Status da origem indexada: **Inativo** A origem indexada não é pesquisável e substitui outros status. **Nunca indexado** A origem indexada está ativa, mas nunca foi totalmente indexada. Este status pode ser combinado com o status **Reindexação necessária**. **Indexação em andamento** A origem indexada está sendo indexada manualmente. **Reindexação obrigatória** A configuração de origem indexada foi atualizada e a origem deve ser indexada novamente. **Ativo** O índice está ativo e nenhuma mudança foi feita na configuração desde que o último índice completo foi concluído.
Método de indexação	Métodos que são usados em sistemas de recuperação de informações, como Pesquisa com IA, para organizar e recuperar dados baseados em texto: **Palavra-chave** Um método que ajuda a identificar e indexar palavras-chave ou frases específicas do texto. **Semântico** Uma pesquisa vetorial semântica avançada que vai além das palavras-chave. Este método ajuda a entender o significado ou o contexto das palavras em um documento.
Campos semânticos	Nome dos campos que estão configurados para indexação de uma pesquisa vetorial semântica.

Criar uma origem indexada no Pesquisa com IA Console do administrador

Crie uma origem indexada para tornar o conteúdo e os metadados dos registros da tabela Now Platform que são pesquisáveis usando Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Configurações compartilhadas**, selecione a guia **Origens indexadas**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de origem indexada.

   Nota:
   - Você pode ver mais valores de campos no formulário que não estão visíveis na interface do usuário. Certifique-se de preencher todos os campos obrigatórios e ignorar os campos extras.
   - Você não pode criar mais de uma origem indexada para uma única tabela Now Platform.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A origem indexada é criada com o status inicial definido como nunca indexado. Depois de concluir as configurações de origem indexada, inicie um trabalho de indexação para tornar o conteúdo pesquisável.

O que Fazer Depois
Para controlar como sua nova origem indexada processa registros e campos de origem durante a indexação, configure seus atributos de origem indexada e configurações de campo. Para obter mais informações, consulte Definir uma configuração de campo para uma origem indexada.

Para tornar pesquisável o conteúdo de fontes indexadas internas e registros de origem, execute um índice de tabela completo para sua nova origem indexada. Para obter mais informações, consulte Indexar o conteúdo de uma origem indexada para fins de pesquisa.

Definir a configuração de indexação semântica para uma origem indexada

Defina a configuração de indexação semântica para suas origens indexadas para que Pesquisa com IA possa analisar e entender seu conteúdo com precisão. Ao fazer esse processo, você pode ajudar a garantir que obtenha resultados de pesquisa mais relevantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA indexa o conteúdo da origem indexada para uso com uma pesquisa vetorial semântica. O grupo de configurações de indexação semântica para uma origem indexada específica é chamado de *configuração de índice semântico*. Para obter mais informações, consulte Configuração do índice semântico para origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Configurações compartilhadas**, selecione a tabela **Origens indexadas**.
3. Selecione a origem indexada para a qual você deseja definir as configurações de indexação semântica.
   A origem indexada selecionada é aberta na exibição do formulário Configuração.
4. Na seção Configurações de indexação semântica, selecione **Editar**.
5. No formulário Indexação semântica, selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configuração do índice semântico.
7. Selecione **Save** (Salvar).

   O formulário de configuração de indexação semântica é recarregado e exibe os valores de campos selecionados e a seção Campos semânticos.
8. Na seção Campos semânticos, siga estas etapas para cada campo que contém o conteúdo que você deseja incluir no índice semântico da origem indexada especificada.

   a. Selecione **Adicionar**.

   b. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Campo de índice semântico.

   c. Selecione **Adicionar**.

   A nova configuração de campo semântico aparece na seção Campos semânticos.

O que Fazer Depois

Depois de atualizar as definições de configuração do índice semântico para uma origem indexada, você deve indexar ou reindexar o conteúdo dessa origem indexada. Para obter mais informações, consulte Indexar o conteúdo de uma origem indexada para fins de pesquisa.

Indexar o conteúdo de uma origem indexada para fins de pesquisa

Habilite Pesquisa com IA para indexar os registros de suas tabelas de origem para tornar o conteúdo pesquisável.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode indexar os registros existentes na tabela de origem e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. Se você adicionar, alterar ou remover um atributo de origem indexada ou atualizar os valores indexados dos campos nas tabelas referenciadas, deverá reindexar o conteúdo de uma origem interna. Você pode fazer isso manualmente seguindo as etapas do procedimento novamente. Para obter mais informações, consulte Como indexar conteúdo de fontes indexadas.

Você também pode indexar o conteúdo de uma origem indexada para documentos externos. Para obter mais informações, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Configurações compartilhadas**, selecione **Origens indexadas**.
3. Selecione a origem indexada que você deseja indexar.
   A origem indexada selecionada é aberta na exibição do formulário Configuração.
4. Selecione **Iniciar trabalho de índice**.
5. Iniciar indexação.
   A página Pesquisa com IA Histórico de origem indexada é exibida.
6. **Opcional:** Para monitorar o andamento da tarefa de indexação, atualize a Pesquisa com IA página do formulário Histórico de origem indexada.
   Quando a tarefa é concluída, o campo **Estado de ingestão** da origem indexada mostra seu status como indexado.
7. Retorne à lista de origens indexadas selecionando o ícone de voltar ( ).

Resultado

Pesquisa com IA indexa o conteúdo de registros existentes na origem indexada. A indexação continua de forma programada. Você deve repetir esta tarefa para as origens indexadas. Se quiser reindexar o conteúdo antes da próxima execução de indexação programada, você deve repetir esta tarefa para as origens indexadas.

O que Fazer Depois

Defina fontes de pesquisa para disponibilizar o conteúdo pesquisável da fonte indexada nas experiências de pesquisa do usuário. Para obter detalhes sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar ou editar uma definição de exibição do EVAM.

Definir uma configuração de campo para uma origem indexada

Defina as configurações do campo de origem indexado para controlar como Pesquisa com IA indexa o conteúdo de um campo específico nos registros da tabela de origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma configuração de campo controla o comportamento de indexação de um campo especificado (coluna) em todos os registros de uma origem indexada. Para obter mais informações, consulte Configurações de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Configurações compartilhadas**, selecione **Origens indexadas**.
3. Selecione a origem indexada para a qual você deseja configurar os campos.
   A origem indexada selecionada é aberta na exibição do formulário Configuração.
4. Na seção Configurações de campo, selecione **Editar**.
5. Selecione **Criar**.
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.

Criar formulário de configuração de campo

Campo	Descrição
Configuração de campo	Opções para ajustar o comportamento de indexação dos campos de registro de origem em uma origem indexadaPesquisa com IA. Você pode selecionar uma configuração de campo na seguinte lista de opções: • **Excluir campo do índice**: opção para impedir que o conteúdo de um campo específico em seus registros seja pesquisável em Pesquisa com IA. • **Excluir campo da pesquisa**: opção para desabilitar a correspondência de pesquisa para o conteúdo indexado do campo selecionado. • **Incluir campo calculado no índice**: opção para habilitar a indexação de conteúdo pesquisável a partir dos valores de campos calculados. • **Incluir campos de referência com pontos no índice**: indexe a referência e exiba valores da tabela de origem do campo de referência para uso em filtros de pesquisa e configurações de resultado. • **Remapear campos da Pesquisa com IA**: opção para mapear o campo selecionado da tabela de origem indexada para um campo de índice Pesquisa com IA. Pesquisa com IA preenche o campo de índice com o valor do campo de origem ao indexar registros.
Fonte	Tabela específica da origem indexada à qual a configuração do campo se aplica.
Campo	Campo de registro no qual a configuração de campo opera. O nome deste campo muda com base na configuração de campo selecionada. • Se você selecionou qualquer uma das opções de exclusão, o nome do campo será **Campo a ser excluído**. • Se você selecionou a opção **Incluir campo calculado no índice**, o nome do campo será alterado para **Campo calculado**. • Se você selecionou a opção **Incluir campos de referência com pontos no índice**, o nome do campo será alterado para **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.

Campo	Descrição
Adicionar campos de referência com pontos	Opção para adicionar um campo de referência com pontos. Este campo aparecerá somente se a opção **Incluir campos de referência com pontos no índice** estiver selecionada na configuração do campo.
Pesquisável	Opção para habilitar a palavra-chave do campo pesquisável. Este campo aparecerá somente se a opção **Incluir campos de referência com pontos no índice** estiver selecionada na configuração do campo.
Mapear para o campo da Pesquisa com IA	Pesquisa com IA campo de índice para corresponder ao campo específico da tabela de origem indexada.
Mapear como valor bruto	Opção para mapear para o sys_id subjacente de um campo de referência.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A nova configuração de campo aparece na seção Configurações de campo.

O que Fazer Depois
Para que as novas configurações de campo tenham efeito, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter mais informações, Indexar o conteúdo de uma origem indexada para fins de pesquisa consulte

Configurar um atributo de origem indexado para indexar o conteúdo de pesquisa

Configure um atributo de origem indexado para controlar como Pesquisa com IA indexa o conteúdo de todos os registros em uma tabela de origem.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um atributo de origem indexada define como os registros de uma tabela de origem indexada são indexados em Pesquisa com IA. Por exemplo, com atributos de origem indexados, você pode controlar quais registros indexar, como lidar com tipos de dados específicos, como anexos ou marcadores, e se deve incluir campos traduzidos no índice. Esses atributos ajudam a personalizar o processo de indexação de acordo com suas necessidades. Para obter mais informações, consulte Atributos de origem indexados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Na guia **Configurações compartilhadas**, selecione **Origens indexadas**.
3. Selecione a origem indexada para a qual você deseja configurar os atributos.
   A origem indexada selecionada é aberta na exibição do formulário Configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção Configurações avançadas, selecione **Editar**.
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos.

Criar formulário de configuração de campo

Campo	Descrição
Atributo	Opções para ajustar as configurações de indexação de uma origem indexada Pesquisa com IA. Você pode selecionar um atributo na seguinte lista de opções: • **Marcadores de índice**: controle a indexação de marcadores de registros indexados. • **Campos traduzidos**: controle a indexação de campos traduzidos de registros indexados. • **Campos de referência traduzidos**: controle a indexação de campos de referência traduzidos dos registros indexados. • **Anexos**: controle a indexação de anexos de registros indexados.
Fonte	Tabela específica da origem indexada à qual o atributo se aplica.
Quais marcadores devem ser indexados	Tipo de marcadores a serem indexados. Você pode selecionar qualquer uma das opções, marcadores compartilhados e marcadores visíveis globalmente ou somente marcadores visíveis globalmente, Este campo aparecerá somente se a opção Marcadores de índice estiver selecionada no campo de atributo.
Ação	Opção para habilitar ou desabilitar a indexação de um atributo selecionado. Este campo aparece para todos os atributos, exceto os marcadores de índice.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O novo atributo de origem indexada é adicionado ao formulário Configurações avançadas.

Pesquisa com IA Referência do Console de administração

Informações de referência da aplicação Pesquisa com IA do Console de administração.

Componentes instalados com o Pesquisa com IA Console de administração

A aplicação Pesquisa com IA do Console de administração 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.

Lista de todos os componentes instalados com Pesquisa com IA Console do administrador

Para exibir a lista completa de componentes do sistema instalados com Pesquisa com IA o Console de administração, siga as etapas descritas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote de aplicações é *Pesquisa com IA* **Console do administrador**.

Pesquisa com IA Funções do console do administrador

As funções são associadas ao Pesquisa com IA Console do administrador.

- Now Platform® administrador (admin):
  - Instale e ative Pesquisa com IA o Console do administrador.
  - Instale aplicações adicionais para adicionar Pesquisa com IA recursos.
- Pesquisa com IA administrador (ais_admin):
  - Gerencie e defina Pesquisa com IA configurações para aplicações de pesquisa.
  - Revisar Pesquisa com IA atividade.
  - Exibir Pesquisa com IA documentação.
  - Acesse Pesquisa com IA fórum em Comunidade ServiceNow.
  - Veja as respostas para perguntas comuns sobre Pesquisa com IA.

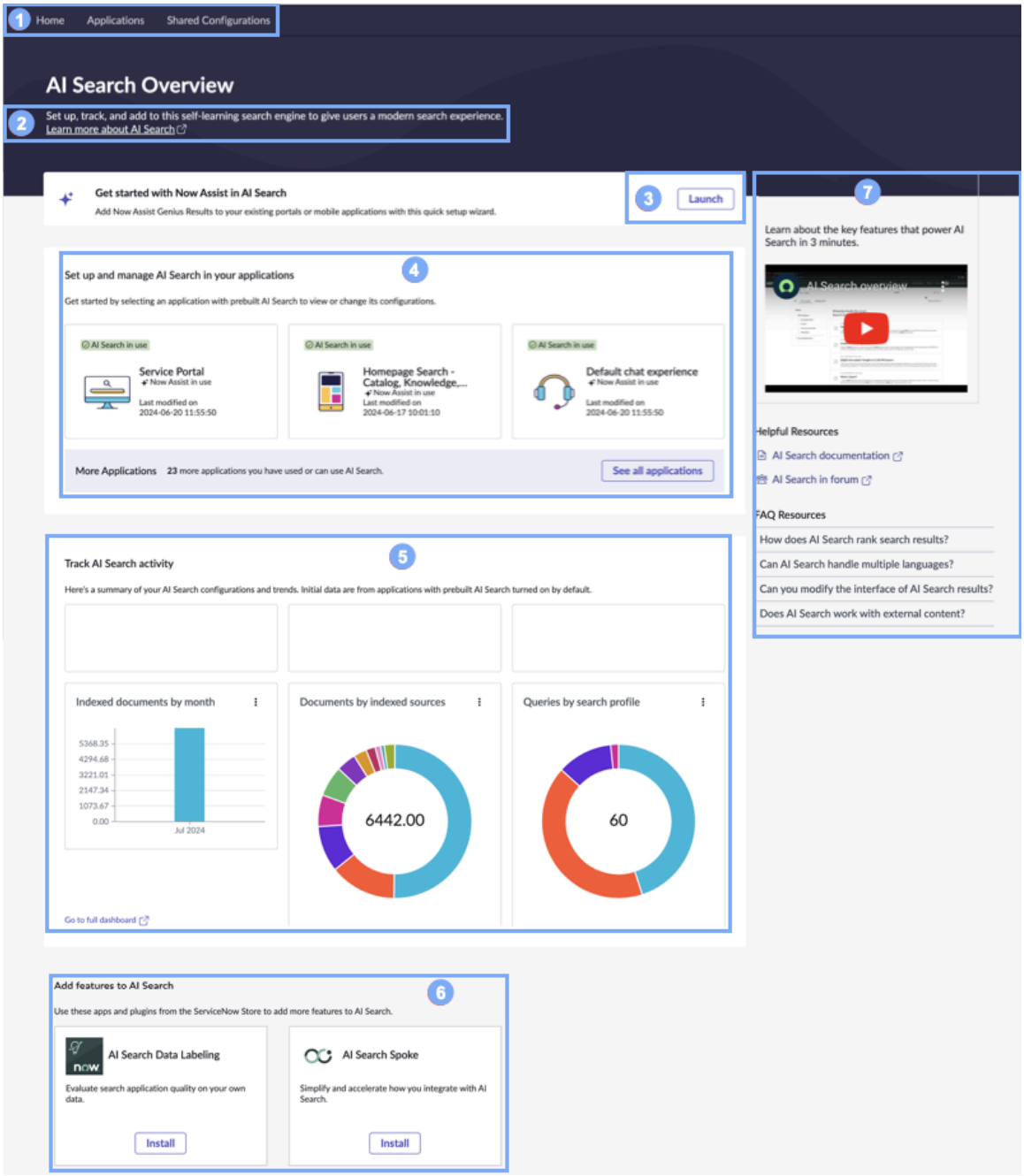
Pesquisa com IA Página inicial do Console de administração

A página inicial do console do administrador do Pesquisa com IA é onde você pode supervisionar todas as atividades Pesquisa com IA do . Você pode configurar e gerenciar Pesquisa com IA em aplicações, rastrear atividades e obter mais informações sobre o recurso 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.

Página inicial do Console de administração da Pesquisa com IA



Legenda

Campo	Descrição
1. Barra de navegação	Guias para navegar entre as páginas Inicial, Aplicações e Configurações compartilhadas.
2. Saiba mais sobre Pesquisa com IA	Link que abre a documentação de Pesquisa com IA.
3. Iniciar	Botão que abre a página de IU Now Assist na qual você pode configurar Now Assist em Pesquisa com IA para várias aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legenda

Campo	Descrição
4. Configure e gerencie Pesquisa com IA em suas aplicações	Linha de amostra de aplicações que têm Pesquisa com IA pré-criado. Selecione um determinado cartão para abrir a exibição de configuração da aplicação. Selecione **Ver todas as aplicações** para abrir a exibição da página Aplicações.
5. Rastrear Pesquisa com IA atividade	Painel mostrando um resumo de Pesquisa com IA configurações, como *`Indexed documents by month`* ou *`Queries by search profile`*. Selecione o ícone Mais ações () para atualizar a exibição em uma determinada configuração. Selecione **Ir para o painel completo** para abrir o painel completo para configuraçõesPesquisa com IA.
6. Adicionar recursos a Pesquisa com IA	Lista de apps e plug-ins que expandem a capacidade Pesquisa com IA. Selecione **Instalar** em um determinado app para iniciar a configuração.
7. Introdução	Barra lateral com Pesquisa com IA vídeo de visão geral, links de recursos úteis para Pesquisa com IA documentação e fórum da comunidade e perguntas frequentes.

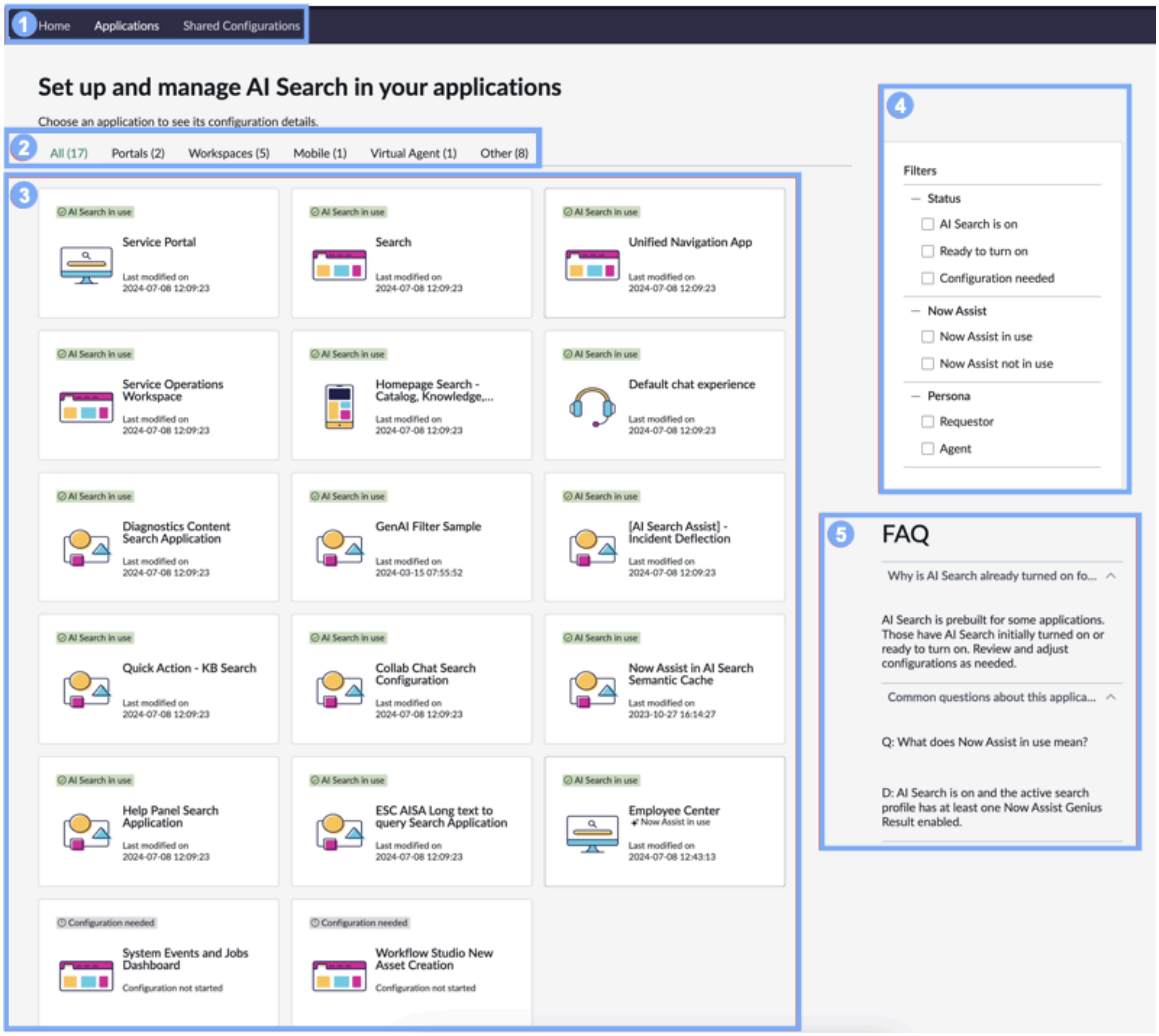
Pesquisa com IA Página Aplicações do console do administrador

A página Aplicações do console do administrador do Pesquisa com IA é onde você monitora todas as aplicações que usam Pesquisa com IAo , bem como cria e ajusta as configurações Pesquisa com IA do .

Tradução automática

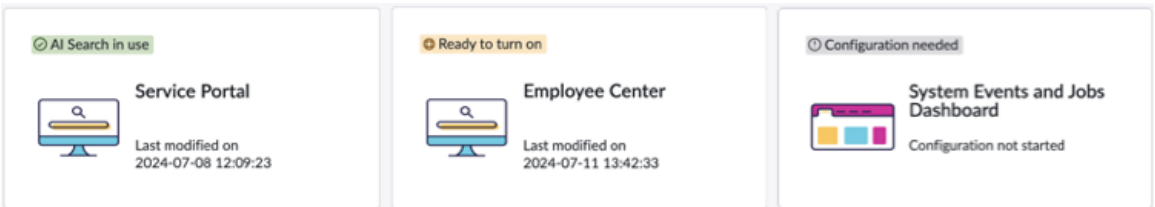
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Aplicações do console do administrador



Cada aplicação é representada por um cartão na página Aplicações. Cada cartão mostra o status Pesquisa com IA da aplicação, seu nome e a data em que foi modificado pela última vez ou se sua configuração ainda não foi iniciada. A seleção de um cartão leva você para a exibição de configuração da aplicação.

Pesquisa com IA Cartões de aplicações do console do administrador



Legenda

Campo	Descrição
1. Barra de navegação	Guias para navegar entre as páginas Inicial, Aplicações e Configurações compartilhadas.
2. Pesquisa com IA Guias de aplicações	Guias para filtrar Pesquisa com IA aplicações por tipo: • Tudo • Portais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legenda

Campo	Descrição
	• Espaços • Celular • Virtual Agent • Outro
3. Pesquisa com IA Cartões de aplicações	Lista de cartões para aplicações com Pesquisa com IA pré-criado. Selecione um cartão para ir para a página de configuração Pesquisa com IA da aplicação.

4. Filtros	Marque as caixas para filtrar aplicações:
	• Status
	  ○ Pesquisa com IA está em
	  ○ Pronto para ativar
	  ○ Configuração necessária
	• Now Assist
	  ○ Now Assist em uso
	  ○ Now Assist não está em uso
	• Persona
	  ○ Solicitante
	  ○ Agente

5. Perguntas frequentes	Perguntas frequentes relacionadas a Pesquisa com IA.

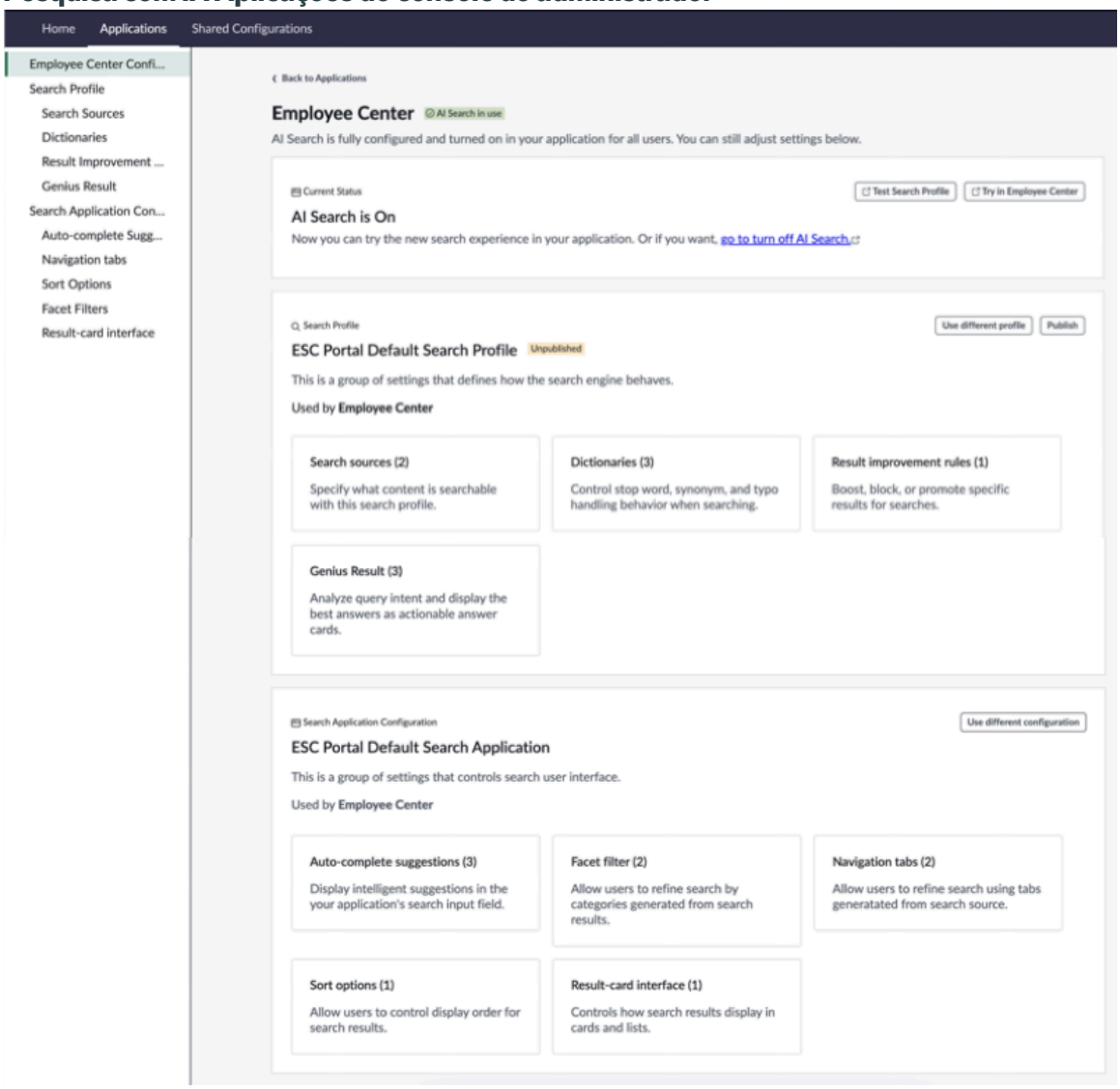
Exibição de configuração da aplicação

Quando você seleciona o cartão de uma aplicação na página Aplicações, os dados de configuração da aplicação são exibidos. Na exibição Configuração, você pode ativar e desativar Pesquisa com IA para a aplicação, escolher e testar perfis de pesquisa e configurações de aplicação antes de publicar e publicar perfis. Selecione **Perfil de pesquisa** ou **Configuração da aplicação de pesquisa** para exibir resumos de perfil. Você também pode selecionar uma opção individual na barra lateral ou o cartão correspondente na exibição principal para exibi-la em 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.

Pesquisa com IA Aplicações do console do administrador



Nota:
A exibição Aplicações varia se você selecionar um perfil de pesquisa com os resultados do Genius ativados. Para obter mais informações, consulte Resultados do Genius em Configuring assistants overview

Controles de configuração da aplicação

Campo	Descrição
Página Inicial	Botão da barra de navegação para acessar a Pesquisa com IA página inicial do Console de administração.
Aplicações	Botão da barra de navegação para acessar Pesquisa com IA a página Aplicações do console do administrador.
Configurações compartilhadas	Botão da barra de navegação para acessar a Pesquisa com IA página Configurações compartilhadas do Console de administração.
Configuração da aplicação	Guia Barra lateral para exibir o resumo da configuração da aplicação.
Perfil de pesquisa	Guia da barra lateral para exibir informações de resumo do perfil de pesquisa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de configuração da aplicação

Campo	Descrição
	• Fontes de pesquisa • Dicionários • Regras de melhoria de resultados • Resultados do Genius
Fontes de pesquisa	Guia Barra lateral para exibir a lista de fontes de pesquisa desta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Dicionários	Guia Barra lateral para exibir a lista de Dicionários desta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Regras de melhoria de resultados	Guia Barra lateral para exibir a lista de regras de melhoria de resultado para esta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Resultados do Genius	Guia Barra lateral para exibir a lista de resultados do Genius para esta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Configuração da aplicação de pesquisa	Guia Barra lateral para exibir informações de resumo da configuração da aplicação de pesquisa: • Sugestões de preenchimento automático • Guias de navegação • Opções de classificação • Filtros de aspecto • Interface do cartão de resultado
Sugestões de preenchimento automático	Guia Barra lateral para exibir a lista de sugestões de preenchimento automático para esta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Guias de navegação	Guia Barra lateral para exibir a lista de guias de navegação desta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Opções de classificação	Guia Barra lateral para exibir a lista de opções de classificação para esta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Filtros de aspecto	Guia Barra lateral para exibir a lista de filtros de aspecto desta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Interface do cartão de resultado	Guia Barra lateral para exibir a lista de Interfaces de cartão de resultado para esta aplicação. Como alternativa, selecione o cartão com o mesmo nome na exibição de resumo.
Testar perfil de pesquisa	Opção para testar o perfil de pesquisa selecionado no momento.
Testar na aplicação	Opção para testar o perfil de pesquisa em sua aplicação.
Desligar Pesquisa com IA	Link para o registro do Portal de serviços da aplicação. Se você desativar *`Enable AI Search`* no registro da aplicação e selecionar **Atualizar**, **a opção Desativar a Pesquisa com IA** desaparecerá e **a opção Experimentar na aplicação** será

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

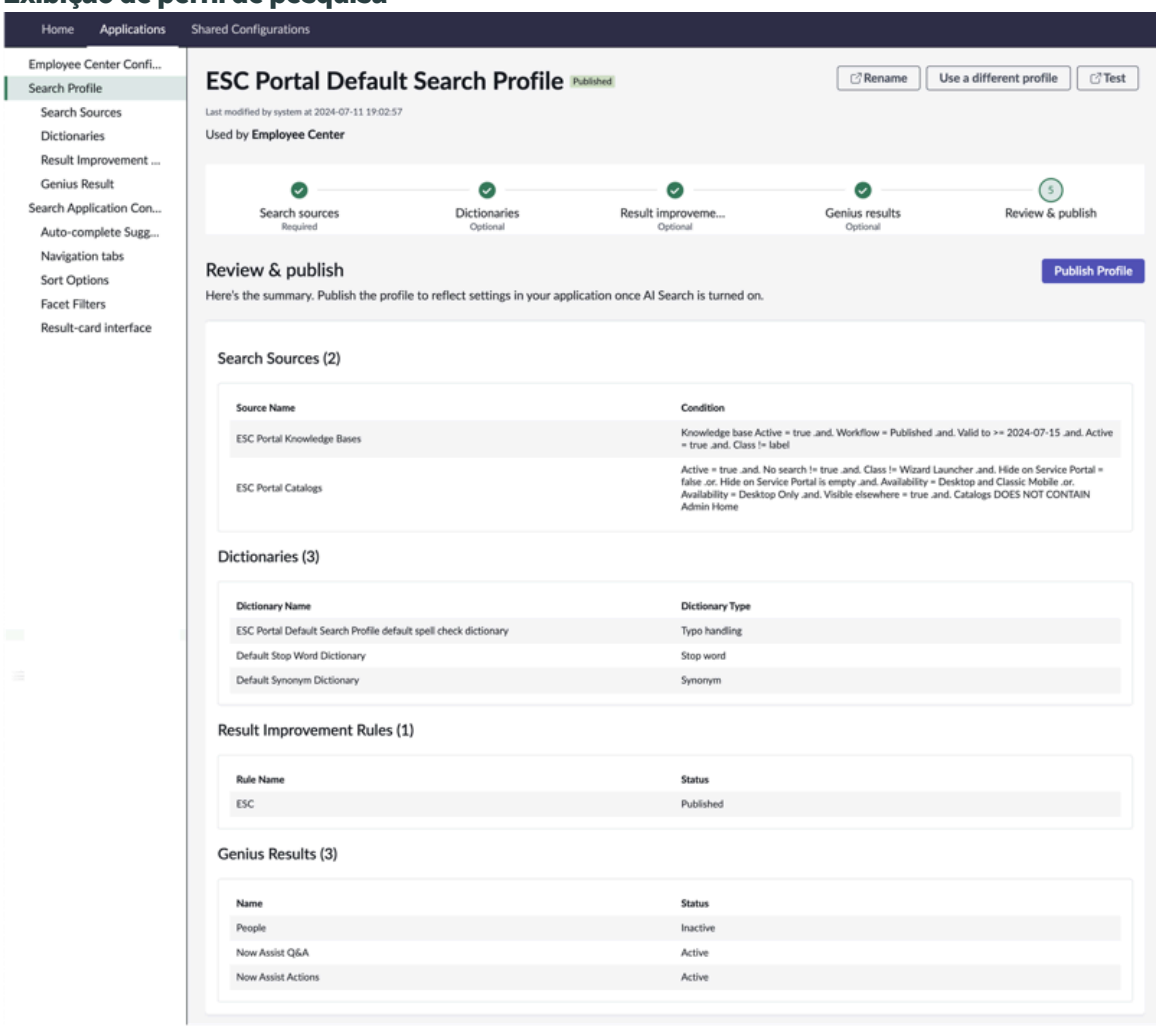
Controles de configuração da aplicação

Campo	Descrição
	desativada. A exibição de status da Pesquisa com IA também muda e um botão **Ir para ativar** é exibido. Selecione este botão para retornar ao registro da aplicação e reativar `Enable AI Search`.
Usar perfil diferente	Opção para selecionar um perfil de pesquisa diferente.
Publicar	Opção para publicar o perfil de pesquisa atual que está sendo testado ou usado. Se o perfil de pesquisa já estiver publicado, o botão **Publicar** será desativado.
Usar configuração diferente	Opção para selecionar uma configuração de aplicação de pesquisa diferente.

Perfil de pesquisa

A exibição Perfil de pesquisa é onde você revisa e publica seu perfil de pesquisa. Você obtém uma exibição resumida na guia Perfil de pesquisa e seleciona cada uma das quatro subseções para revisá-las antes da publicação. Para obter mais informações sobre como criar e publicar um perfil de pesquisa, consulte Criar um perfil de pesquisa e Publicar um perfil de pesquisa.

Exibição de perfil de pesquisa



Tradução automática

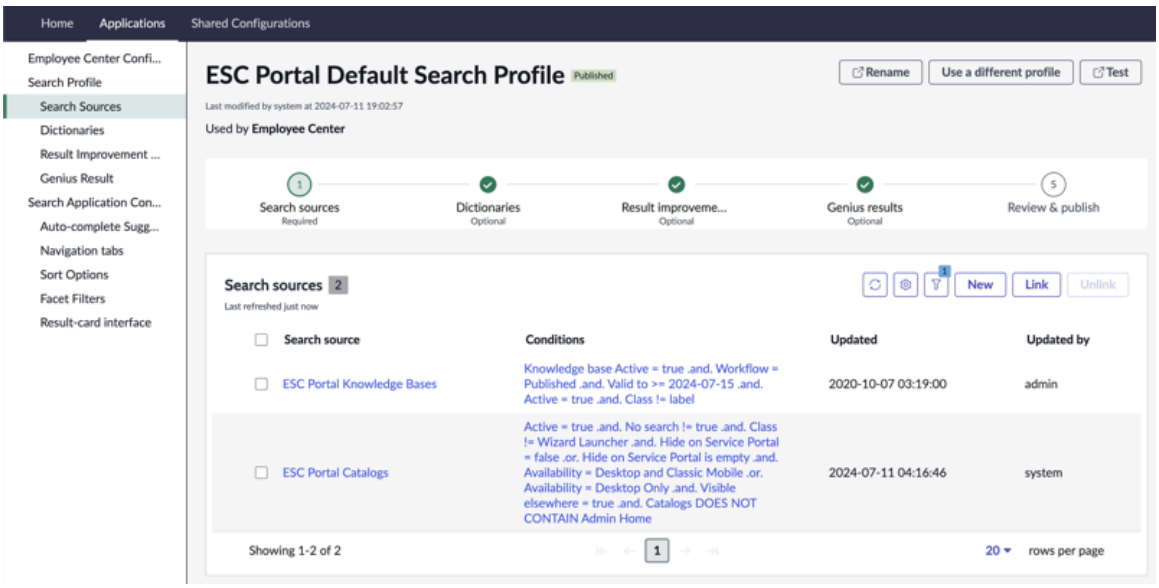
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de perfil de pesquisa

Campo	Descrição
Renomear	Botão para renomear seu perfil de pesquisa.
Usar um perfil diferente	Botão para selecionar um perfil de pesquisa diferente.
Teste	Botão para testar seu perfil de pesquisa.
Publicar perfil	Botão para publicar seu perfil de pesquisa.

Fontes de pesquisa

Você usa fontes de pesquisa para disponibilizar seu conteúdo pesquisável em experiências de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Pesquisar fontes e Criar uma origem de pesquisa.



Controles de fontes de pesquisa

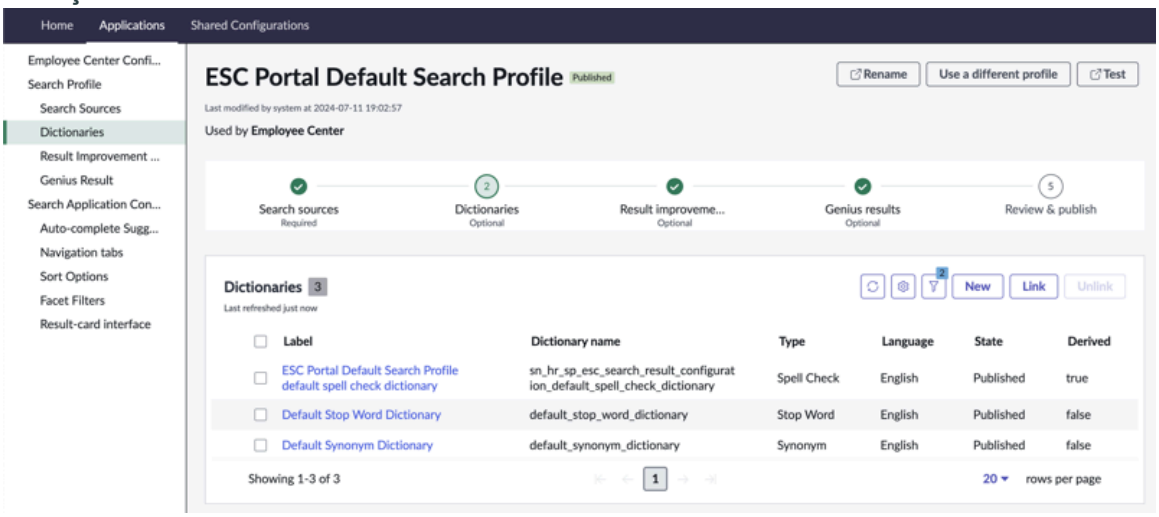
Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de fontes de pesquisa.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar uma origem de pesquisa.
Link	Botão para selecionar uma origem de pesquisa a ser adicionada à lista.
Desvincular	Botão para desvincular uma origem de pesquisa da lista. Selecione uma ou mais fontes de pesquisa na lista antes de selecionar **Desvincular**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dicionários são uma parte opcional do seu perfil de pesquisa que orienta suas pesquisas com sinônimos, palavras irrelevantes e opções de verificação ortográfica. Para obter mais informações sobre sinônimos, consulte Sinônimos, Criar sinônimose Criar um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre palavras irrelevantes, consulte Palavras irrelevantes, Criar palavras irrelevantese Criar um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa.

Exibição de Dicionários



Controles de dicionários

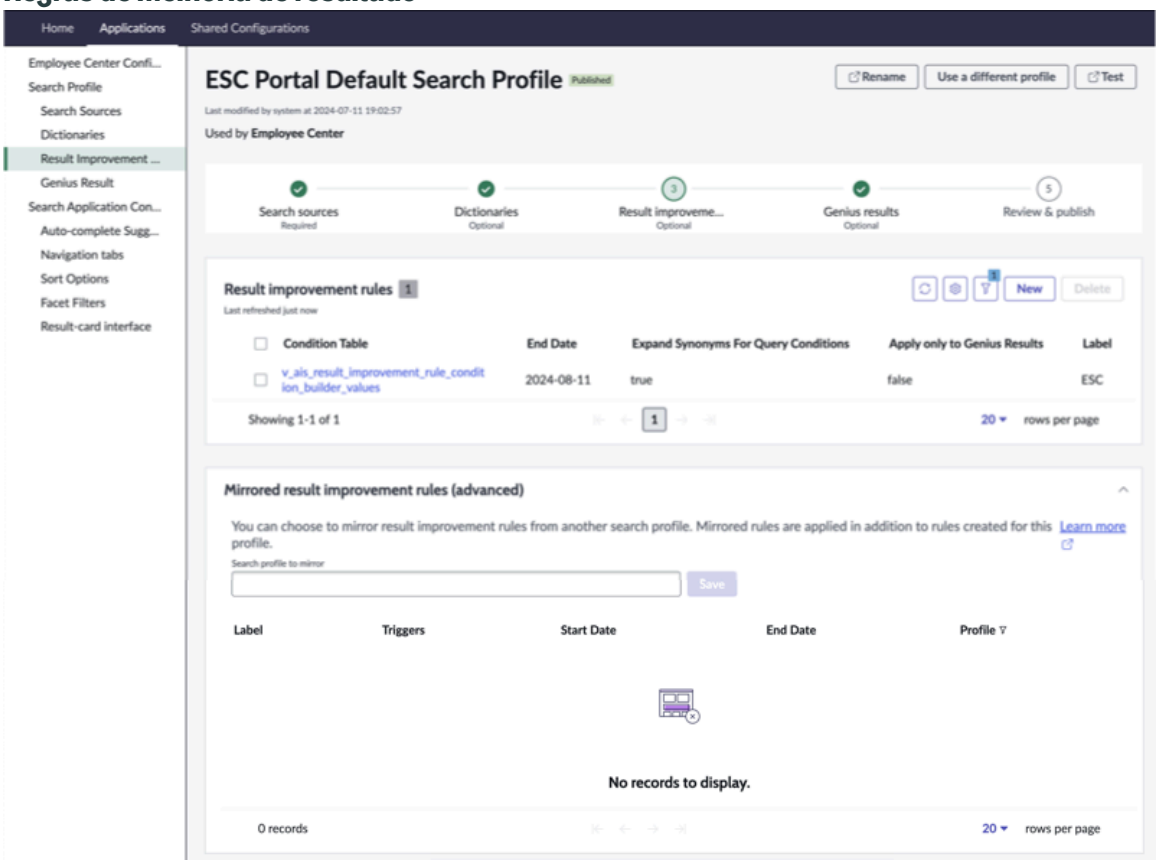
Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de Dicionários.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar um Dicionário.
Link	Botão para selecionar um Dicionário a ser adicionado à lista.
Desvincular	Botão para desvincular um Dicionário da lista. Selecione um ou mais Dicionários na lista antes de selecionar **Desvincular**.

As regras de melhoria de resultado são uma parte opcional do perfil de pesquisa que impulsiona, bloqueia ou melhora os resultados da pesquisa com base em várias condições do gatilho. Para obter mais informações, consulte Regras de melhoria de resultados e Criar uma regra de melhoria de resultado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de melhoria de resultado



Controles de regras de melhoria de resultado

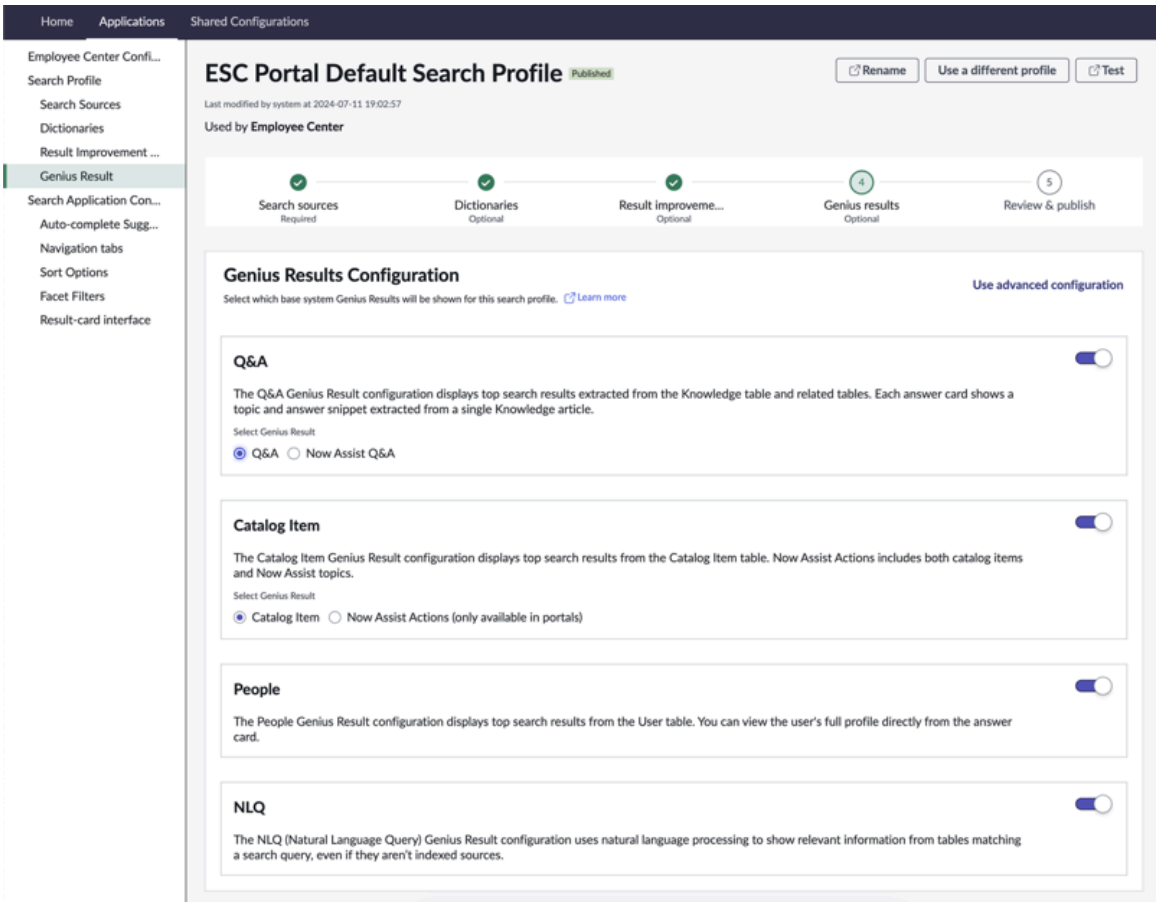
Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de regras de melhoria de resultado.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar uma regra de melhoria de resultado.
Link	Botão para selecionar uma regra de melhoria de resultado a ser adicionada à lista.
Desvincular	Botão para desvincular uma regra de melhoria de resultado da lista. Selecione uma ou mais regras de melhoria de resultado na lista antes de selecionar **Desvincular**.
Regras de melhoria de resultado espelhado (avançado)	Lista de regras de melhoria de resultado espelhadas de outro perfil de pesquisa. Use a janela de pesquisa para encontrar uma ou mais regras de melhoria de resultado e selecione **Salvar**. Para obter mais informações, consulte Compartilhar regras de melhoria de resultado entre perfis de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados do Genius

Os resultados do Genius são uma parte opcional do seu perfil de pesquisa que exibe os melhores resultados para consultas de pesquisa. Você pode exibir a configuração de resultados do Genius na configuração básica e avançada. Para obter mais informações, consulte Resultados do Genius e Criar uma configuração de resultado do Genius.



Controles de configuração básica dos resultados do Genius

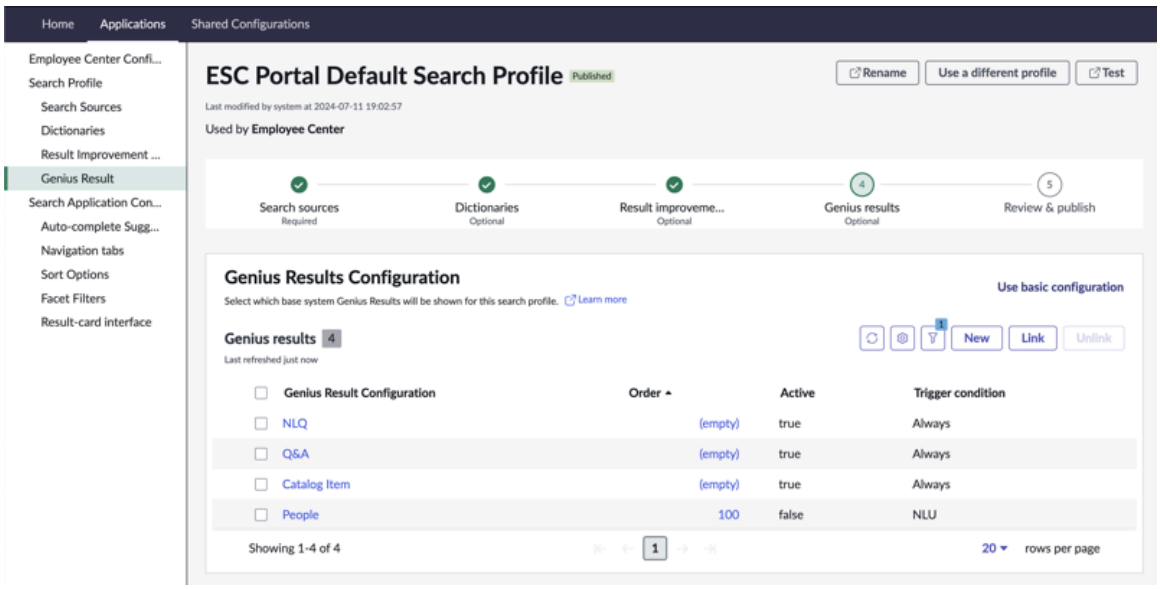
Campo	Descrição
Usar configuração avançada	Selecione para alternar para a configuração avançada.
Perguntas e respostas	Alternar para exibir os principais resultados de pesquisa da tabela Conhecimento e tabelas relacionadas. Selecione uma das duas opções: • Perguntas e respostas • Now Assist Perguntas e respostas **Nota:** Se você ativar as perguntas e respostas, o resultado do Genius selecionado será definido com a ordem padrão. Você pode mudar a ordem acessando a configuração avançada. Now Assist As perguntas e respostas e as ações só estarão disponíveis para seleção se você tiver uma licença Pro Plus, caso contrário, elas ficarão esmaecidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de configuração básica dos resultados do Genius

Campo	Descrição
Item do catálogo	Alternar para exibir os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo. Selecione uma das duas opções: • Item do catálogo • Now Assist Ações (disponível somente em portais)
Pessoas	Alternar para exibir os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário.
NLQ	Alterne para usar o processamento de linguagem natural para mostrar informações de tabelas, incluindo tabelas não indexadas, que correspondem a uma consulta de pesquisa.



Controles de configuração avançada dos resultados do Genius

Campo	Descrição
Usar configuração básica	Selecione para alternar para a configuração básica.
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de resultados do Genius.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar um resultado do Genius.
Link	Botão para selecionar um resultado do Genius a ser adicionado à 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.

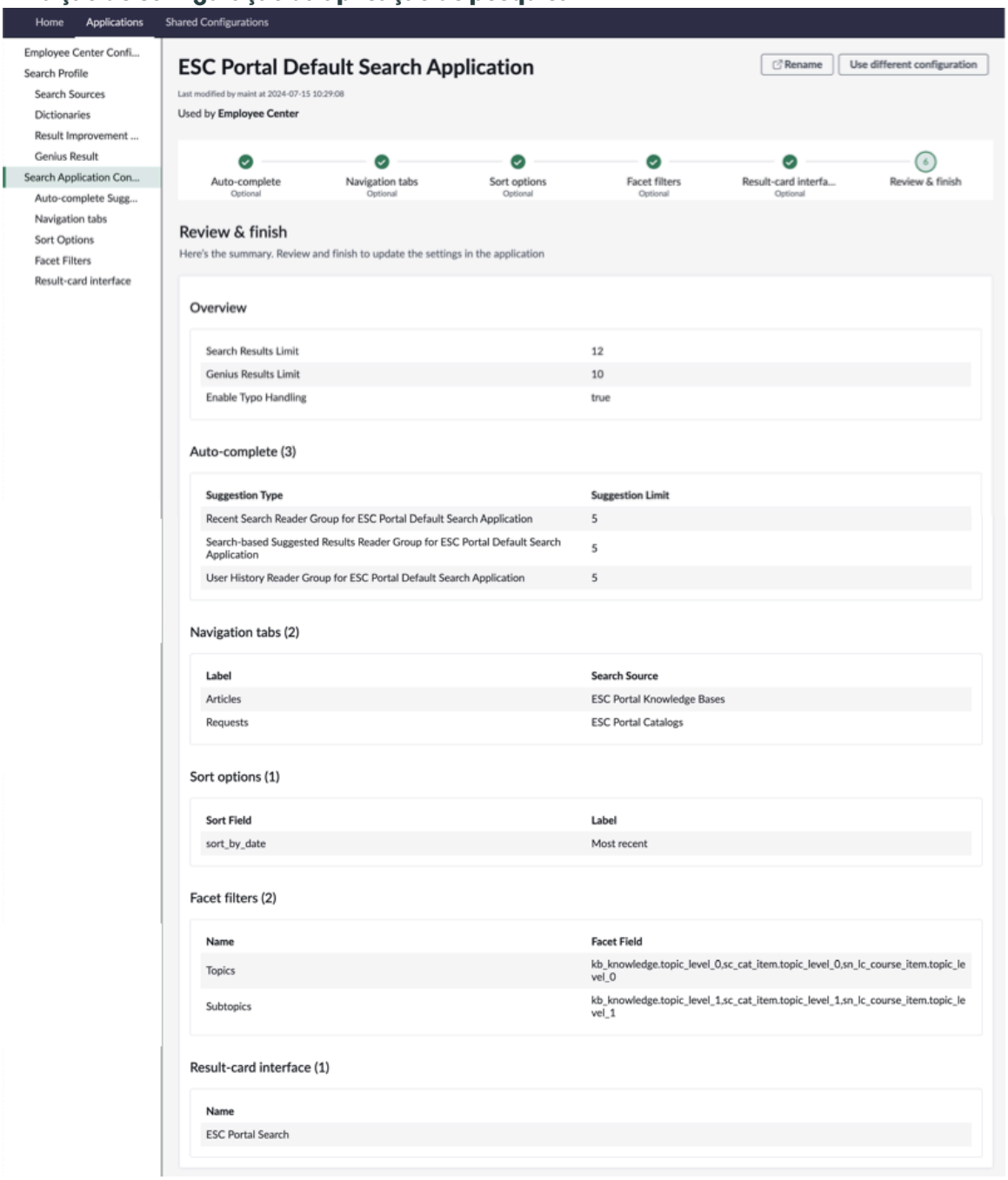
Controles de configuração avançada dos resultados do Genius

Campo	Descrição
Desvincular	Botão para desvincular um resultado do Genius da lista. Selecione um ou mais resultados do Genius na lista antes de selecionar **Desvincular**.

Configuração da aplicação de pesquisa

A exibição Configuração da aplicação de pesquisa é onde você revisa como sua aplicação de pesquisa está configurada. Você obtém uma exibição de resumo na guia Configuração da aplicação de pesquisa e seleciona cada uma das cinco subseções para revisá-las em detalhes. Para obter mais informações, consulte Configurações da aplicação de pesquisa e Criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Exibição de configuração da aplicação de pesquisa



Tradução automática

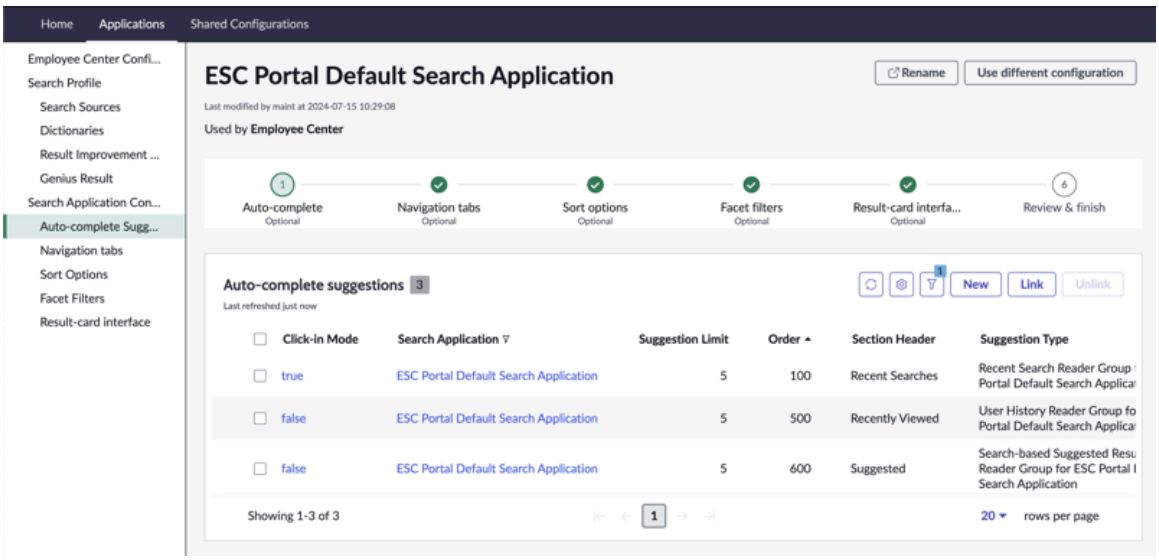
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de configuração da aplicação de pesquisa

Campo	Descrição
Renomear	Botão para renomear seu perfil de pesquisa.
Usar configuração diferente	Botão para selecionar uma configuração diferente da aplicação de pesquisa.

Sugestões de preenchimento automático

As sugestões de preenchimento automático são uma parte opcional da configuração da aplicação de pesquisa para exibir sugestões inteligentes no campo de entrada da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.



Controles de sugestões de preenchimento automático

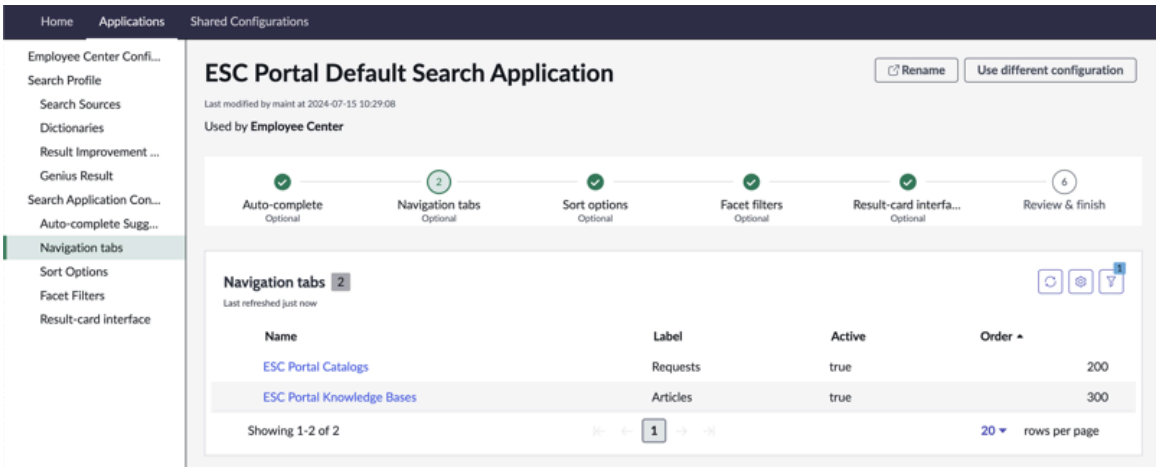
Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de sugestões de preenchimento automático.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar uma sugestão de preenchimento automático.
Link	Botão para selecionar uma sugestão de preenchimento automático para adicionar à lista.
Desvincular	Botão para desvincular uma sugestão de preenchimento automático da lista. Selecione uma ou mais sugestões de preenchimento automático na lista antes de selecionar **Desvincular**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de navegação

As guias de navegação são uma parte opcional da configuração da aplicação de pesquisa que refina os resultados da consulta de pesquisa por origem de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.



Controles das guias de navegação

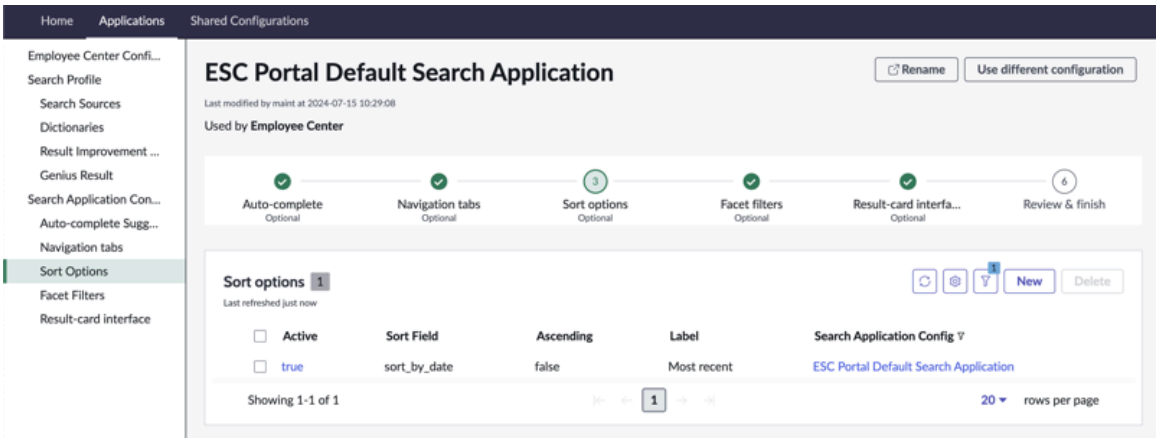
Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de guias de navegação.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de classificação

As opções de classificação são uma parte opcional da configuração da aplicação de pesquisa que refina os resultados da consulta de pesquisa por origem de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.



Controles de opções de classificação

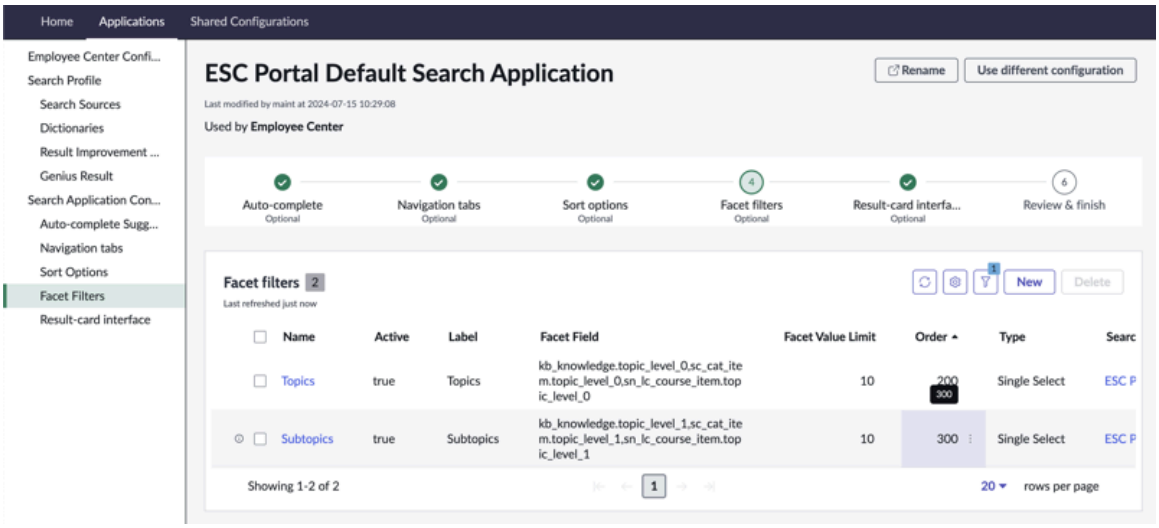
Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de opções de classificação.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar uma opção de classificação.
Excluir	Botão para excluir opções de classificação. Selecione uma ou mais opções de classificação antes de selecionar **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros de aspecto

Os filtros de aspecto são uma parte opcional da configuração da aplicação de pesquisa que refina as pesquisas gerando categorias dinamicamente a partir dos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.



Controles de filtros de aspecto

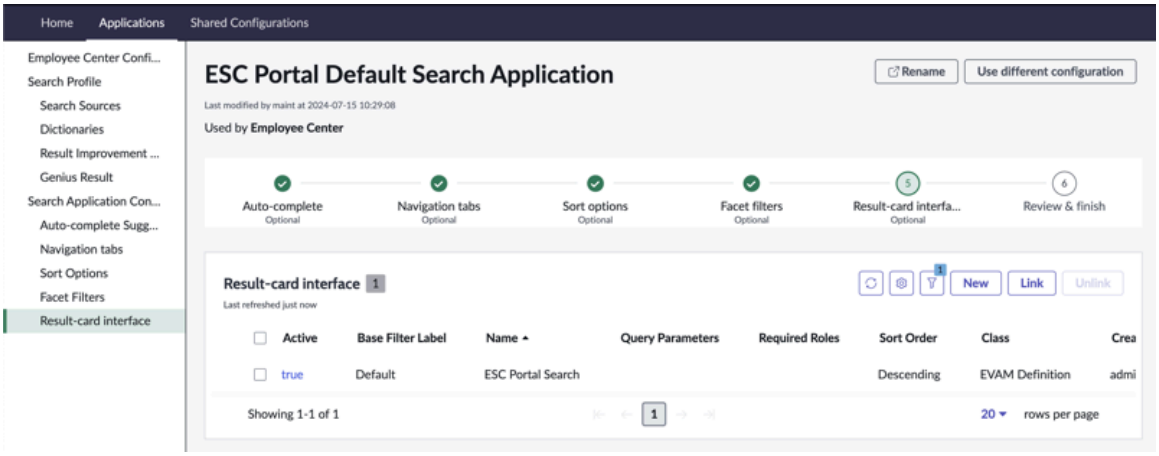
Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de filtros de aspecto.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar um filtro de aspecto.
Excluir	Botão para excluir filtros de aspecto. Selecione um ou mais filtros de aspecto antes de selecionar **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces de cartão de resultado

As interfaces de cartão de resultado são uma parte opcional da configuração da aplicação de pesquisa que fornece uma exibição padronizada de resultados de pesquisa em cartões e listas. Para obter mais informações, consulte Exploring Entity View Action Mapper e Create an EVAM definition.



Controles de filtros de aspecto

Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de interfaces de cartão de resultado.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions.
Novo(a)	Botão para criar uma interface de cartão de resultado.
Link	Botão para selecionar uma interface de cartão de resultado para adicionar à lista.
Desvincular	Botão para desvincular uma interface de cartão de resultado da lista. Selecione uma ou mais guias de Navegação na lista antes de selecionar **Desvincular**.

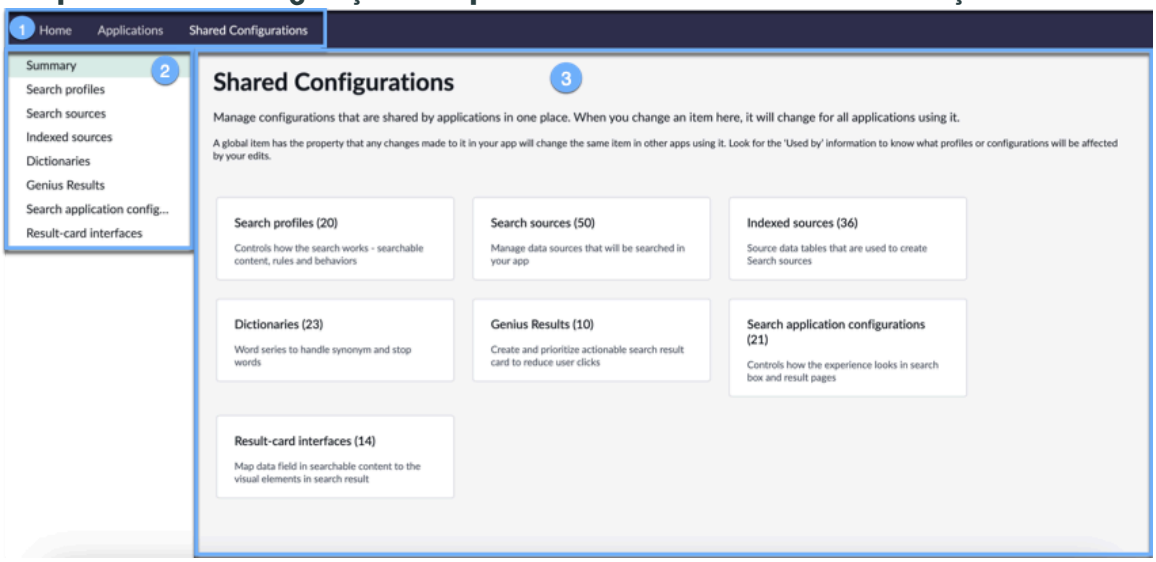
Pesquisa com IA Página Configurações compartilhadas do Console de administração

Esta página é onde você exibe e gerencia todas as configurações compartilhadas por Pesquisa com IA e outras aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Configurações compartilhadas do Console de administração



Legenda

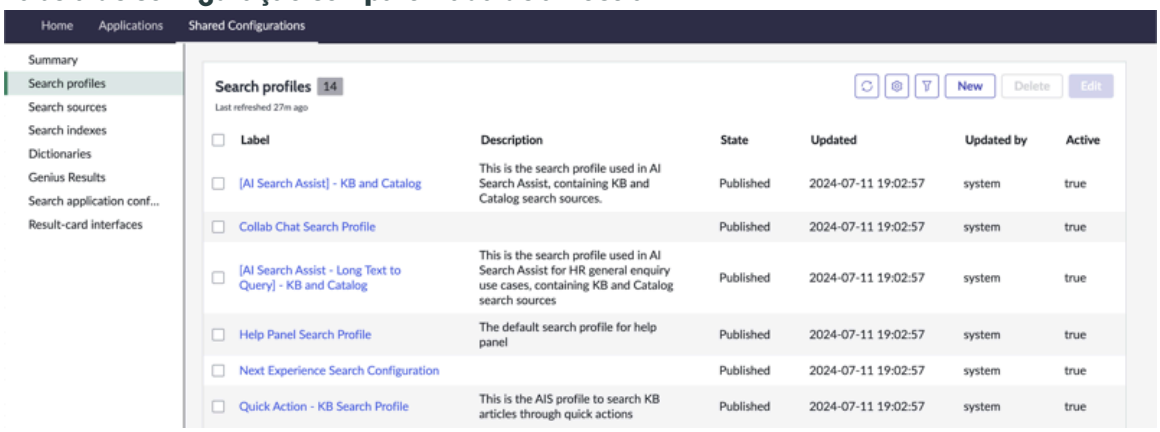
Campo	Descrição
1. Barra de navegação	Guias para navegar entre as páginas Inicial, Aplicações e Configurações compartilhadas.
2. Barra lateral de configurações	Guias para navegar pelos tipos de tabelas de configurações compartilhadas. Selecione uma guia para exibir a tabela: • Resumo • Tabela de perfis de pesquisa [ais_search_profile] • Tabela Fontes de pesquisa [ais_search_source] • Tabela Fontes indexadas [ais_datasource] • Tabela Dicionários [ais_dictionary] • Tabela de resultados do Genius [ais_genius_result_configuration] • Tabela Configurações da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config] • Interfaces de cartão de resultado [sys_ux_composite_data]
3. Configurações compartilhadas	Cartões para navegar pelos tipos de tabelas de configurações compartilhadas. Esses cartões correspondem às entradas na barra lateral de guias. Selecione um cartão para exibir a tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de configurações compartilhadas

Tabela de configuração compartilhada de amostra



Todas as tabelas de Configurações compartilhadas usam os mesmos controles para gerenciar suas entradas.

Controles da tabela Configurações compartilhadas

Campo	Descrição
Atualizar lista	Botão para atualizar a lista de entradas da tabela.
Ações da lista	Botão para abrir ações da lista. Selecione **Editar colunas** para adicionar ou remover colunas da tabela. Selecione **Redefinir larguras** se você tiver ajustado as larguras de coluna.
Mostrar/ Ocultar painel Filtro	Botão para abrir o painel de condições do filtro. Selecione o ícone Limpar entrada ( ) ao lado de quaisquer condições definidas para removê-las. Selecione **Restaurar padrões** para redefinir os filtros padrão ou **Exibição avançada** para definir as condições do filtro. Para obter mais informações, consulte Set filter conditions .
Novo(a)	Botão para criar um registro.
Excluir	Botão para excluir registros. Selecione uma ou mais entradas antes de selecionar **Excluir**

Para obter mais informações sobre como usar essas tabelas, consulte Criar uma configuração Pesquisa com IA.

Criar uma configuração Pesquisa com IA

Crie perfis de pesquisa, fontes de pesquisa e outras configurações para qualquer uma das suas aplicações que usam Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração da Pesquisa com IA** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**.
2. Selecione a guia Configurações compartilhadas.
3. Selecione a guia da tabela desejada em que você deseja criar a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Novo**.
5. Preencha os campos do formulário, dependendo da configuração desejada.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Editar formulário de configuração de exibição

O formulário Editar configuração de exibição contém informações sobre configurações de exibição do EVAM definidas para configurações da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de exibição.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar uma configuração de exibição, consulte Criar ou editar uma definição de exibição do EVAM.

Editar formulário de configuração de exibição

Exibir campos de detalhes de configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a configuração de exibição do EVAM.
Ordem	Ordem de exibição de uma configuração de exibição no contexto da configuração da aplicação de pesquisa.
Tabela	Tabela a ser associada à configuração de exibição do EVAM.
Condição	Condições de quando usar a configuração de exibição do EVAM.
Modelo de exibição	Modelo a ser associado à configuração de exibição do EVAM.

Campos de conteúdo principal

Campo	Descrição
Componente	Nome do componente a ser adicionado à configuração de exibição do EVAM.
Rótulo de título	Título do cartão de resultado de exibição do EVAM.
Tipo	Determina como o título é tratado na exibição do EVAM. Selecione Campo do modelo ou Valor estático. **Valor estático** Um valor fixo ou constante que você insere manualmente. **Campo da tabela** Valor gerado dinamicamente com base em colunas específicas da tabela selecionada. **Campo 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.

Campos de conteúdo principal

Campo	Descrição
	Informações específicas que são retornadas como parte dos resultados da pesquisa. Por padrão, há quatro campos personalizados disponíveis: • ai_search_teaser_title • ai_search_teaser_text • document_index • navegação_URL **Nota:** Este campo aparece várias vezes em todo o formulário. Escolha seu valor de acordo com a configuração do campo anterior.
Tamanho da fonte do título	O tamanho da fonte do texto do título em uma exibição do EVAM para controlar a aparência visual do título.
Traduzível	Opção para traduzir o texto com base no idioma preferencial de um usuário. **Nota:** Este campo aparece várias vezes em todo o formulário.
Resumo	Informações adicionais a serem exibidas no cartão de resultado após o título.
Tamanho da fonte do resumo	O tamanho da fonte do texto em um cartão de resultado de exibição do EVAM para controlar a aparência visual das informações.

Campos de cabeçalho do cartão

Campo	Descrição
Rótulo um do cabeçalho de texto	Título exclusivo um para uma exibição específica do EVAM que comunica a finalidade ou o conteúdo da exibição.
Rótulo dois do cabeçalho de texto	Título exclusivo dois para uma exibição específica do EVAM que comunica a finalidade ou o conteúdo da exibição.
Rótulo de cabeçalho de texto três	Título exclusivo três para uma exibição específica do EVAM que comunica a finalidade ou o conteúdo da 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.

Campos de imagem do cartão

Campo	Descrição
Tipo de imagem	Determine o formato ou o tipo de uma imagem que você deseja exibir, como ícone, imagem ou avatar.
URL da imagem	Determine o endereço da Web (URL) de uma imagem que você deseja exibir em um componente ou elemento específico da sua aplicação.
URL do avatar	Determine o endereço da Web (URL) de uma imagem de avatar. Os avatares são normalmente usados para representar usuários, caracteres ou entidades em uma aplicação.
Nome do avatar	Nome dado ao avatar.
Ícone	Representa um símbolo visual que é exibido na interface do cartão de resultado de exibição do EVAM. /O ícone a ser exibido ao lado do campo relacionado ao detalhamento no formulário.
Tamanho do ícone	Determina o tamanho do ícone
Ocultar ícone	Uma opção para ocultar o ícone na interface do cartão de resultado de exibição do EVAM.

Campos de detalhes do cartão

Campo	Descrição
Rótulo Aria	Um atributo que aprimora a acessibilidade na Web fornecendo títulos para leitores de tela.
Tipo de rótulo de detalhe	Especifica como os detalhes são exibidos no cartão de resultado de exibição do EVAM, em linha ou empilhados.
Posição do detalhe	Especifica onde os detalhes são exibidos no cartão de resultado de exibição do EVAM, acima do texto de resumo ou abaixo.
Separador de rótulo de detalhe	Especifica o caractere ou cadeia de caracteres usada para separar rótulos no cartão de resultado de exibição do EVAM.
Rótulo de detalhe	Descreve cada detalhe exibido no cartão de resultado de exibição do EVAM.
Detalhar valor	Especifica as informações exibidas para cada detalhe no cartão de resultado de exibição do EVAM.
Abrir em uma nova guia	Uma opção para exibir e habilitar o ícone Abrir em nova guia no cartão de resultado de exibição do EVAM.
É global	Indica se a configuração de exibição é para um portal.

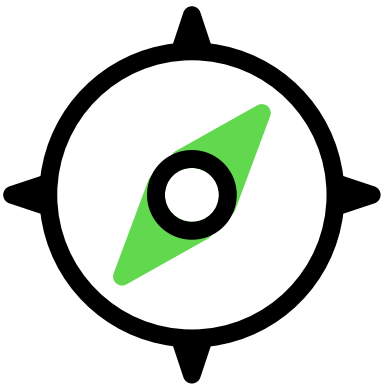
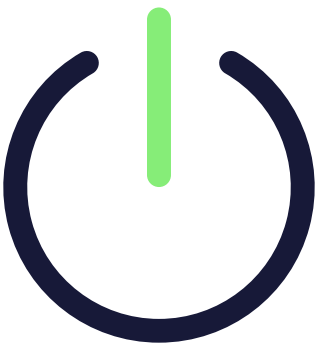
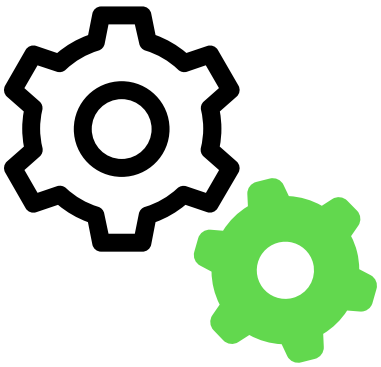
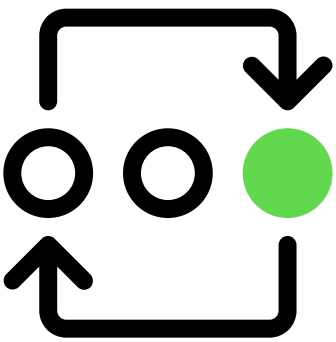
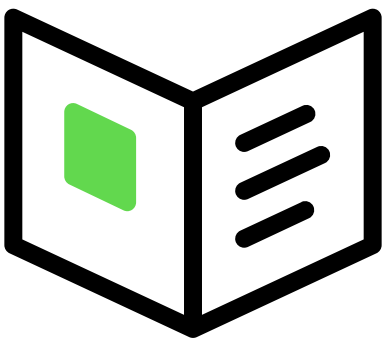
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conectores de conteúdo externo

A aplicação Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store permite que aplicações Pesquisa com IA pesquisem conteúdo e metadados de sistemas de origem externa compatíveis, como Atlassian Confluence Cloud e Microsoft SharePoint Online.

Iniciar

Explorar	Instalar	Configurar
		
Saiba mais sobre os recursos oferecidos pelo Conectores de conteúdo externo	Ativar o plug-in Conectores de conteúdo externo em sua instância	Configurar conectores e cronogramas de rastreamento para suas fontes de dados externas
Uso	**Referência**	
		
Iniciar rastreamentos de conector e revisar resultados de rastreamento, métricas e mapeamentos de usuário	Exibir componentes instalados com Conectores de conteúdo externo	

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

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.

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorar conectores de conteúdo externo

Usando Conectores de conteúdo externo, as aplicações Pesquisa com IA podem pesquisar conteúdo e metadados de repositórios de documentos externos, como Atlassian Confluence Cloud e Microsoft SharePoint Online. Expandir o recall de pesquisa para incluir conteúdo externo torna mais fácil e rápido para os usuários de pesquisa localizar as informações de que precisam.

Visão geraldos Conectores de conteúdo externo

A aplicação Conectores de conteúdo externo adiciona suporte para indexação de conteúdo e metadados de documentos em repositórios externos para tornar esses documentos pesquisáveis em aplicações Pesquisa com IA. Os conectores preservam as permissões de acesso ao documento original usando o modelo de segurança de conteúdo de Pesquisa com IA.

A versão atual oferece suporte à indexação de documentos e permissões de acesso dos seguintes *sistemas de origem*:

- Atlassian Confluence Cloud
- Atlassian Jira
- Google Drive
- Microsoft SharePoint Online

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Microsoft Teams
- Salesforce Slack
- Documentação do ServiceNow

Os administradores de pesquisa podem programar rastreamentos de mapeamento de documentos e usuários para atender aos seus requisitos de indexação. Se for necessário, os administradores de pesquisa também podem executar qualquer tipo de rastreamento sob demanda.

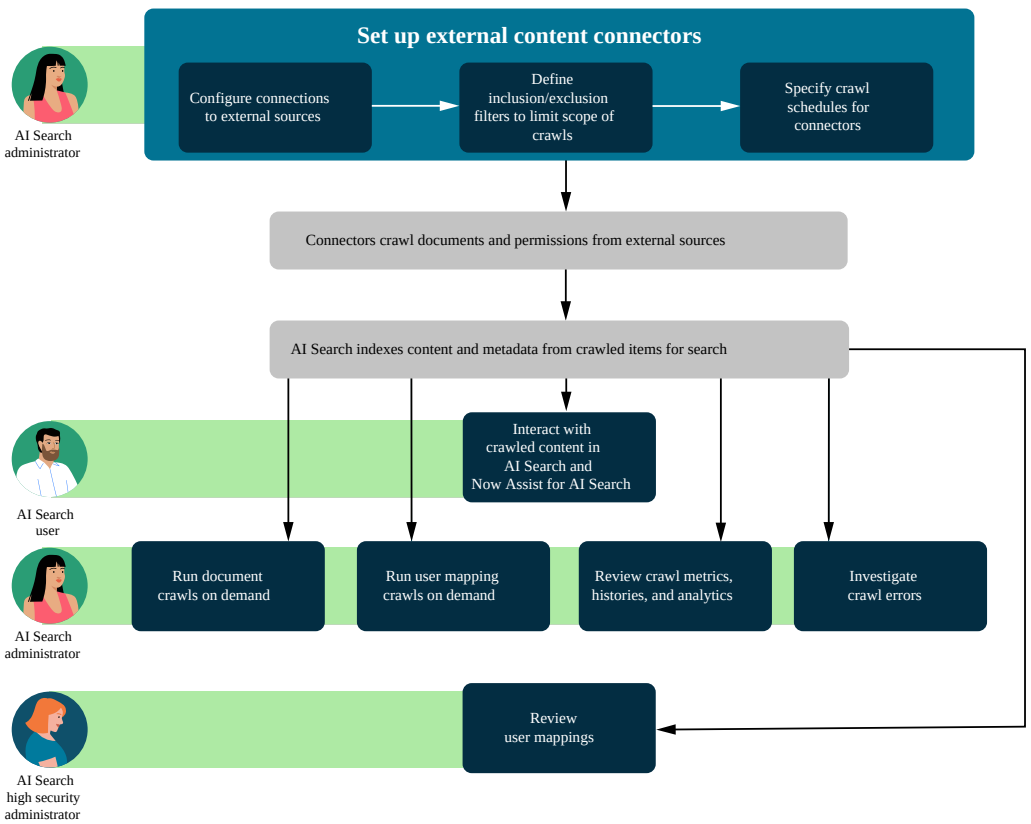
Importante:
A aplicação Conectores de conteúdo externo consome Integration Hub transações ao alimentar documentos rastreados para Pesquisa com IA. Você pode monitorar transações disponíveis e usadas para seus pacotes de assinatura Integration Hub no painel de uso Integration Hub. Para obter detalhes sobre o monitoramento de transações, consulte Transaction reports in Integration Hub Usage Dashboard .

Todos os conectores de conteúdo externo oferecem suporte à indexação vetorial semântica de conteúdo recuperado de documentos do sistema de origem rastreados. Para obter detalhes sobre indexação e pesquisa de vetores semânticos, consulte Pesquisa vetorial semântica no Pesquisa com IA.

Fluxo de trabalhode Conectores de conteúdo externo

Neste infográfico, veja uma amostra de fluxo de trabalho de como diferentes usuários de uma organização interagem com Conectores de conteúdo externo para habilitar a indexação e a pesquisa de conteúdo e metadados de fontes externas compatíveis.

Configurando e usando Conectores de conteúdo externo



Neste Conectores de conteúdo externo 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.

1. Os administradores de pesquisa definem as configurações de conexão para conectores de conteúdo externo, configuram pontos de início de rastreamento e filtros de inclusão/exclusão para definir o escopo dos rastreamentos de conector e definem cronogramas que especificam quando os rastreamentos são executados.
2. O sistema executa conectores em horários programados ou quando os administradores iniciam rastreamentos únicos. Durante o rastreamento, os conectores recuperam documentos e permissões de acesso de seus sistemas de origem e os alimentam em Pesquisa com IA para indexação.
3. Os usuários de pesquisa recebem conteúdo e metadados de sistemas de origem de conteúdo externo ao interagir com Pesquisa com IA aplicações. O modelo de segurança de conteúdo de Pesquisa com IAretém as permissões de acesso de usuário e grupo definidas no sistema de origem, portanto, os usuários só podem exibir o conteúdo de documentos para os quais têm permissão de acesso.
4. Os administradores revisam e analisam métricas de rastreamento, históricos de rastreamento e dados de mapeamento de usuário para entender como os dados externos são rastreados e indexados, permitindo um ajuste mais eficaz das configurações de Conectores de conteúdo externo.

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Benefíciosdos Conectores de conteúdo externo

Benefício	Recurso	Usuários
Configure conectores para recuperar documentos e permissões de segurança de sistemas de fonte de dados externos compatíveis	Criar um conector de conteúdo externo	Administrador de pesquisa
Controle o escopo dos rastreamentos do conector de conteúdo externo especificando locais do sistema de origem para rastrear e tipos de arquivo para alimentar Pesquisa com IA para indexação	Definição de configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo	Administrador de pesquisa
Especificar cronogramas de rastreamento para conectores de conteúdo externo	Definir uma programação de rastreamento para um	Administrador 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.

Benefício	Recurso	Usuários
	conector de conteúdo externo	
Atualizar o conteúdo total ou parcial do documento dos sistemas de origem sob demanda	Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo	Administrador de pesquisa
Atualizar permissões de acesso de usuários e grupos dos sistemas de origem sob demanda	Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo	Administrador de pesquisa
Revisar métricas para itens do sistema de origem recuperados por rastreamentos de documentos	Revisar o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo	Administrador de pesquisa
Revisar permissões de acesso de usuários e grupos recuperadas por rastreamentos de mapeamento de usuário	Revisar mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo	Pesquisar administrador de alta segurança
Pesquisar conteúdo e metadados indexados de sistemas de fonte de dados externos	Como usar o Pesquisa com IA	Pesquisa com IA usuários

Interação com Now Assist Resultados do Genius

Se você tiver as aplicações Now Assist em Pesquisa com IA e Now Assist em Virtual Agent ServiceNow Store instaladas, os resultados da pesquisa de conteúdo externo serão qualificados para inclusão nas respostas de resultado do Genius geradas para Now Assist em Virtual Agent.

Os resultados da pesquisa de conteúdo externo são ignorados ao gerar Now Assist Perguntas e respostas ou Now Assist ações respostas de resultado do Genius.

Separação de domínios e conectores de conteúdo externo

Domain Separation não é compatível com Conectores de conteúdo externo. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral da Separação de domínios em Conectores de conteúdo externo

A aplicação Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store permite tornar o conteúdo de documentos do sistema de origem externa pesquisável em aplicações Pesquisa com IA. Os conectores de conteúdo externo não são compatíveis com 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.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Instalar conectores de conteúdo externo

Instale a aplicação Conectores de conteúdo externo do ServiceNow® Store.

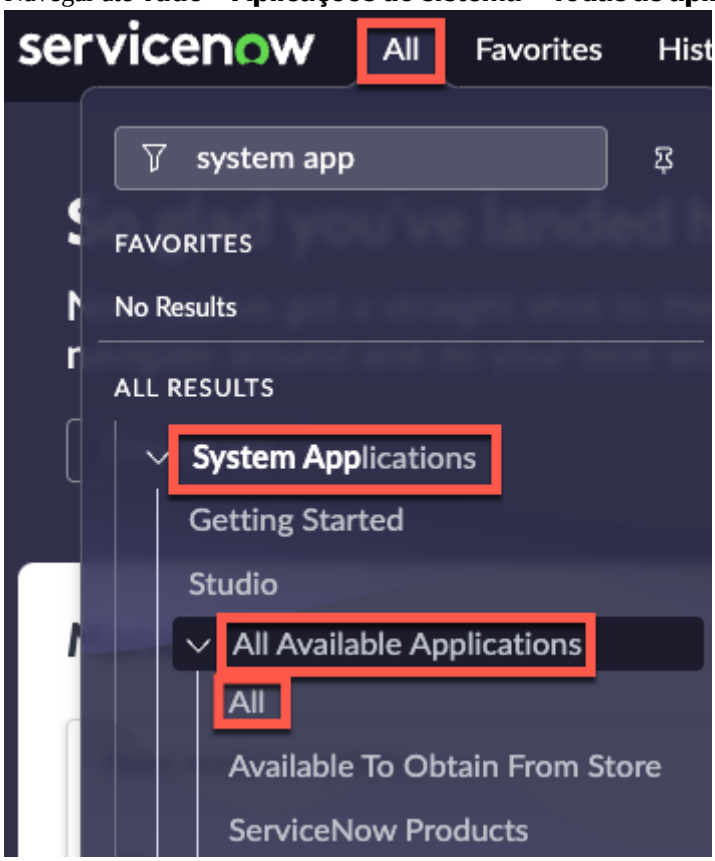
Antes de Iniciar

- 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 .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Conectores de conteúdo externo (sn_ext_con) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Com o plug-in instalado, os administradores Pesquisa com IA podem configurar conectores para rastrear conteúdo, metadados, usuários e associações de grupo de repositórios de conteúdo externo compatíveis. Para obter detalhes sobre a configuração do conector de conteúdo externo, consulte Configurando Conectores de Conteúdo Externo.

Configurando Conectores de Conteúdo Externo

Planeje e configure a sua implementação do Conectores de conteúdo externo.

Visão geral da configuração de Conectores de conteúdo externo

A configuração da recuperação e indexação de conteúdo de seus sistemas de origem de conteúdo externo requer as seguintes etapas:

Etapa de configuração	Descrição
O administrador do sistema de origem define as configurações de acesso do seu sistema de origem de conteúdo externo	• Configuração de Atlassian Confluence Cloud para indexação de conteúdo externo • Configuração de Atlassian Jira para indexação de conteúdo externo • Configuração de Google Drive para indexação de conteúdo externo • Configuração de Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo • Configuração de Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo • Configuração de Salesforce Slack para indexação de conteúdo externo • Configuração da documentação ServiceNow para indexação de conteúdo externo

Pesquisa com IA O administrador cria e configura conectores de conteúdo externo	• Criar um conector de conteúdo externo
	  ○ Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud
	  ○ Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Jira
	  ○ Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Google Drive
	  ○ Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online
	  ○ Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft Teams
	  ○ Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Salesforce Slack
	  ○ Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo da documentação 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.

Etapa de configuração	Descrição

	• Definição de configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo (opcional)
	  ○ Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud
	  ○ Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Jira
	  ○ Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Google Drive
	  ○ Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online
	  ○ Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft Teams
	  ○ Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Salesforce Slack
	  ○ Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow
	• Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo

Como estimar o volume de documentos para sistemas de origem

As ferramentas do sistema de origem permitem que você estime o número de documentos disponíveis para recuperação por conectores de conteúdo externo. Ao estimar a contagem de documentos disponíveis para um sistema de origem, você pode determinar se precisa aplicar restrições de escopo de rastreamento ao configurar um conector de conteúdo externo para esse sistema de origem.

Estimar volume de documentos para Atlassian Confluence Cloud

Estime o número de documentos incluídos no seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud. Use essas informações para determinar as configurações de escopo de rastreamento necessárias para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud.

Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para o sistema de origem Atlassian Confluence Cloud da sua organização:

- Credenciais de login para uma conta de administrador
- Permissão para criar relatórios

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de configurar um conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud, pode ser útil estimar o número de documentos disponíveis no seu sistema de origem Atlassian Confluence 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.

Ao estimar a contagem de documentos disponíveis, você pode determinar se precisa restringir o escopo de rastreamento do conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud para evitar exceder o limite de documentos indexados.

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Procedimento

1. Faça login no console de administração do Atlassian Confluence Cloud usando credenciais de administrador.
   O URL do console de administração Atlassian Confluence Cloud é normalmente https://<hostname> .atlassian.net/wiki/admin , em que é o nome do host específico da sua organização.
2. No menu da tela de administração, navegue até **Configurações** > **Gestão de dados** > **Relatórios de espaço**.
3. Selecione **Criar relatório** e aguarde o link **de download** do novo relatório aparecer.
   O relatório pode levar alguns minutos para ser gerado.
4. Selecione a ação **Baixar** para o novo relatório e salve o arquivo CSV do relatório de espaço em um local conveniente quando solicitado.
5. Abra o arquivo CSV do relatório de espaço baixado em uma ferramenta de sua escolha.
6. Para cada espaço listado no arquivo CSV do relatório de espaço, encontre o número de documentos disponíveis no espaço adicionando os números de Contagem de conteúdo e Anexos listados.
   Por exemplo, se a entrada de um espaço no arquivo CSV do relatório de espaço mostrar Contagem de conteúdo 3571 e Anexos 258, o número total de documentos disponíveis para esse espaço será 3.829.
7. Soma as contagens de documentos disponíveis para todos os espaços para encontrar o número total de documentos disponíveis no seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud.

O que Fazer Depois

Se a contagem total de documentos disponíveis do seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud exceder o limite do conector de um milhão (1.000.000) documentos, você precisará limitar o escopo de rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud. Escolha um conjunto de espaços cuja contagem total de documentos seja menor que o limite do conector e informe o administrador Pesquisa com IA para que ele possa definir as configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo para incluir somente esses espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como definir as configurações de rastreamento do conector Atlassian Confluence Cloud, consulte Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud.

Estimar volume de documentos para Microsoft SharePoint Online

Estime o número total de documentos incluídos no seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online e as contagens de documentos para sites individuais. Use essas informações para determinar as configurações de escopo de rastreamento necessárias para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para a instância da central de administração Microsoft 365 da sua organização:

- Credenciais de login
- Permissão para configurar e exportar a Microsoft SharePoint Online listagem de sites ativos

Para obter informações detalhadas sobre o acesso a relatórios na central de administração Microsoft 365, consulte Microsoft 365 relatórios na central de administração artigo no site Microsoft Aprenda.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de configurar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online, pode ser útil estimar o número de documentos disponíveis em seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online e em seus sites individuais.

Ao estimar a contagem de documentos disponíveis, você pode determinar se precisa restringir o escopo de rastreamento do conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online para evitar exceder o limite de documentos indexados.

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Faça login no Microsoft 365 centro de administração em https://admin.microsoft.com/ .
2. Navegar até **Centros de administração** > **Todos os centros de administração**e selecione **SharePoint** na lista de centros de administração.
3. Navegar até **Sites** > **Sites ativos**.
4. Na lista Sites ativos, selecione o cabeçalho **Personalizar colunas**, certifique-se de que as seguintes colunas estejam selecionadas para exibição e selecione **Aplicar**.
   - Nome do site
   - URL
   - Armazenamento usado (GB)
   - Arquivos
5. Exporte e analise as contagens de documentos para sites ativos executando as etapas a seguir.

   a. Selecione **Exportar**.

   b. Quando solicitado, salve a lista CSV de sites ativos em um local conveniente.

   c. Abra a lista CSV de sites ativos exportados em uma ferramenta de sua escolha.

   d. Para cada entrada de site na lista de sites ativos, encontre o número de documentos disponíveis no campo Arquivos.
   Use os valores de campo Nome do site e URL para identificar seus sites.

   e. Encontre o número total de documentos disponíveis no seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online somando os valores do campo Arquivos de todos os sites na lista CSV de sites ativos.

O que Fazer Depois

Se a contagem total de documentos disponíveis do seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online exceder o limite do conector de um milhão (1.000.000) documentos, você precisará limitar o escopo de rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online. Escolha um conjunto de sites cuja contagem total de documentos seja menor que o limite do conector e informe o administrador Pesquisa com IA para que ele possa definir as configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo para incluir somente esses sites.

Para obter detalhes sobre como definir as configurações de rastreamento do conector Microsoft SharePoint Online, consulte Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Configuração de sistemas de origem para indexação de conteúdo externo

Os administradores do sistema de origem definem configurações para permitir que conectores de conteúdo externo indexem seus documentos e configurações de segurança para pesquisa. Essas configurações devem ser definidas para um sistema de origem antes de criar um conector de conteúdo externo para rastrear esse sistema de origem.

Cada conector de conteúdo externo tem seus próprios requisitos de configuração do sistema de origem, conforme mostrado nos tópicos 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.

Configuração de Atlassian Confluence Cloud para indexação de conteúdo externo

Atlassian Confluence Cloud administradores do sistema de origem definem configurações no Atlassian Developer console e Atlassian Administration. Essas configurações permitem que o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud indexe documentos e configurações de segurança do seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud para pesquisa.

Essas configurações do sistema de origem devem ser definidas antes de criar um conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud.

Definir configurações Atlassian para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud

Registre uma aplicação OAuth 2.0 no console do desenvolvedor Atlassian e crie uma chave de API em Atlassian Administration para permitir que o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud rasteje espaços e acesse permissões no sistema de origem Atlassian Confluence Cloud.

Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para as aplicações de gestão Atlassian da sua organização:

Atlassian portal	Credenciais e permissões necessárias
Atlassian Console do desenvolvedor (https://developer.atlassian.com/console/myapps/)	• Credenciais de login • Permissão para exibir configurações de aplicações registradas • Permissão para registrar uma nova aplicação • Permissão para definir escopos granulares da API do Confluence para uma aplicação • Permissão para definir a URL de retorno de chamada do OAuth 2.0 para uma aplicação
Atlassian Administration (https://admin.atlassian.com/)	• Credenciais de login • Permissão para criar uma nova chave de API de administrador

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud recupera conteúdo do seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud usando a API do Confluence.

Para permitir que o conector acesse seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud por meio da API do Confluence, você deve configurar uma integração OAuth 2.0 no console do desenvolvedor Atlassian e uma chave de API em Atlassian Administration. Seu administrador de pesquisa pode usar configurações copiadas da integração do OAuth 2.0 e a chave de API para configurar o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud para a conexão apropriada com o sistema de origem Atlassian Confluence Cloud.

Tradução automática

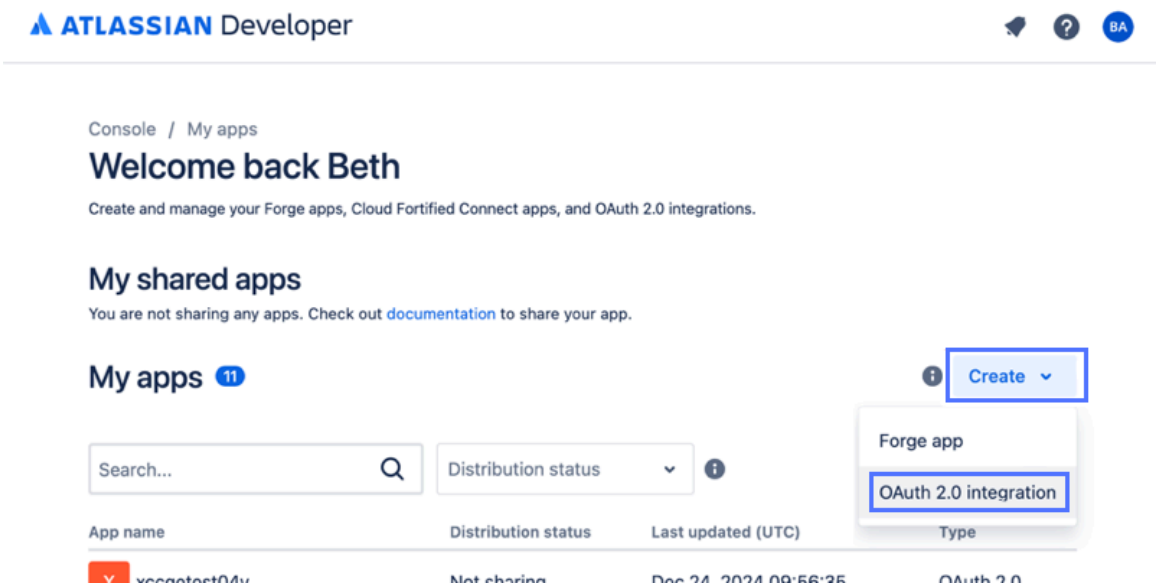
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No console do desenvolvedor Atlassian, registre uma nova integração OAuth 2.0 para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud, executando as etapas a seguir.

   a. Faça login no Atlassian Console do desenvolvedor em https://developer.atlassian.com/console/myapps/ .

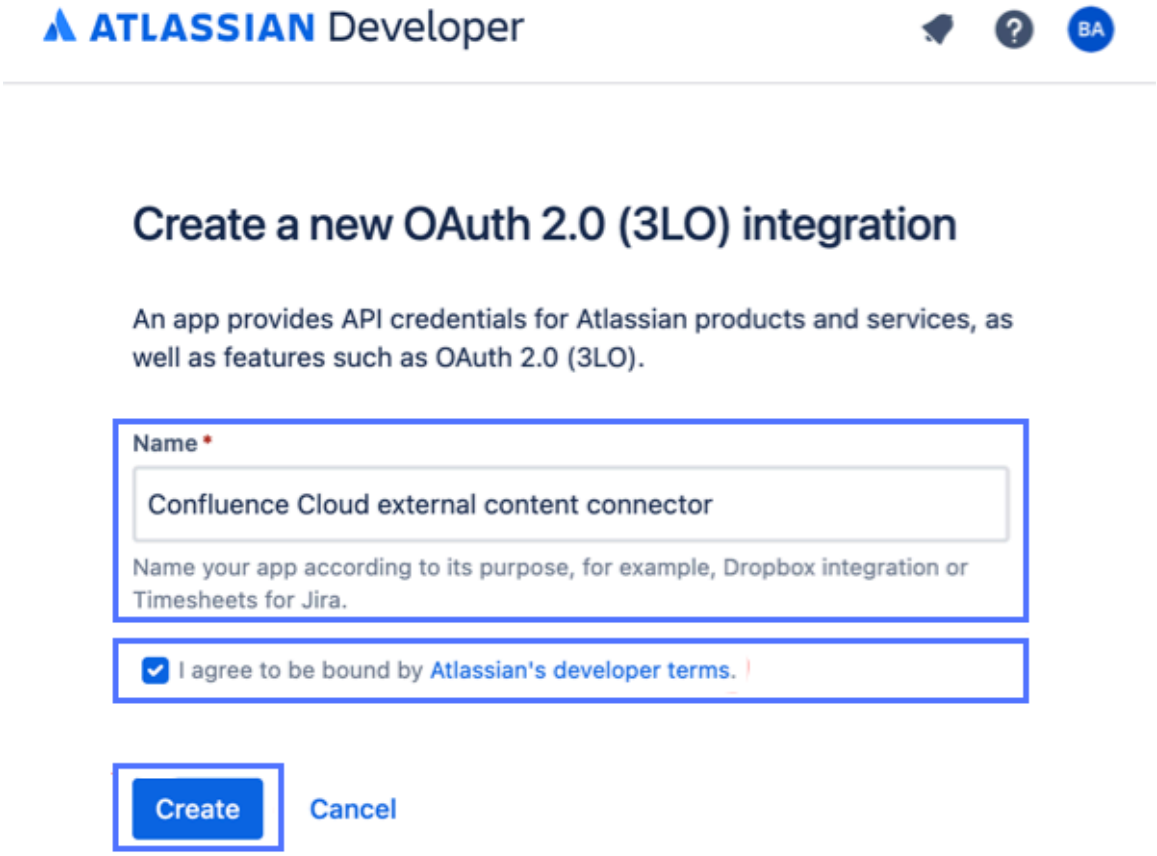
   b. Na seção Meus apps, selecione **Criar** > **Integração com OAuth 2.0**.



   c. Insira um nome para a integração do OAuth 2.0, selecione a opção para concordar com os termos de desenvolvedor de Atlassiane selecione **Criar**.

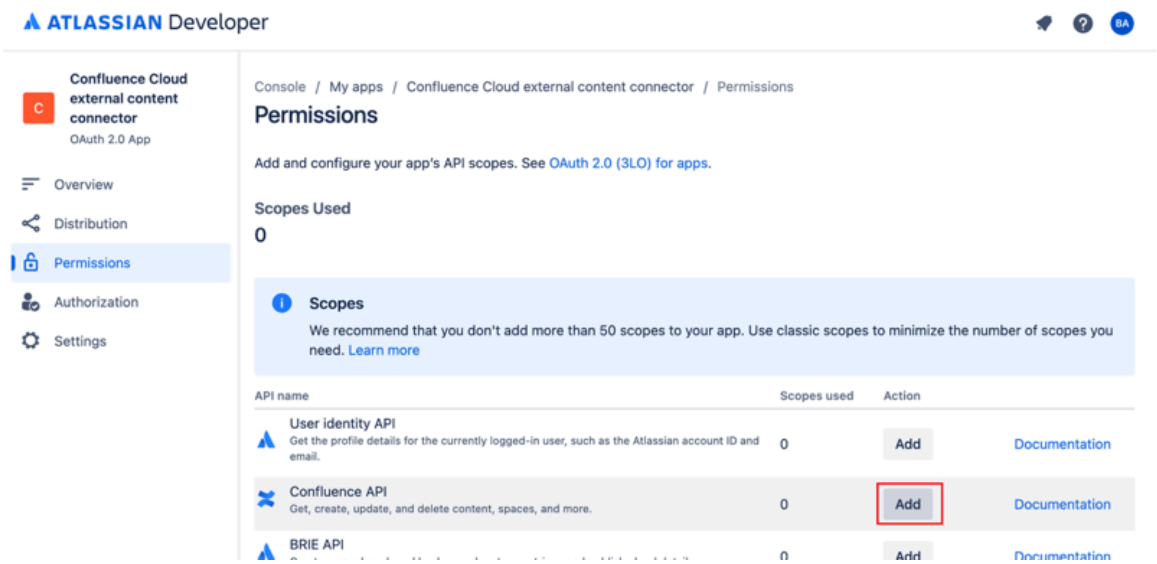
Tradução automática

© 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.



Por exemplo, você pode inserir `o conector de conteúdo externo do Confluence Cloud` como o nome da integração do OAuth 2.0.

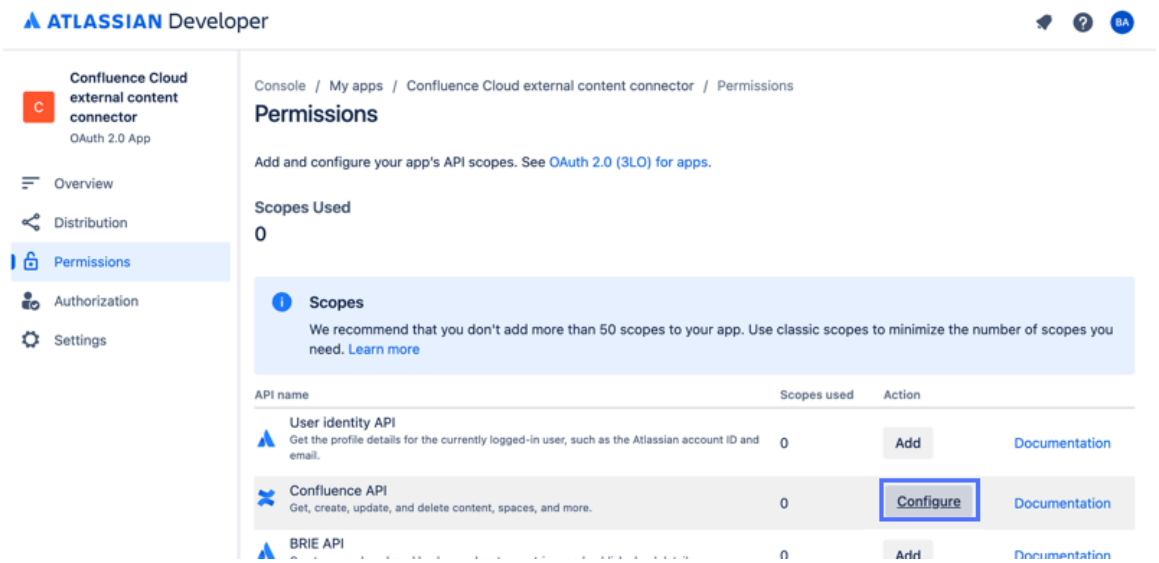
d. Navegue até a tela Permissões da integração do OAuth 2.0 e selecione **Adicionar** na linha da API do Confluence.



e. Na linha API do Confluence, selecione **Configurar**.

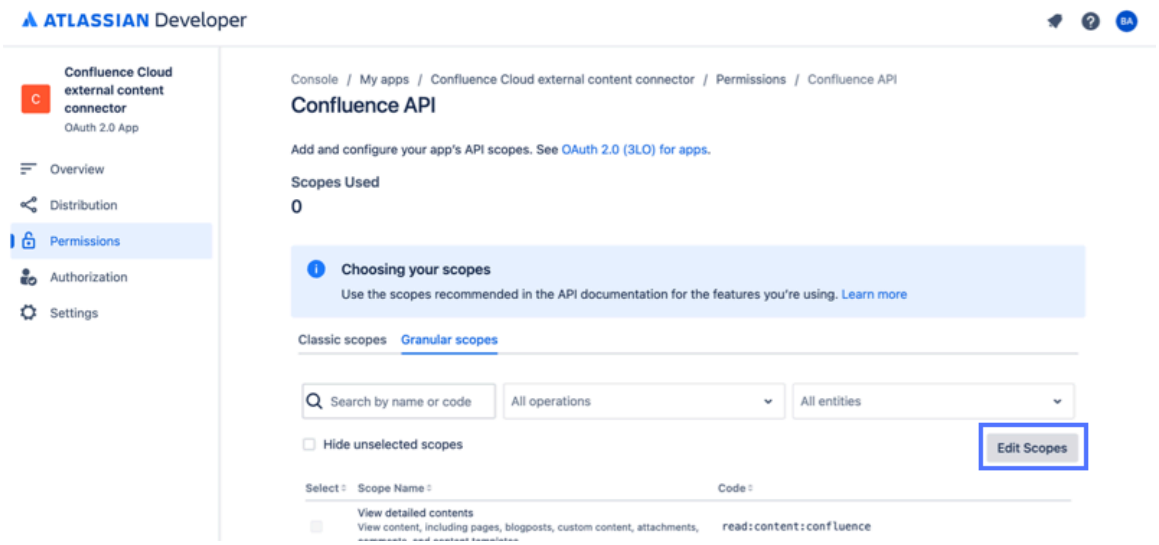
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na guia Escopos granulares, selecione **Editar escopos** e selecione as opções para cada um dos seguintes escopos:

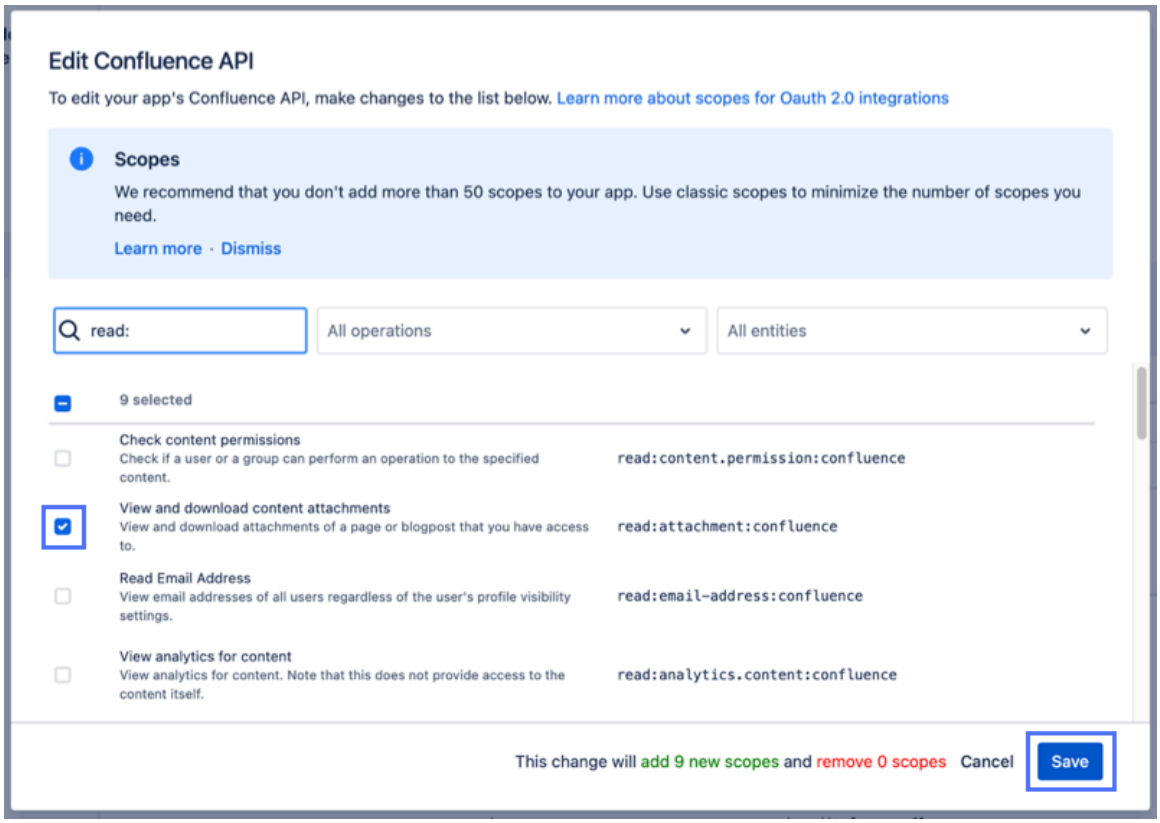
- leitura: anexo: confluência
- ler:blogpublicar:confluence
- leitura: detalhes do conteúdo: confluência
- leitura:content.metadata:confluence
- leitura:pasta:confluência
- leitura:grupo:confluência
- leitura:página:confluência
- leitura:espaço:confluência
- leitura:usuário:confluência



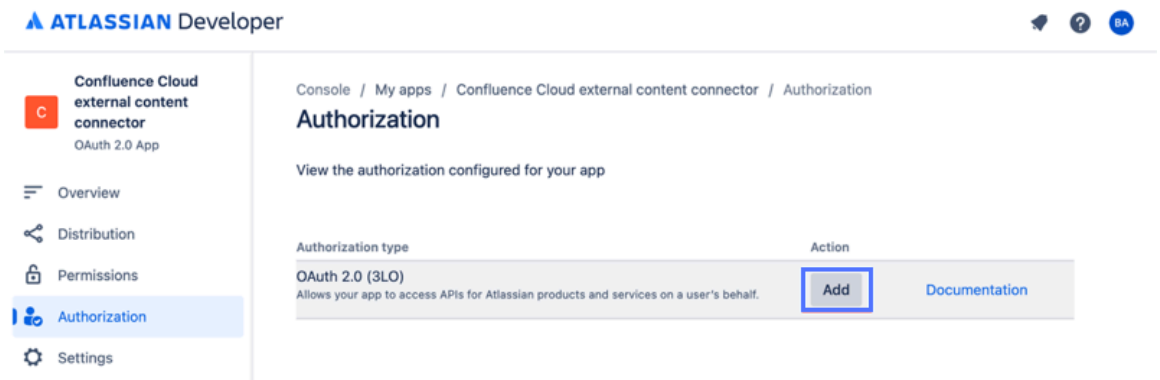
g. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

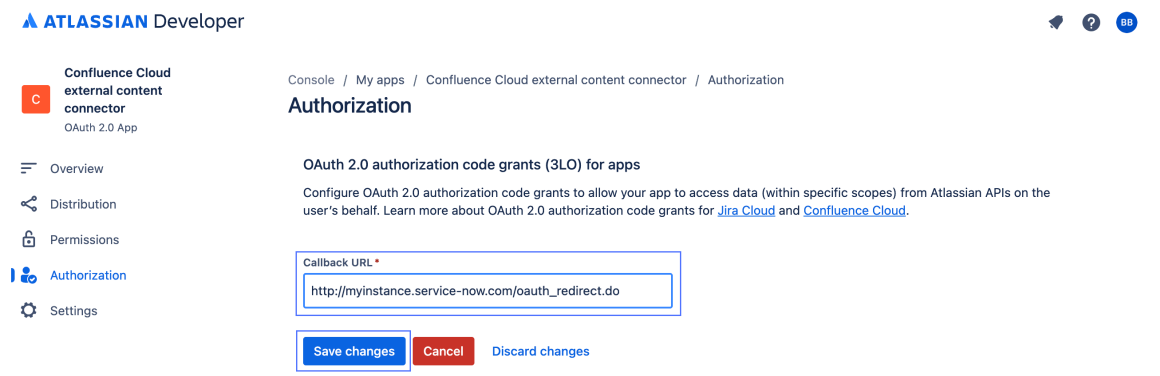
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



h. Navegue até a tela Autorização da integração do OAuth 2.0 e selecione **Adicionar** na linha do tipo de autorização OAuth 2.0 (3LO).



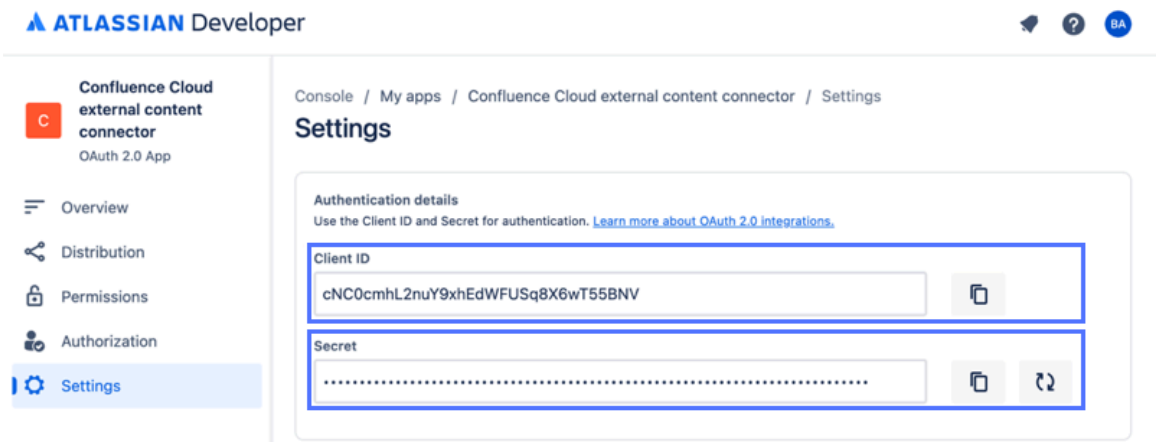
i. Insira http://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do como a URL de retorno de chamada, substituindo com o nome da instância Now Platform® e selecione **Salvar mudanças** .



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.

j. Navegue até a tela Configurações da integração do OAuth 2.0 e registre os valores de ID de cliente e segredo em um local seguro.



Importante:
Seus administradores Pesquisa com IA precisam desses valores de ID de cliente e segredo ao configurar o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud.

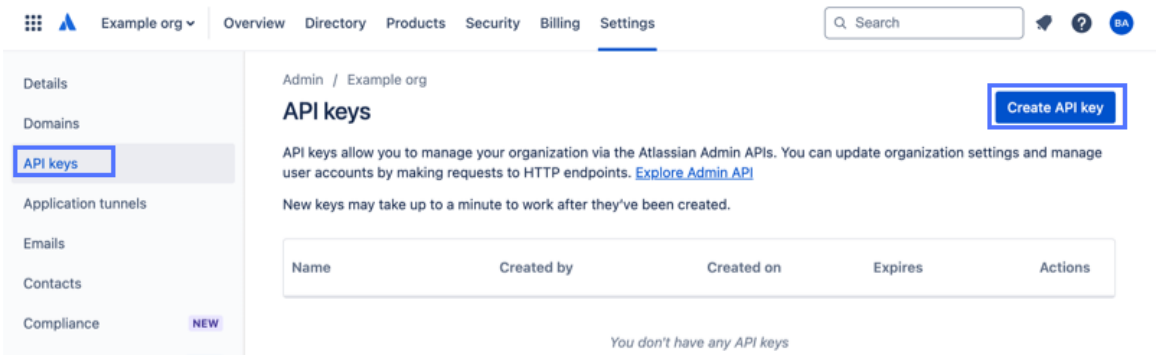
2. Em Atlassian Administration, crie uma nova chave de API de administrador executando as etapas a seguir.

a. Faça login em Atlassian Administration em https://admin.atlassian.com/ .

b. Selecione **Configurações** na lista de guias.



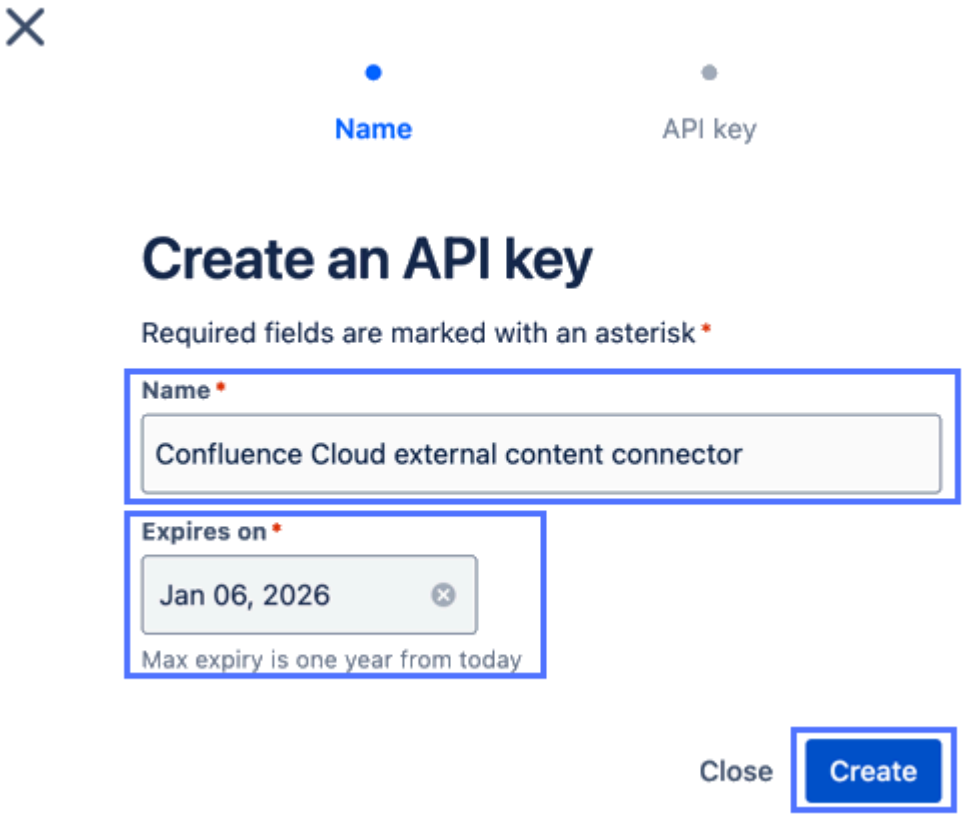
c. Selecione **Chaves de API**e Criar **chave de API**.



d. Insira um nome e uma data de expiração para sua nova 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.



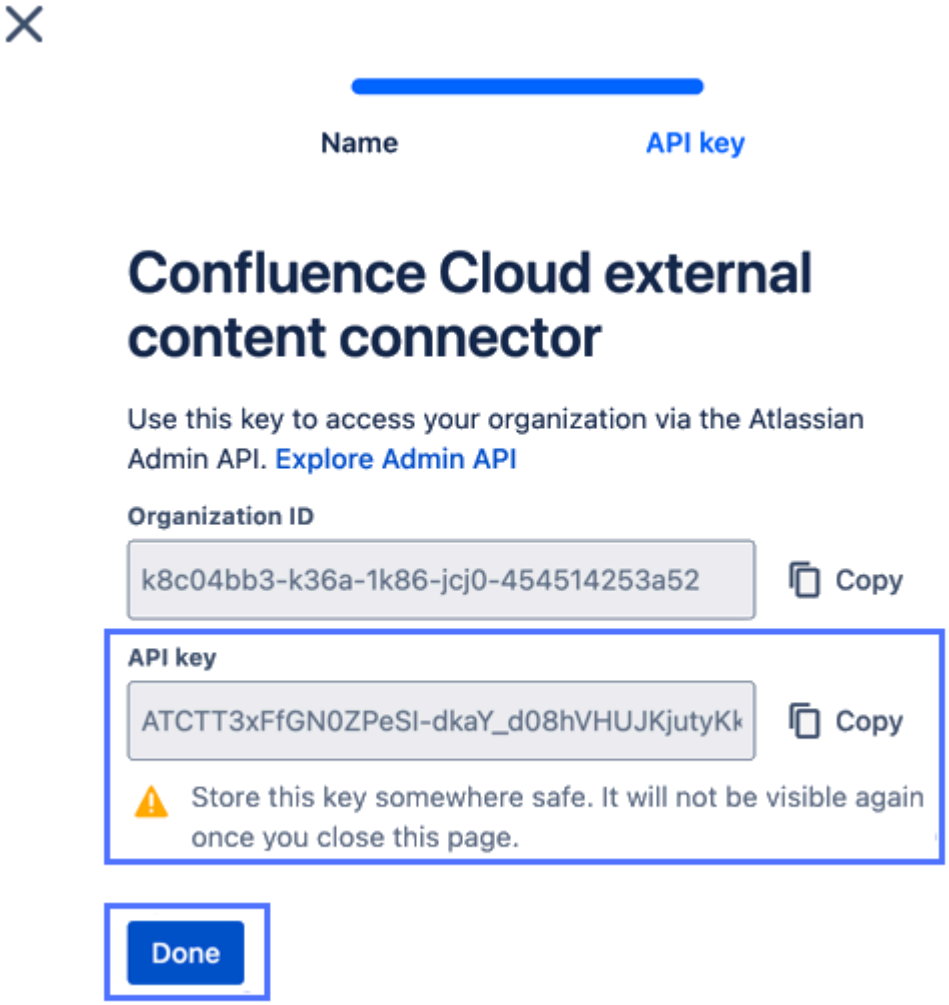
Por exemplo, você pode inserir `o conector de conteúdo externo do Confluence Cloud` como o nome da sua chave de API e definir sua data de expiração para um ano no futuro.

e. Selecione **Criar**.

f. Registre o valor da chave de API em um local seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Importante:
Seus administradores Pesquisa com IA precisam do valor da chave de API ao configurar o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud.

g. Clique em **Done** (Concluído).

3. Em sua instância Now Platform, altere o Atlassian Confluence Cloud URL de redirecionamento do Provedor OAuth 2.0 executando as etapas a seguir.

a. Selecione **"Tudo"**.

b. No campo **Filtro**, insira `oauth_entity.list`.

c. Edite o Atlassian Confluence Cloud registro de entidade do provedor OAuth 2.0.

d. Defina a URL de redirecionamento do registro da entidade como http://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do , substituindo com o nome da sua instância Now Platform .

e. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Forneça os seguintes itens ao administrador 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.

- Os valores de ID de cliente e segredo da integração do OAuth 2.0 que você registrou na etapa 1.j.
- O valor da chave de API que você registrou na etapa 2.f.

O administrador Pesquisa com IA precisa desses itens para criar um conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud para recuperar documentos e acessar permissões da sua instância Atlassian Confluence Cloud.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud.

Configuração de Atlassian Jira para indexação de conteúdo externo

Os administradores do sistema de origem definem as configurações no sistema de origem Atlassian Jira. Essas configurações permitem que o conector de conteúdo externo Atlassian Jira indexe documentos e configurações de segurança do seu sistema de origem para pesquisa.

Essas configurações do sistema de origem devem ser definidas antes de criar um conector de conteúdo externo Atlassian Jira.

Configurar Atlassian Jira para indexação de conteúdo externo

[[[DO SOMETHING]]] para permitir que o conector de conteúdo externo Atlassian Jira rasteje projetos e acesse permissões no seu sistema de origem Atlassian Jira.

Antes de Iniciar

Você precisa de [[SOMETHING]]] para o sistema de origem Atlassian Jira da sua organização.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector de conteúdo externo Atlassian Jira recupera conteúdo do seu sistema de origem Atlassian Jira usando [[[SOMETHING]]].

O administrador de pesquisa pode usar [[[SOMETHING]]] para configurar o conector de conteúdo externo Atlassian Jira para a conexão apropriada com o sistema de origem Atlassian Jira.

Procedimento

Faça [[[SOMETHING]]] seguindo as etapas abaixo.

a. Faça [[[SOMETHING]]].

b. Faça [[[SOMETHING ELSE]]].

O que Fazer Depois

Forneça os seguintes itens ao administrador Pesquisa com IA :

- [[[ALGO]]]
- [[[OUTRA COISA]]]

O administrador Pesquisa com IA precisa desses itens para criar um conector de conteúdo externo Atlassian Jira para recuperar documentos e acessar permissões da sua instância Atlassian Jira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo Atlassian Jira, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Jira.

Configuração de Google Drive para indexação de conteúdo externo

Os administradores do sistema de origem definem as configurações no console Google Cloud. Essas configurações permitem que o conector de conteúdo externo Google Drive indexe documentos e configurações de segurança do seu sistema de origem para pesquisa.

Essas configurações do sistema de origem devem ser definidas antes de criar um conector de conteúdo externo Google Drive.

Definir configurações de administrador Google Cloud e Google para o conector de conteúdo externo Google Drive

Habilite as APIs Google Drive e do SDK do administrador e crie uma conta de serviço Google Cloud para permitir que o conector de conteúdo externo Google Drive rasteje unidades e acesse permissões no seu sistema de origem Google Drive.

Antes de Iniciar

Você precisa de credenciais de superadministrador para os consoles de administrador Google Cloud e Google da sua organização. Para saber mais sobre contas de superadministrador, consulte Funções de administrador pré-criadas e Recursos de práticas recomendadas da conta de superadministrador Google.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector de conteúdo externo Google Drive recupera conteúdo do seu sistema de origem Google Drive usando APIs e uma conta de serviço configurada no console Google Cloud. O conector também depende da delegação em todo o domínio para a conta de serviço, que é configurada no Google Console de administração.

Seu administrador de pesquisa pode usar configurações copiadas do console Google Cloud para configurar o conector de conteúdo externo Google Drive para a conexão apropriada com o sistema de origem Google Drive.

Procedimento

1. Habilite as APIs Google Drive e do SDK do administrador para o projeto selecionado, executando as etapas a seguir.

   a. Faça login no console Google Cloud em https://console.cloud.google.com/ .

   b. Se necessário, selecione o nome do projeto exibido para abrir a caixa de diálogo **Selecionar um projeto** e selecione o projeto apropriado para o conteúdo Google Drive da sua organização.
   O console exibe o nome do projeto selecionado.

   c. Localize e selecione o item de menu **APIs e serviços**.
   Se este item de menu não estiver visível na tela Google Cloud, insira `APIs e serviços` no campo de pesquisa e selecione o resultado da pesquisa de **APIs e serviços**.

   d. Na tela APIs e serviços, selecione **Habilitar APIs e serviços**.

   e. Localize e selecione o bloco **da API do Google Drive** e selecione **Habilitar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A API aparece na lista de APIs e serviços habilitados para o seu projeto.

f. Repita as etapas 1.c a 1.e, mas desta vez localize, selecione e habilite a **API do SDK do administrador**.

2. Crie uma nova conta de serviço Google Cloud para o projeto selecionado executando as etapas a seguir.

a. No console Google Cloud, localize e selecione o **IAM e administrador** > **Contas de Serviço** item de menu.
Se este item de menu não estiver visível na tela Google Cloud, insira `Contas de serviço` no campo de pesquisa e selecione o resultado da pesquisa **Contas de serviço**.

b. Na tela Contas de serviço, selecione **Criar conta de serviço**.

c. Insira um nome de exibição, um ID de conta e uma descrição para a conta de serviço e selecione **Criar e continuar**.

d. Clique em **Done** (Concluído).
A conta de serviço aparece na lista Contas de serviço do seu projeto.

3. Adicione uma chave privada à sua nova conta de serviço Google Cloud executando as etapas a seguir.

a. No console Google Cloud, na tela Contas de serviço, selecione o endereço de e-mail da conta de serviço.

b. No editor de conta de serviço, selecione o cabeçalho da seção **Chaves**.

c. Selecione **Adicionar chave**e **Criar nova chave**.

d. Na caixa de diálogo Criar chave privada, selecione o tipo de chave JSON e selecione **Criar**.

e. Quando solicitado, baixe o arquivo de chave privada no formato JSON para um local seguro.

> **Importante:**
> O administrador Pesquisa com IA precisa do arquivo de chave privada no formato JSON para criar um conector de conteúdo externo Google Drive.

f. Selecione **Fechar**.

4. Ative a delegação em todo o domínio no administrador Google para sua nova conta de serviço Google Cloud, executando as etapas a seguir.

a. No console Google Cloud, na tela Contas de serviço, copie e registre o valor do ID do cliente OAuth 2 para sua nova conta de serviço.

b. Faça login no Google Console do administrador em https://admin.google.com/ .

c. Navegar até **Segurança** > **Controle de acesso e dados** > **Controles de API**.

d. Selecione **Gerenciar delegação em todo o domínio**.

e. Na lista de clientes de API, selecione **Adicionar novo**.

f. No campo **ID do cliente**, insira o ID do cliente OAuth 2 da conta de serviço que você copiou na etapa 4.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.

g. No campo **Escopos do OAuth**, insira https://www.googleapis.com/auth/drive.readonly,https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user.readonly,https://www.googleapis .com/auth/admin.directory.group.readonly.

h. Selecionar **Autorizar**

O que Fazer Depois

Forneça os seguintes itens ao administrador Pesquisa com IA :

- Seu domínio Google Workspace, no formato example.com.
- O endereço de e-mail de uma conta de usuário que tem permissão para acessar o diretório de usuários do seu domínio Google Workspace. O conector de conteúdo externo Google Drive usa essa conta para enumerar usuários e grupos do domínio.
- O arquivo de chave privada JSON da conta de serviço Google Cloud que você baixou na etapa 3.e.

O administrador Pesquisa com IA precisa desses itens para criar um conector de conteúdo externo Google Drive para recuperar documentos e acessar permissões da sua instância Google Drive.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo Google Drive, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Google Drive.

Configuração de Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo

Microsoft SharePoint Online administradores do sistema de origem definem configurações no Microsoft Azure e Windows PowerShell. Essas configurações permitem que o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online indexe documentos e configurações de segurança do seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online para pesquisa.

Essas configurações do sistema de origem devem ser definidas antes de criar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Criar um certificado X.509 autoassinado para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online

Gere um certificado X.509 autoassinado nos formatos JKS e CER. Você precisa desses dois formatos de certificado para configurar o acesso à API para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online em Microsoft Azure.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso ao utilitário Java keytool. Para obter detalhes sobre o utilitário keytool, consulte https://docs.oracle.com/en/java/javase/22/docs/specs/man/keytool.html .

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online usa um certificado X.509 para autenticar com um aplicativo OAuth 2.0 em Microsoft Azure. A autenticação permite que o conector acesse seus dados Microsoft SharePoint Online por meio da API API de Segurança do Microsoft Graph e do SharePoint.

Para configurar a autenticação do conector, você precisa criar os seguintes itens:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um certificado X.509 autoassinado no formato Java KeyStore (JKS).
   - Os administradores de pesquisa precisam deste arquivo de repositório JKS e sua senha ao definir as configurações do conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.
   - Quando o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online executa um rastreamento, ele apresenta o certificado deste repositório JKS para se autenticar como um cliente válido do aplicativo OAuth 2.0 em Microsoft Azure.
2. Uma cópia do certificado X.509 autoassinado no formato de arquivo CER.
   - Seu administrador precisa carregar este certificado no Microsoft Azure aplicativo OAuth 2.0 que concede acesso de API ao conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.
   - Quando o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online apresenta seu certificado para autenticação de cliente, Microsoft Azure usa este certificado carregado para confirmar que é um cliente válido do aplicativo OAuth 2.0.

Nota:
Se sua organização tiver suas próprias diretrizes para gerar certificados autoassinados, siga-as para gerar um certificado X.509 autoassinado nos formatos de arquivo JKS e CER.

Procedimento

1. Gere um certificado X.509 autoassinado no formato JKS:

   a. Execute este comando keytool, substituindo<alias> ,<jks-file> , e<password> com valores de sua escolha:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keystore <jks-file>.jks -storepass
   "<password>" -validity 360 -keysize 2048
   ```

   Por exemplo, você pode especificar `spo-connector-cert` como o alias do certificado e o nome do arquivo do repositório JKS e inserir uma senha:

   ```
   keytool -genkey -alias spo-connector-cert -keyalg RSA -keystore spo-connector-cert.jks
   -storepass "7V=IpTOTcb?4" -validity 360 -keysize 2048
   ```

   b. Quando seu nome e sobrenome forem solicitados, insira o nome comum (CN) desejado para o certificado X.509 autoassinado e pressione Enter.
   Por exemplo, você pode especificar `o conector de conteúdo externo do Microsoft SharePoint Online` como o Nome comum do certificado.

   c. Em cada um dos avisos restantes, insira as informações solicitadas e pressione Enter.

   O utilitário keytool gera um novo arquivo Java KeyStore (.jks) que contém seu certificado X.509 autoassinado.

   Importante:
   Registre a senha deste certificado autoassinado em um local seguro. Seus administradores Pesquisa com IA precisam desta senha ao configurar o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

2. Exporte o certificado X.509 autoassinado no formato de arquivo CER executando o seguinte comando de ferramenta de chave, substituindo<cer-file> com um nome de arquivo de sua escolha e substituindo<alias> ,<jks-file> , e<password> com os mesmos valores usados na etapa 1 :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
 "<password>"
```

Por exemplo, você pode especificar `spo-connector-cert` como o nome do arquivo CER:

```
keytool -export -alias spo-connector-cert -file spo-connector-cert.cer -keystore
 spo-connector-cert.jks -storepass "7V=IpTOTcb?4"
```

O utilitário keytool exporta uma cópia do novo certificado X.509 autoassinado em um arquivo CER com o nome de arquivo escolhido.

O que Fazer Depois

Forneça seu novo certificado X.509 para as equipes que configuram sua instância Microsoft Azure e Pesquisa com IA em sua instância Now Platform®, da seguinte forma:

Item do certificado	Descrição
Arquivo CER	Forneça este arquivo de certificado ao administrador Microsoft SharePoint Online. Eles precisarão carregar o certificado para Microsoft Azure ao configurar uma aplicação OAuth 2.0 para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online. Para obter mais informações sobre como configurar uma aplicação OAuth 2.0 em Microsoft Azure para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online, consulte Definir configurações Microsoft Azure para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.
Arquivo JKS e senha	Forneça este arquivo Java KeyStore e sua senha para seus administradores Pesquisa com IA. Eles precisarão do arquivo e da senha ao configurar o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online. Para obter detalhes sobre as definições de configuração do conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Definir configurações Microsoft Azure para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online

Registre uma aplicação OAuth 2.0 em Microsoft Azure para permitir que o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online rasteje sites e acesse permissões no seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 precisa das seguintes credenciais e permissões para a instância Microsoft Azure da sua organização:

- Credenciais de login
- Permissão para registrar uma aplicação
- Permissão para adicionar permissões de API a uma aplicação
- Permissão para conceder consentimento de administrador para permissões de API de uma aplicação
- Permissão para carregar certificados para uma aplicação

Você deve ter um certificado X.509 autoassinado no formato de arquivo CER para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online. Para obter detalhes sobre como criar este certificado, consulte Criar um certificado X.509 autoassinado para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online recupera conteúdo do sistema de origem Microsoft SharePoint Online usando as REST APIs Microsoft Graph e Microsoft SharePoint.

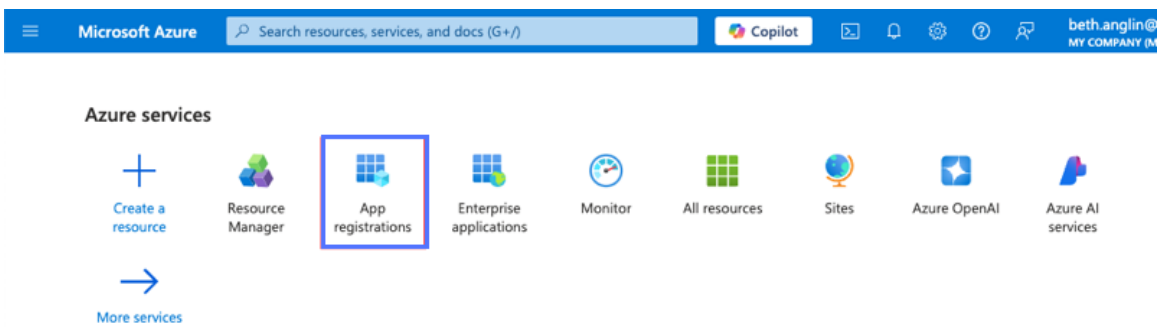
Para habilitar o conector para acessar seu sistema de origem Microsoft SharePoint Online por meio dessas APIs, você deve configurar uma aplicação OAuth 2.0 em Microsoft Azure. O administrador de pesquisa pode usar configurações copiadas desta aplicação Microsoft Azure para configurar o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online para a conexão apropriada com o sistema de origem Microsoft SharePoint Online.

Procedimento

1. Registre uma nova aplicação em Microsoft Azure.

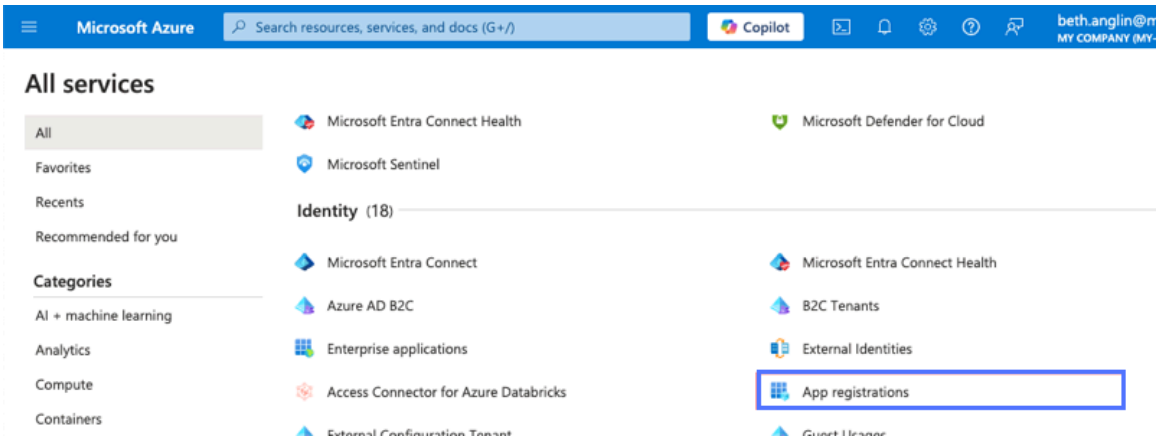
   a. Faça login em Microsoft Azure em https://portal.azure.com/ .

   b. Selecione **Registros de app**.



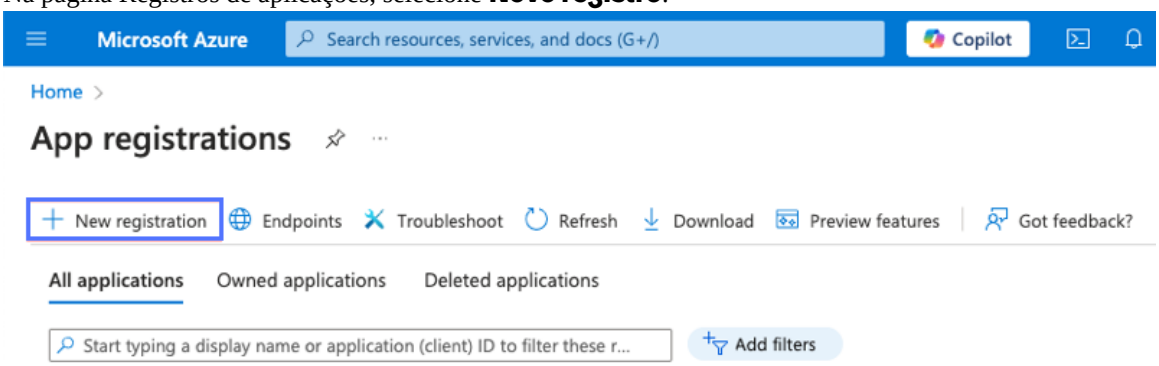
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O item **Registros de aplicações** pode aparecer na seção **de serviços do Azure**. Caso contrário, localize-o em **Todos os serviços** > **Identidade** seção.

c. Na página Registros de aplicações, selecione **Novo registro**.

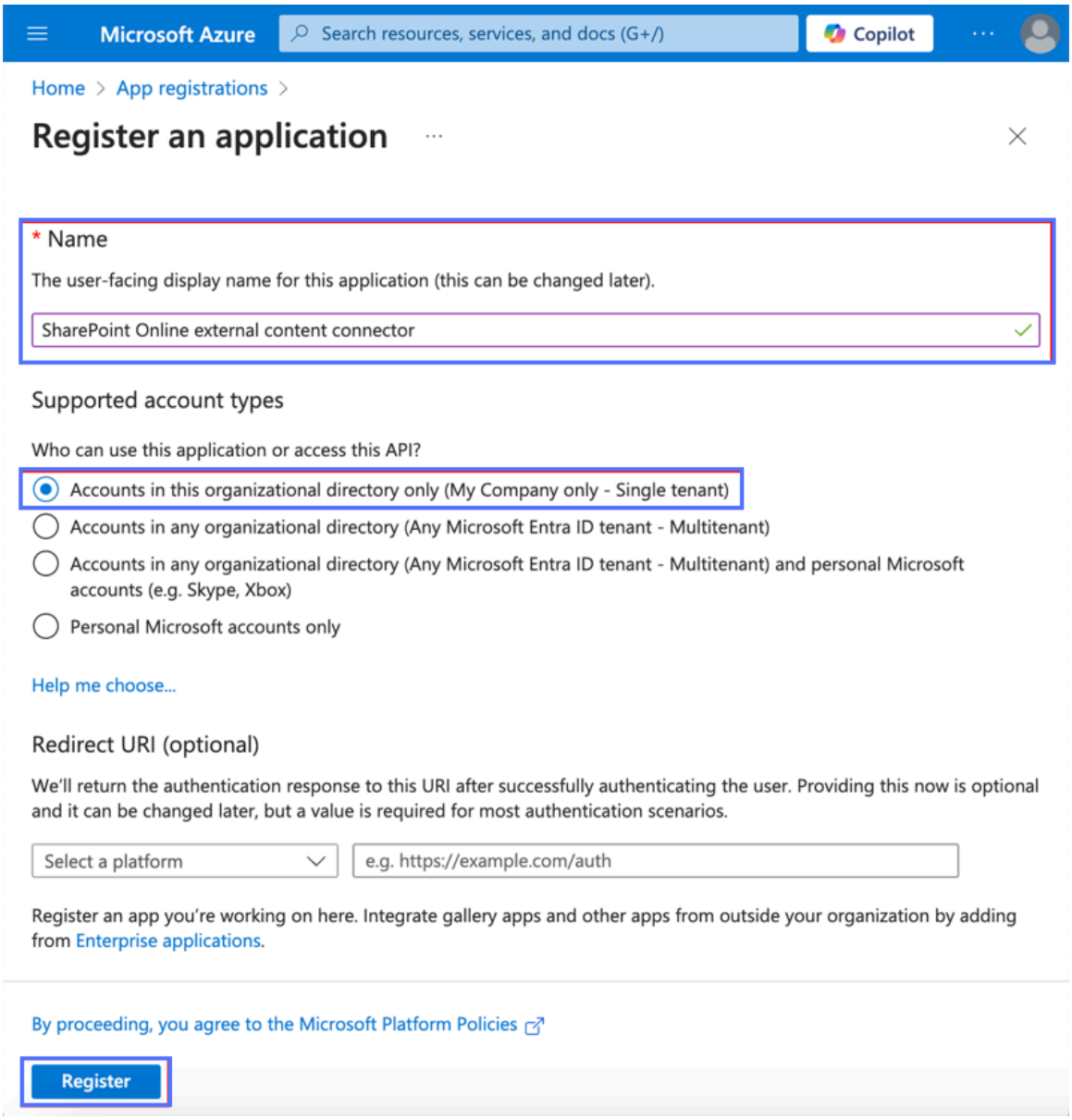


d. No formulário Registrar uma aplicação, preencha os seguintes campos:

Campo	Instruções
Nome	Insira um nome exclusivo para sua aplicação OAuth 2.0. Por exemplo, você pode inserir o conector de conteúdo externo do SharePoint Online.
Tipos de conta compatíveis	Selecione **Contas somente neste diretório organizacional (**<instance-name> somente - locatário único) , em que é o nome da sua instância Microsoft Azure .
Redirecionar URI (opcional)	Deixe este campo em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

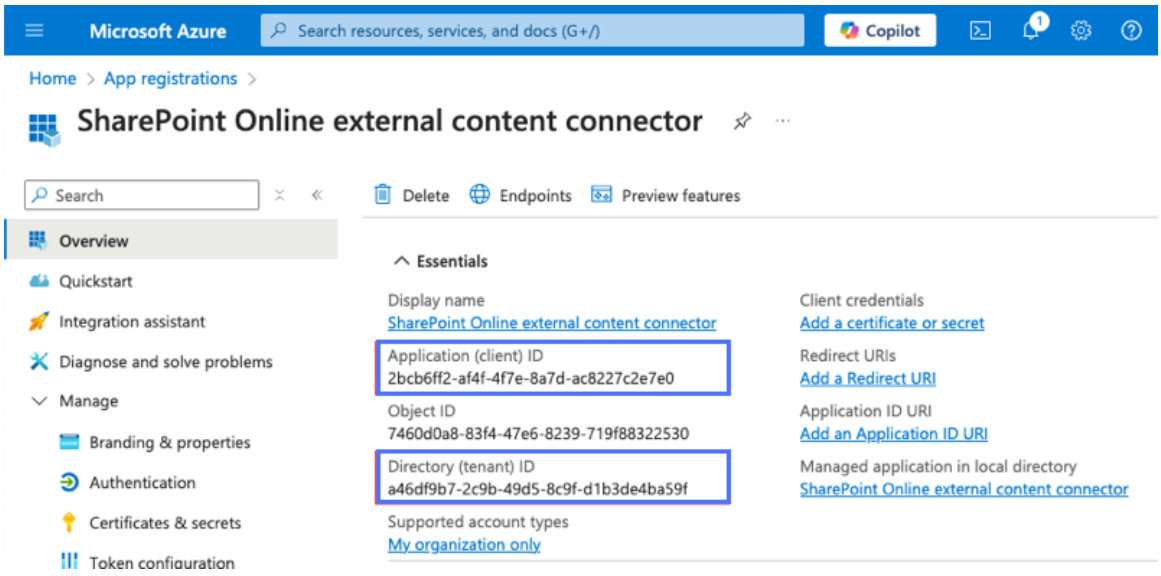


e. Selecione **Registrar**.
A tela Visão geral da nova aplicação é exibida.

2. Registre os valores das propriedades **ID da aplicação (cliente)** e **ID do diretório (locatário)** em um local seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



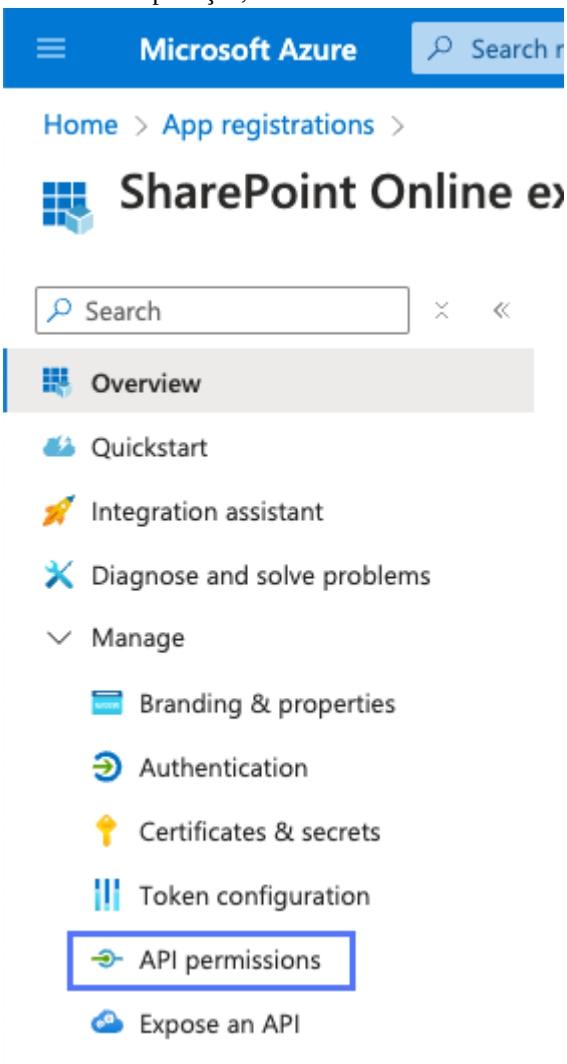
Importante:
Seu administrador Pesquisa com IA precisa dos IDs de cliente e locatário da aplicação para criar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

3. Adicione as permissões de API exigidas pelo conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

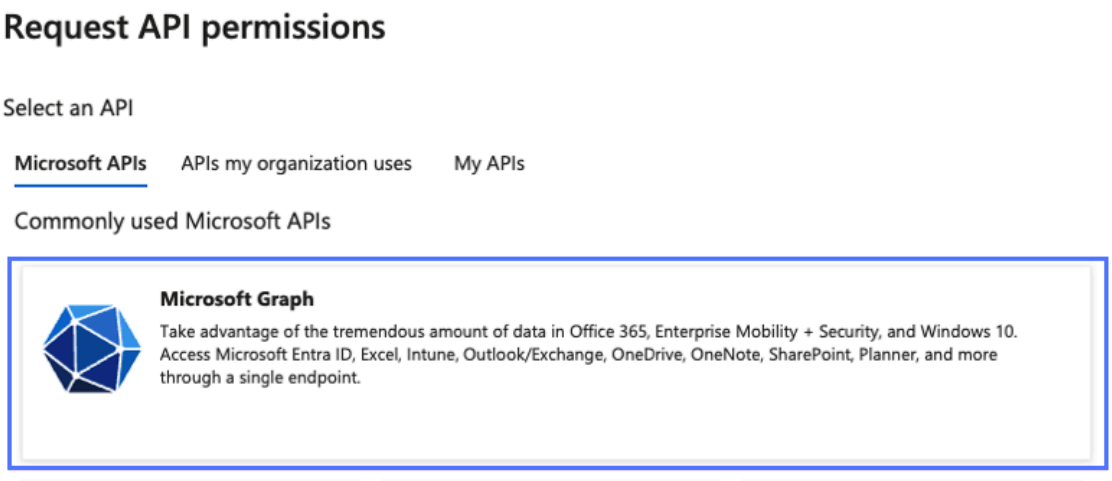
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Permissões de API**.



b. Selecione **Adicionar uma permissão**, selecione `Microsoft Graph`e selecione **Permissões da aplicação**.



c. Para cada uma das permissões a seguir, insira o nome da permissão no campo de pesquisa **Selecionar permissões** e localize e selecione a opção para a permissão.

Tradução automática

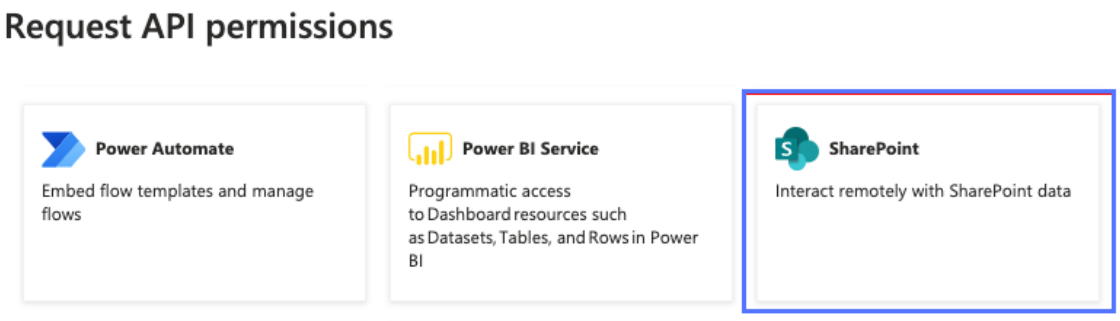
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Group.Read.All
- User.Read.All
- Sites.Read.All

Nota:
O conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online usa somente a permissão Sites.Read.All para executar a descoberta automática de sites para configuração de rastreamento e rastreamentos únicos. Se você planeja especificar os sites para rastrear manualmente, não precisa definir esta permissão. Para obter mais informações sobre como especificar sites para o conector rastrear, consulte Definição de configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber mais sobre rastreamentos únicos, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

d. Selecione **Adicionar permissões**.
As novas Microsoft Graph permissões aparecem na lista Permissões configuradas da aplicação.

e. Selecione **Adicionar uma permissão**, **SharePoint**e **Permissões da aplicação**.



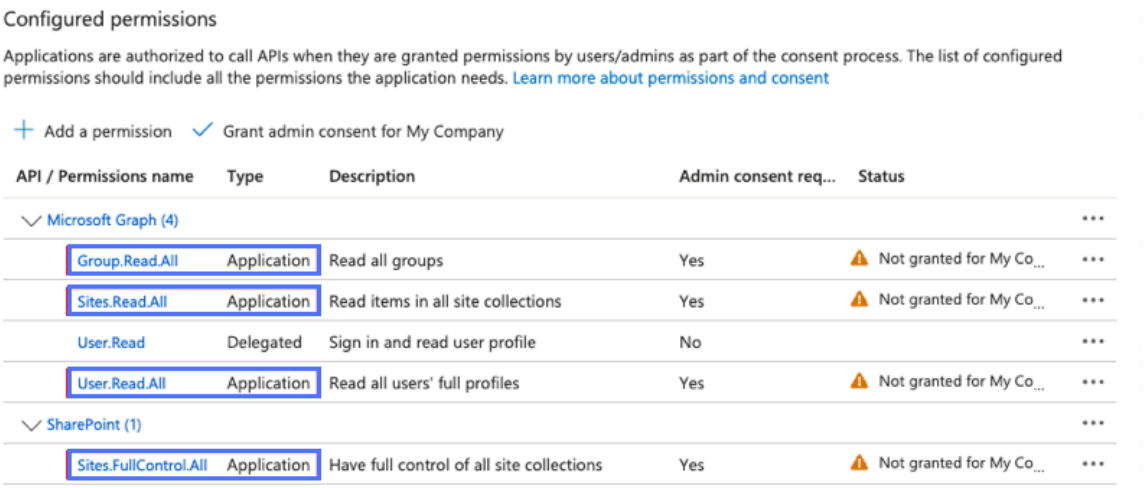
f. No campo de pesquisa **Selecionar permissões**, insira Sites.FullControl.Alle localize e selecione a opção para a permissão.

Nota:
Se sua organização não permitir que você conceda a permissão Sites.FullControl.All a uma aplicação registrada, você poderá inserir Sites.Selected. Quando você concede essa permissão de API, um administrador do sistema de origem deve conceder a permissão FullControl para cada conjunto de sites que você deseja que o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online possa rastrear. Para obter detalhes sobre como conceder a permissão FullControl para conjuntos de sites individuais, consulte Configurar o acesso ao conjunto de sites para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

g. Selecione **Adicionar permissões**.
A nova permissão do SharePoint aparece na lista Permissões configuradas da aplicação.

Tradução automática

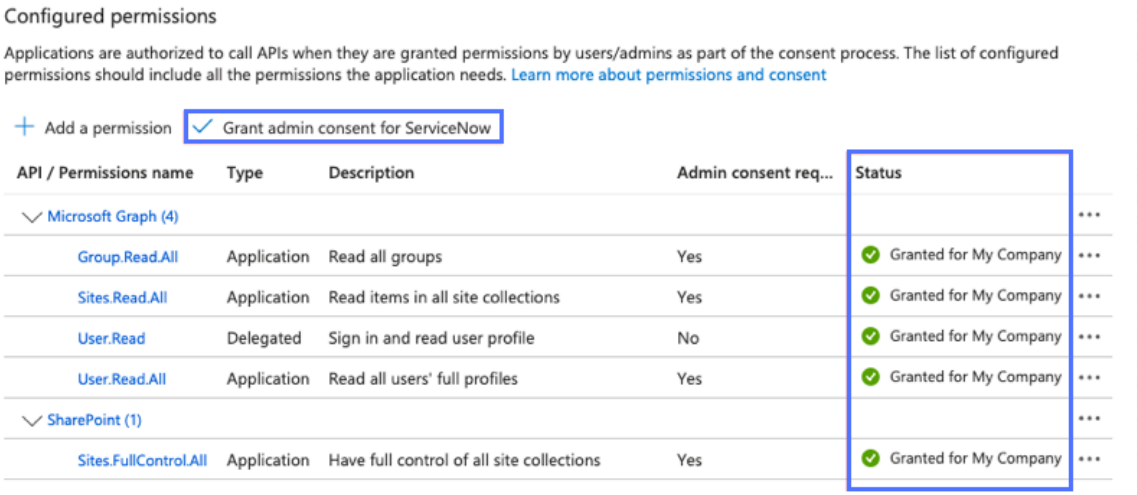
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Conceda consentimento de administrador para as permissões de API adicionadas.

   a. Selecione **Conceder consentimento ao administrador para**<instance-name> , em que é o nome da sua instância Microsoft Azure .

   b. Na caixa de diálogo Conceder confirmação de consentimento ao administrador, selecione **Sim**.



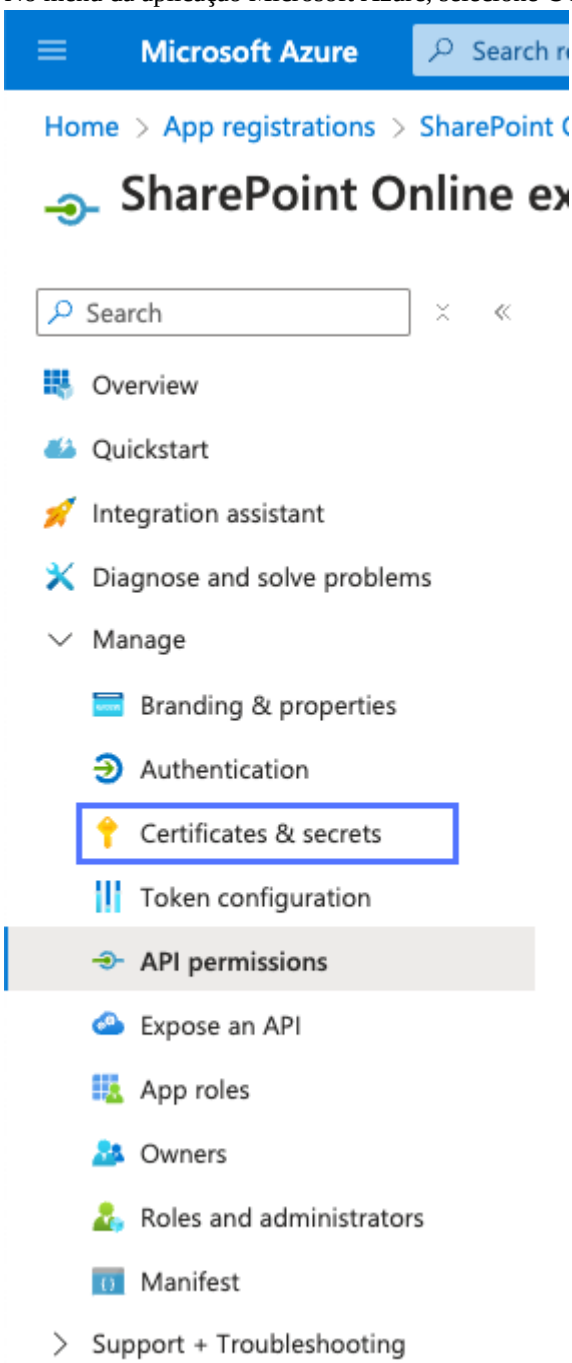
   O status das permissões de API adicionadas muda para Concedido para<instance-name> , em que é o nome da sua instância Microsoft Azure .

5. Carregue seu certificado x.509 autoassinado para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

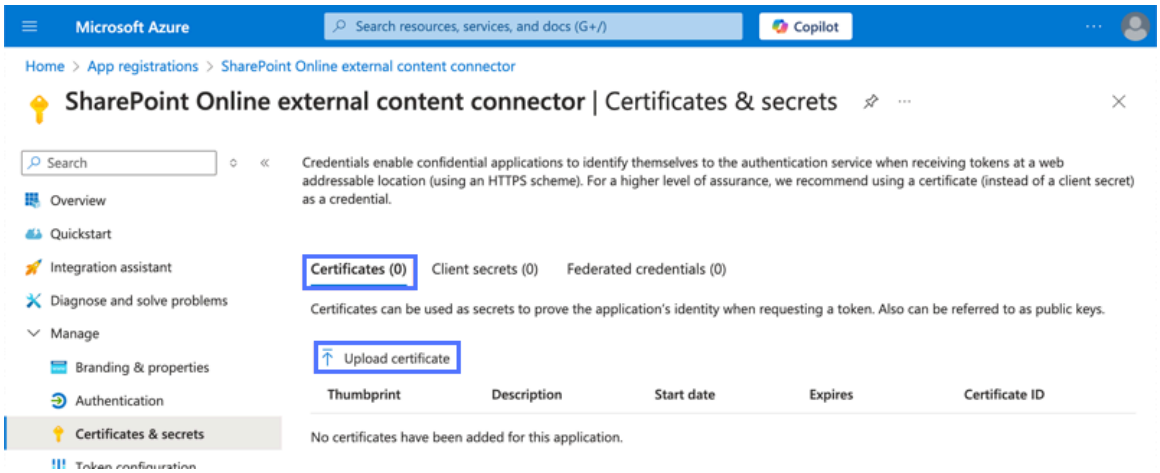
a. No menu da aplicação Microsoft Azure, selecione **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.



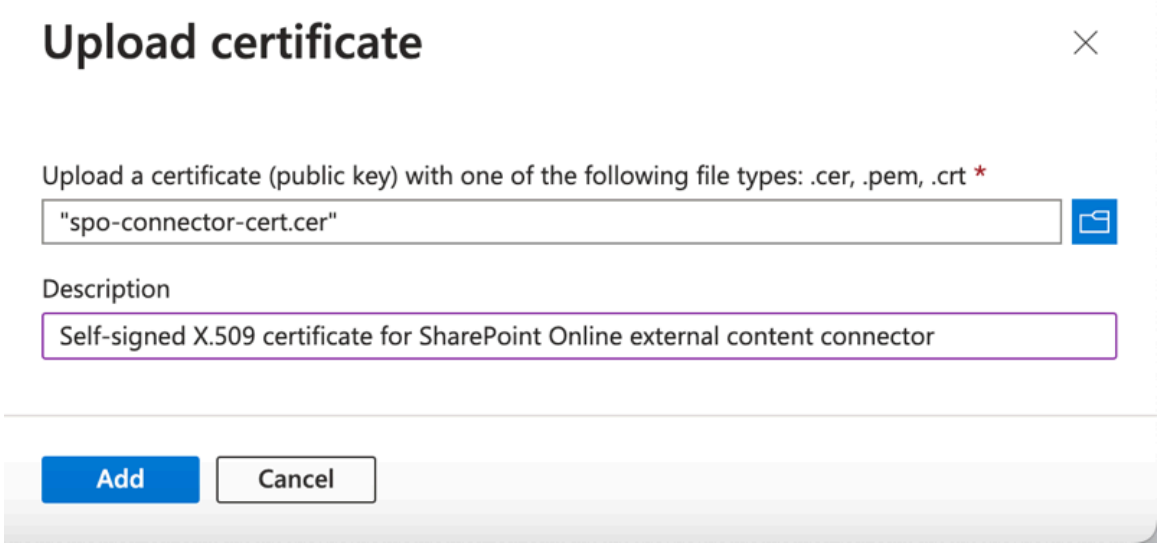
b. Selecione **CertificadoseCarregar certificado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

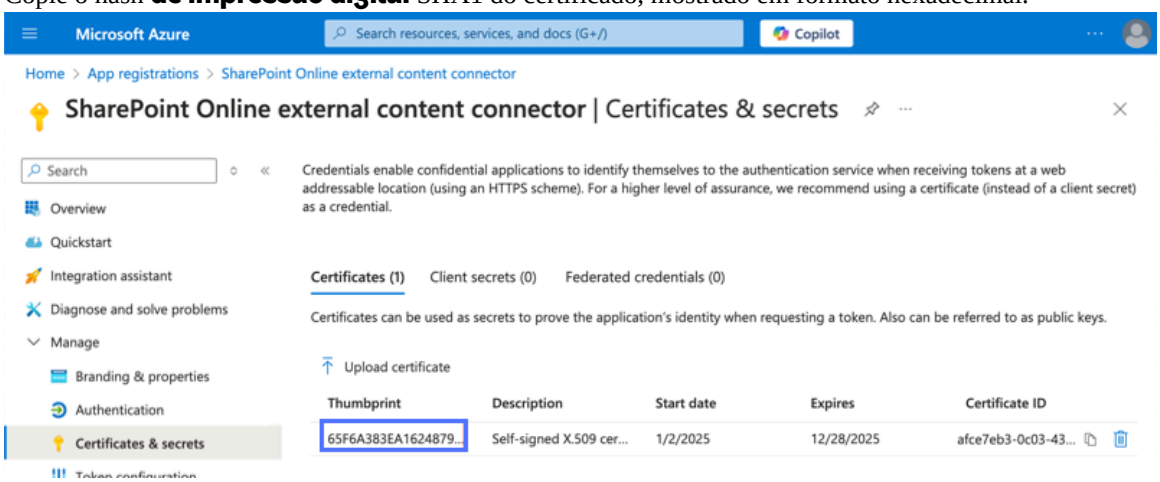


c. Selecione **Selecione um arquivo**, localize seu certificado autoassinado e insira uma descrição para ele.



d. Selecione **Adicionar**.
O certificado X.509 autoassinado aparece na lista Certificados.

e. Copie o hash **de impressão digital** SHA1 do certificado, mostrado em formato hexadecimal.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Converta o hash de impressão digital SHA1 do certificado do formato hexadecimal para binário e, em seguida, converta a versão binária para codificação base64 e registre o hash codificado em base64 em um local seguro.

> **Importante:**
> O administrador Pesquisa com IA precisa do hash de impressão digital SHA1 do certificado X.509 no formato codificado em base64 para configurar o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

g. Mantenha cópias dos arquivos de certificado gerados e da senha do certificado em um local seguro.

> **Nota:**
> Você não pode baixar o certificado ou sua senha de Microsoft Azure.

O que Fazer Depois

Se você concedeu a permissão Sites.Selected em vez da permissão Sites.FullControl.All na etapa 3.f, configure as permissões da API do SharePoint para os conjuntos de sites que você deseja que o conector Microsoft SharePoint Online possa rastrear. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configurar o acesso ao conjunto de sites para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Forneça os seguintes itens ao administrador Pesquisa com IA :

- O ID do locatário e o ID do cliente da aplicação OAuth 2.0 que você registrou na etapa 2.
- O hash de impressão digital SHA1 do certificado autoassinado x.509 que você registrou na etapa 5.f.

O administrador Pesquisa com IA precisa desses itens para criar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online para recuperar documentos e acessar permissões da sua instância Microsoft SharePoint Online.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Configurar o acesso ao conjunto de sites para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online

Permita que o conector Microsoft SharePoint Online rasteje seus conjuntos de sites concedendo permissões FullControl da API do SharePoint ao seu aplicativo OAuth 2.0 Microsoft Azure registrado para o conector.

Antes de Iniciar

Você deve ter permissões para abrir uma sessão elevada do PowerShell em um sistema Windows, executando o PowerShell como administrador.

O sistema Windows deve ter o módulo PnP PowerShell instalado. Para obter detalhes sobre este módulo, consulte o artigo de visão geral do PnP PowerShell no site Microsoft do Aprendizado e no site do PnP PowerShell .

> **Nota:**
> Você pode verificar se o módulo PnP PowerShell está instalado executando `Get-Command -Module PnP.PowerShell` em uma sessão do PowerShell. Este cmdlet retorna uma lista de aliases e cmdlets PnP PowerShell instalados se o módulo estiver instalado. Se o cmdlet não retornar resultados, o módulo não estará instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve ter uma aplicação de Entra ID registrada para usar com o PnP PowerShell. Para obter detalhes sobre como registrar esta aplicação, consulte o artigo Registrar uma aplicação do Entra ID para usar com o PnP PowerShell no site do PnP PowerShell.

Nota:
A aplicação Entra ID permite que você se conecte aos seus Microsoft SharePoint Online conjuntos de sites usando o PnP PowerShell. É distinto do aplicativo OAuth 2.0 configurado em Microsoft Azure para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa só será necessária se você especificar a permissão Sites.Selected SharePoint API em vez da permissão Sites.FullControl.All ao configurar o aplicativo Microsoft Azure OAuth 2.0 registrado para o conector Microsoft SharePoint Online.

Nota:
Para obter detalhes sobre o processo de configuração do aplicativo OAuth 2.0, consulte Definir configurações Microsoft Azure para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Por padrão, os administradores do sistema de origem concedem a permissão da API do SharePoint Sites.FullControl.All para o aplicativo OAuth 2.0 Microsoft Azure registrado para o conector Microsoft SharePoint Online. Essa permissão permite que o conector leia conteúdo, metadados e informações de segurança para todos os tipos de conteúdo em todos os conjuntos de sites do sistema de origem.

Se as práticas de segurança da sua organização não permitirem a concessão da permissão Sites.FullControl.All, você poderá conceder a permissão Sites.Selected SharePoint API à aplicação OAuth 2.0. Com essa permissão concedida, o conector Microsoft SharePoint Online só pode ler conteúdo, metadados e informações de segurança para coleções de sites para os quais o aplicativo OAuth 2.0 tem permissão FullControl.

Um administrador do sistema de origem deve conceder a permissão FullControl para cada conjunto de sites que você deseja que o conector Microsoft SharePoint Online possa rastrear. Se você quiser impedir que o conector rasteje um conjunto de sites, poderá revogar uma permissão FullControl concedida anteriormente para esse conjunto de sites.

Procedimento

1. No seu sistema Windows, inicie uma sessão elevada do PowerShell executando o PowerShell como um administrador.
2. Estabeleça uma conexão PnP PowerShell com o conjunto de sites executando as etapas a seguir.
   a. Execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo<siteURL> com o URL do conjunto de sites cujas permissões de acesso você deseja mudar e<clientId> com o ID da aplicação do Entra ID registrado para uso com o módulo PnP PowerShell:

   ```
   Connect-PnPOnline -Url <siteUrl> -Interactive -ClientId <clientId>
   ```

   b. Quando solicitado, insira as credenciais da sua conta Microsoft.
3. Conceda permissão de gravação ao aplicativo Microsoft Azure OAuth 2.0 para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online executando 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.

a. Execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo<appId> e<name> com o ID da aplicação e o nome de exibição do aplicativo OAuth 2.0 Microsoft Azure registrado para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online :

```
Grant-PnPAzureADAppSitePermission -AppId appId -DisplayName <name> -Permissions
Write
```

b. Registre o ID de permissão da resposta do cmdlet.

> **Importante:**
> Você precisa deste ID de permissão para conceder permissões FullControl para seus conjuntos de sites usando PnP.

4. Modifique ou verifique as permissões do conjunto de sites no aplicativo Microsoft Azure OAuth 2.0 para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online executando qualquer uma das seguintes etapas:

- Para conceder a permissão FullControl ao app para o conjunto de sites e permitir o rastreamento pelo conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online , execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo<permissionId> com o ID de permissão que você registrou na etapa 3.b e<siteURL> com o URL do conjunto de sites:

  ```
  Set-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Permissions FullControl
  -Site <siteUrl>
  ```

- Para revogar a permissão FullControl da aplicação para o conjunto de sites e impedir o rastreamento pelo conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online , execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo<permissionId> com o ID de permissão que você registrou na etapa 3.b e<siteURL> com o URL do conjunto de sites:

  ```
  Revoke-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
  ```

- Para exibir as permissões existentes da aplicação para o conjunto de sites, execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo<permissionId> com o ID de permissão que você registrou na etapa 3.b e<siteURL> com o URL do conjunto de sites:

  ```
  Get-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
  ```

5. Desconecte-se da coleção de sites executando este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell:

```
Disconnect-PnPOnline
```

6. Repita as etapas 2 a 5 para cada conjunto de sites adicional para o qual você deseja modificar permissões.

O que Fazer Depois

Forneça a lista de conjuntos de sites que têm permissões FullControl concedidas para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online ao administrador Pesquisa com IA. Eles precisam desta lista para criar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online que rastreia somente os sites selecionados.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo

Os administradores do sistema de origem definem as configurações no sistema de origem Microsoft Teams. Essas configurações permitem que o conector de conteúdo externo Microsoft Teams indexe documentos e configurações de segurança do seu sistema de origem para pesquisa.

Essas configurações do sistema de origem devem ser definidas antes de criar um conector de conteúdo externo Microsoft Teams.

Configurar Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo

[[[DO SOMETHING]]] para permitir que o conector de conteúdo externo Microsoft Teams rastreie [[COISAS]]] e acesse permissões no seu sistema de origem Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Você precisa de [[SOMETHING]]] para o sistema de origem Microsoft Teams da sua organização.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector de conteúdo externo Microsoft Teams recupera conteúdo do seu sistema de origem Microsoft Teams usando [[[SOMETHING]]].

O administrador de pesquisa pode usar [[[SOMETHING]]] para configurar o conector de conteúdo externo Microsoft Teams para a conexão apropriada com o sistema de origem Microsoft Teams.

Procedimento

Faça [[[SOMETHING]]] seguindo as etapas abaixo.

a. Faça [[[SOMETHING]]].

b. Faça [[[SOMETHING ELSE]]].

O que Fazer Depois

Forneça os seguintes itens ao administrador Pesquisa com IA :

- [[[ALGO]]]
- [[[OUTRA COISA]]]

O administrador Pesquisa com IA precisa desses itens para criar um conector de conteúdo externo Microsoft Teams para recuperar documentos e acessar permissões da sua instância Microsoft Teams.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo Microsoft Teams, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft Teams.

Configuração de Salesforce Slack para indexação de conteúdo externo

Os administradores do sistema de origem definem as configurações no sistema de origem Salesforce Slack. Essas configurações permitem que o conector de conteúdo externo Salesforce Slack indexe documentos e configurações de segurança do seu sistema de origem 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.

Essas configurações do sistema de origem devem ser definidas antes de criar um conector de conteúdo externo Salesforce Slack.

Configurar Salesforce Slack para indexação de conteúdo externo

[[[DO SOMETHING]]] para permitir que o conector de conteúdo externo Salesforce Slack rasteje canais e acesse permissões no seu sistema de origem Salesforce Slack.

Antes de Iniciar

Você precisa de [[SOMETHING]]] para o sistema de origem Salesforce Slack da sua organização.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector de conteúdo externo Salesforce Slack recupera conteúdo do seu sistema de origem Salesforce Slack usando [[[SOMETHING]]].

O administrador de pesquisa pode usar [[[SOMETHING]]] para configurar o conector de conteúdo externo Salesforce Slack para a conexão apropriada com o sistema de origem Salesforce Slack.

Procedimento

Faça [[[SOMETHING]]] seguindo as etapas abaixo.

a. Faça [[[SOMETHING]]].

b. Faça [[[SOMETHING ELSE]]].

O que Fazer Depois

Forneça os seguintes itens ao administrador Pesquisa com IA :

- [[[ALGO]]]
- [[[OUTRA COISA]]]

O administrador Pesquisa com IA precisa desses itens para criar um conector de conteúdo externo Salesforce Slack para recuperar documentos e acessar permissões da sua instância Salesforce Slack.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo Salesforce Slack, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Salesforce Slack.

Configuração da documentação ServiceNow para indexação de conteúdo externo

Os administradores do sistema de origem definem as configurações no sistema de origem da documentação ServiceNow. Essas configurações permitem que o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow indexe documentos e configurações de segurança do sistema de origem para pesquisa.

Essas configurações do sistema de origem devem ser definidas antes de criar um conector de conteúdo externo de documentação 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.

Configurar ServiceNow® documentação para indexação de conteúdo externo

[[[DO SOMETHING]]] para permitir que o conector de conteúdo externo da documentação [ServiceNow rastreie [[COISAS]]] e acesse permissões no sistema de origem da documentação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Você precisa de [[[SOMETHING]]] para o ServiceNow sistema de origem da documentação.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow recupera conteúdo do sistema de origem da documentação ServiceNow usando [[SOMETHING]]].

O administrador de pesquisa pode usar [[[SOMETHING]]] para configurar o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow para a conexão apropriada com o sistema de origem da documentação ServiceNow.

Procedimento

Faça [[[SOMETHING]]] seguindo as etapas abaixo.

a. Faça [[[SOMETHING]]].

b. Faça [[[SOMETHING ELSE]]].

O que Fazer Depois
Forneça os seguintes itens ao administrador Pesquisa com IA :

- [[[ALGO]]]
- [[[OUTRA COISA]]]

O administrador Pesquisa com IA precisa desses itens para criar um conector de conteúdo externo de documentação ServiceNow para recuperar documentos e acessar permissões da instância de documentação ServiceNow.

Para obter detalhes sobre como criar um conector de conteúdo externo de documentação ServiceNow, consulte Criar um conector de conteúdo externo e Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow.

Criar um conector de conteúdo externo

Configure um conector de conteúdo externo para recuperar documentos e acessar permissões de uma fonte de dados externa compatível.

Antes de Iniciar
Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu sistema de origem de conteúdo externo com as configurações de acesso necessárias. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte o tópico do conector de conteúdo externo em Configurando Conectores de Conteúdo Externo.

Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na seção Conectores, selecione **novo**.
3. Na tela Escolher origem, selecione o conector do sistema de origem externa que você deseja rastrear e selecione **Avançar**.
4. Na tela de detalhes do conector , preencha as configurações de conexão necessárias para a origem externa escolhida.
   Para obter detalhes sobre as configurações de conexão necessárias para cada origem externa, consulte os seguintes tópicos de referência:
   - Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud
   - Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Jira
   - Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Google Drive
   - Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online
   - Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft Teams
   - Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Salesforce Slack
   - Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow
5. Selecione **Salvar e validar**.

Nota:
Se a validação falhar, será exibida uma mensagem de erro. Verifique novamente as configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode definir configurações de rastreamento para o novo conector de conteúdo externo. Você pode especificar um conjunto limitado de locais que deseja que o conector rastreie ou definir as extensões de arquivo para documentos que deseja que os rastreamentos do conector incluam ou excluam. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definição de configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, poderá ignorar a definição das configurações de rastreamento e prosseguir para definir uma programação de rastreamento para o conector. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo.

Definição de configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo

Os administradores de pesquisa podem definir configurações de rastreamento para cada conector de conteúdo externo, como quais locais do sistema de origem ele rastreia e quais tipos de arquivos ele envia para Pesquisa com IA para indexação.

Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud

Especifique os espaços que você deseja que o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud rastreie. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta para Pesquisa com IA para indexação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud rastreia todos os espaços do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisará executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastrear somente um conjunto especificado de espaços do sistema de origem
- Incluir somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Excluir documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configuração do editor do conector, selecione **Configurações de rastreamento (opcional)**.
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das seguintes opções:
   - Para rastrear todos os espaços no sistema de origem, selecione **Todos**e, opcionalmente, selecione **Excluir espaços** e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para todos os espaços que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de espaços do sistema de origem, selecione **Especificar**e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para os espaços que você deseja incluir no rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo**.

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir**.
   Selecione **Incluir** se quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. No campo **Extensão do arquivo**, selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar e validar**.

Resultado
O conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud é atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

O que Fazer Depois
Agora que você configurou o rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre como programar rastreamentos, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Jira

Especifique os projetos que você deseja que o conector de conteúdo externo Atlassian Jira rastreie. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta para Pesquisa com IA para indexação.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o conector de conteúdo externo Atlassian Jira rastreia todos os projetos do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisará executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastrear somente um conjunto especificado de projetos do sistema de origem
- Incluir somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Excluir documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema 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.

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo Atlassian Jira cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configuração do editor do conector, selecione **Configurações de rastreamento (opcional)**.
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das seguintes opções:
   - Para rastrear todos os projetos no sistema de origem, selecione **Todos**e, opcionalmente, selecione **Excluir projetos** e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para todos os projetos que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de projetos do sistema de origem, selecione **Especificar**e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para os projetos que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo**.
   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir**.
   Selecione **Incluir** se quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.
   c. No campo **Extensão do arquivo**, selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.
6. Selecione **Salvar e validar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conector de conteúdo externo Atlassian Jira é atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

O que Fazer Depois
Agora que você configurou o rastreamento para o conector de conteúdo externo Atlassian Jira, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre como programar rastreamentos, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Google Drive

Especifique as unidades que você deseja que o conector de conteúdo externo Google Drive rastreie. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta para Pesquisa com IA para indexação.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o conector de conteúdo externo Google Drive rastreia todas as unidades do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisará executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastrear somente um conjunto especificado de unidades do sistema de origem
- Incluir somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Excluir documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo Google Drive cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configuração do editor do conector, selecione **Configurações de rastreamento (opcional)**.
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das seguintes opções:
   - Para rastrear todas as unidades no sistema de origem, selecione **Todos**e, opcionalmente, selecione **Excluir unidades** e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para todas as unidades que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de unidades do sistema de origem, selecione **Especificar**e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs das unidades que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo**.
   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir**.
   Selecione **Incluir** se quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.
   c. No campo **Extensão do arquivo**, selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.
6. Selecione **Salvar e validar**.

Resultado

O conector de conteúdo externo Google Drive é atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para o conector de conteúdo externo Google Drive, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre como programar rastreamentos, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online

Especifique os sites que você deseja que o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online rastreie. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta para Pesquisa com IA para indexação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online rastreia todos os sites do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisará executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastrear somente um conjunto especificado de sites do sistema de origem
- Incluir somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Excluir documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configuração do editor do conector, selecione **Configurações de rastreamento (opcional)**.
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das seguintes opções:
   - Para rastrear todos os sites no sistema de origem, selecione **Todos**e, opcionalmente, selecione **Excluir sites** e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para todos os espaços que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de sites do sistema de origem, selecione **Especificar**e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para os espaços que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute 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.

a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo**.

b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir**.
Selecione **Incluir** se quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

c. No campo **Extensão do arquivo**, selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar e validar**.

Resultado
O conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online é atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

O que Fazer Depois
Agora que você configurou o rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre como programar rastreamentos, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft Teams

Especifique o [[[COISAS]]] que você deseja que o conector de conteúdo externo Microsoft Teams rastreie. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta para Pesquisa com IA para indexação.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Microsoft Teams conector de conteúdo externo rastreia todos os [[[COISAS]]] do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisará executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastrear somente um conjunto especificado de [[[THINGS]]] do sistema de origem
- Incluir somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Excluir documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema 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.

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo Microsoft Teams cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configuração do editor do conector, selecione **Configurações de rastreamento (opcional)**.
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das seguintes opções:
   - Para rastrear todos os [[[COISAS]]] no sistema de origem, selecione **Todos**e, opcionalmente, selecione **Excluir sites** e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para qualquer [[[COISAS]]] que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de [[[COISAS]]] do sistema de origem, selecione **Especificar**e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para o [[[COISAS]]] que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo**.

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir**.
   Selecione **Incluir** se quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. No campo **Extensão do arquivo**, selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar e validar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conector de conteúdo externo Microsoft Teams é atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

O que Fazer Depois
Agora que você configurou o rastreamento para o conector de conteúdo externo Microsoft Teams, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre como programar rastreamentos, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo Salesforce Slack

Especifique os canais que você deseja que o conector de conteúdo externo Salesforce Slack rastreie. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta para Pesquisa com IA para indexação.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o conector de conteúdo externo Salesforce Slack rastreia todos os canais do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisará executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastrear somente um conjunto especificado de canais do sistema de origem
- Incluir somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Excluir documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo Salesforce Slack cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configuração do editor do conector, selecione **Configurações de rastreamento (opcional)**.
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das seguintes opções:
   - Para rastrear todos os canais no sistema de origem, selecione **Todos**e, opcionalmente, selecione **Excluir sites** e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para todos os canais que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de canais do sistema de origem, selecione **Especificar**e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para os canais que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo**.

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir**.
   Selecione **Incluir** se quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. No campo **Extensão do arquivo**, selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir. Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar e validar**.

Resultado

O conector de conteúdo externo Salesforce Slack é atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para o conector de conteúdo externo Salesforce Slack, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre como programar rastreamentos, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Definir configurações de rastreamento para o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow®

Especifique o [[COISAS]]] que você deseja que o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow rastreie. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta para Pesquisa com IA para indexação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow rastreia todos os [[[COISAS]]] do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisará executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastrear somente um conjunto especificado de [[[THINGS]]] do sistema de origem
- Incluir somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Excluir documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

Importante:

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão (1.000.000) documentos de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando documentos novos ou alterados. O conector registra uma mensagem de erro para cada 10.000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800.000, uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1.000.000 documentos, poderá criar um caso Suporte e atendimento ao cliente em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configuração do editor do conector, selecione **Configurações de rastreamento (opcional)**.
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das seguintes opções:
   - Para rastrear todos os [[[COISAS]]] no sistema de origem, selecione **Todos**e, opcionalmente, selecione **Excluir sites** e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para qualquer [[[COISAS]]] que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de [[[COISAS]]] do sistema de origem, selecione **Especificar**e use o campo **Adicionar URL** e o botão **Adicionar** para inserir URLs para o [[[COISAS]]] que você deseja incluir no rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo**.

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir**.
   Selecione **Incluir** se quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. No campo **Extensão do arquivo**, selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar e validar**.

Resultado
O conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow é atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

O que Fazer Depois
Agora que você configurou o rastreamento para o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre como programar rastreamentos, consulte Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Definir uma programação de rastreamento para um conector de conteúdo externo

Mantenha o índice de pesquisa atualizado programando rastreamentos regulares de mapeamento de documentos e usuários para o conector de conteúdo externo. Os rastreamentos programados podem ser executados diariamente ou em dias selecionados da semana, iniciando em um horário especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os rastreamentos programados recuperam dados atualizados da fonte de dados de um conector de conteúdo externo regularmente, diariamente ou semanalmente. Para rastreamentos semanais, você pode especificar em quais dias da semana deseja que os rastreamentos sejam executados. Para qualquer tipo de rastreamento, você pode definir a hora do dia em que deseja que o conector comece a rastrear.

Para garantir que todas as atualizações relevantes da fonte de dados sejam enviadas para o índice Pesquisa com IA, configure pelo menos um rastreamento de documento programado e um rastreamento de mapeamento de usuário por conector de conteúdo externo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector para o qual você deseja programar um rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia Criar rastreamentos do editor de conector, selecione **Criar programação**.
4. Na seção Configuração de rastreamento da caixa de diálogo Criar programação de rastreamento, selecione um dos seguintes tipos de rastreamento de documentos:
   - Para rastrear todo o sistema de origem, começando pelo URL raiz, selecione **Rastreamento completo de documentos**.
   - Para rastrear um subconjunto do sistema de origem, começando de um ponto especificado e recuperando somente documentos localizados abaixo desse ponto de partida, selecione **Rastreamento parcial de documentos**.
   - Para rastrear usuários e associações de grupo do seu sistema de origem, selecione **Rastreamento de mapeamento de usuário**.
5. Se você selecionou **Rastreamento parcial de documentos** na etapa 4, selecione **Atualizar pontos de início**, aguarde até que a lista **Selecionar pontos de início** seja preenchida e selecione o ponto em que deseja que o rastreamento parcial seja iniciado.

   Nota:
   A atualização da lista de pontos de início requer que o conector recupere dados da fonte de dados externa e pode levar um ou dois minutos.

6. Na seção Programação da caixa de diálogo Criar programação de rastreamento, selecione **Diariamente** ou **Semanalmente** como a frequência do rastreamento programado.
7. Se você selecionou **Semanalmente** na etapa 6, selecione os dias da semana em que deseja que o rastreamento programado seja executado.
8. Especifique quando você deseja que o sistema execute o rastreamento programado inserindo a hora de início e o fuso horário.
   A hora de início deve estar no formato *`hh:mm a`*, em que os parâmetros de formato têm os seguintes valores:
   - *`hh`*: uma hora de um ou dois dígitos entre 0 e 12 inclusive, como `5` ou `11`
   - *`mm`*: um minuto de dois dígitos entre 00 e 59 inclusive, como `15` ou `37`
   - *`a`*: qualquer um de `A`, `a`, `AM`ou `am` para AM (manhã) ou qualquer um de `P`, `p`, `PM`ou `pm` para PM (tarde)
9. Selecione **Criar**.

Como usar conectores de conteúdo externo

Os administradores de pesquisa podem usar a aplicação Conectores de conteúdo externo para executar rastreamentos únicos de mapeamento de documento e usuário sob demanda. Eles podem usar a aplicação para revisar o histórico de rastreamento e a análise específicos do conector e os detalhes dos mapeamentos de usuários e grupos recuperados de fontes de dados externas.

Para acessar a aplicação Conectores de conteúdo externo, navegue até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.

Na página principal da aplicação, a lista de Conectores mostra seus conectores de conteúdo externo com sua origem, status, contagem de documentos recuperados, data e hora de início do último rastreamento de documentos e contagem de rastreamento com falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo

Recupere o conteúdo do documento e os metadados de toda ou parte da fonte de dados do conector de conteúdo externo sob demanda. Um rastreamento de documentos envia conteúdo recuperado e metadados para Pesquisa com IA para indexação, disponibilizando-os para usuários de suas aplicações Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um rastreamento de documento único quando quiser recuperar conteúdo de documento atualizado e metadados de um sistema de origem sem configurar um rastreamento programado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Selecione o registro do conector de conteúdo externo para o qual você deseja executar um rastreamento de documento único.
3. Selecione **Criar rastreamentos**e, em seguida, selecione **Criar rastreamento único**.
4. Na caixa de diálogo Configurações de rastreamento, selecione um dos seguintes tipos de rastreamento de documentos:
   - Para rastrear todo o sistema de origem, começando pelo URL raiz, selecione **Rastreamento completo de documentos**.
   - Para rastrear um subconjunto do sistema de origem, começando de um ponto especificado e recuperando somente documentos localizados abaixo desse ponto de partida, selecione **Rastreamento parcial de documentos**.
5. Se você selecionou **Rastreamento parcial de documentos** na etapa 4, selecione **Atualizar pontos de início**, aguarde até que a lista **Selecionar pontos de início** seja preenchida e selecione o ponto em que deseja que o rastreamento parcial seja iniciado.

   Nota:
   A atualização da lista de pontos de início requer que o conector recupere dados do sistema de origem e pode levar um ou dois minutos.

6. Selecione **Iniciar**.

Resultado
A tarefa única de rastreamento de documentos é adicionada à fila de rastreamento e é executada quando o sistema tem disponibilidade.

Você pode monitorar o estado e os resultados do rastreamento único na lista de Conectores ou examinar o histórico de rastreamento do conector de conteúdo externo para ver mais detalhes. Para obter instruções sobre como exibir o histórico de rastreamento de um conector de conteúdo externo, consulte Revisar o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo

Recupere as permissões de acesso de usuários e grupos da fonte de dados do conector de conteúdo externo sob demanda. Um rastreamento de mapeamento de usuário mapeia as permissões de usuário e grupo recuperadas para seus usuários Now Platform® para facilitar a segurança de conteúdo em suas aplicações Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um rastreamento de mapeamento de usuário único quando quiser recuperar usuários atualizados e permissões de acesso a grupos de um sistema de origem sem configurar um rastreamento programado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Selecione o registro do conector de conteúdo externo para o qual você deseja executar um rastreamento de mapeamento de usuário único.
3. Selecione **Criar rastreamentos**e, em seguida, selecione **Criar rastreamento único**.
4. Na caixa de diálogo Configurações de rastreamento, selecione **Rastreamento de mapeamento de usuário**.
5. Selecione **Iniciar**.

Resultado
A tarefa única de rastreamento de mapeamento de usuário é adicionada à fila de rastreamento e é executada quando o sistema tem disponibilidade.

Você pode monitorar o estado e os resultados do rastreamento único na lista de Conectores ou examinar o histórico de rastreamento do conector de conteúdo externo ou seus mapeamentos de usuário para ver mais detalhes. Para obter instruções sobre como exibir o histórico de rastreamento de um conector de conteúdo externo, consulte Revisar o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo. Para saber como exibir os mapeamentos de usuário de um conector de conteúdo externo, consulte Revisar mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo.

Como cancelar um rastreamento do conector de conteúdo externo em execução

Cancele um rastreamento em execução para um conector de conteúdo externo para impedir que o conector recupere e alimente documentos adicionais ou acesse permissões para Pesquisa com IA para indexação.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores de pesquisa podem cancelar manualmente os rastreamentos do conector de conteúdo externo que estão no estado em execução. Quando você cancela o rastreamento de um conector de conteúdo externo, o conector para de recuperar documentos ou permissões de acesso e de alimentá-los para Pesquisa com IA para indexação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo cujo rastreamento você deseja cancelar.
3. No editor do conector, selecione a guia **Histórico de rastreamento**.
4. Selecione o registro do histórico de rastreamento para o rastreamento em execução no momento.
   O rastreamento em execução tem o estado **Em andamento**.
5. Selecione **Cancelar**e **Sim, cancelar** na caixa de diálogo Cancelar rastreamento.

Nota:
O cancelamento de um rastreamento pode levar um ou dois minutos. Durante esse tempo, o conector pode continuar a recuperar documentos e permissões de acesso e alimentá-los para Pesquisa com IA.

Resultado
O conector de conteúdo externo selecionado interrompe o rastreamento.

Revisar o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo

Exiba registros e análises do histórico de rastreamento para um conector de conteúdo externo. Analise um registro de histórico de rastreamento para ver métricas e erros detalhados do rastreamento em questão.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tela de histórico de rastreamento de um conector de conteúdo externo mostra registros de histórico de rastreamento para rastreamentos individuais, junto com análises que resumem os resultados de rastreamento dos últimos 30 dias e a contagem total do conector de documentos externos alimentados para Pesquisa com IA para indexação.

Você pode selecionar um registro de histórico de rastreamento individual para examinar um rastreamento com mais detalhes, com contagens de itens encontrados, descobertos e atualizados, bem como dados de desempenho e listas de erros encontrados durante o rastreamento. Além disso, você pode exibir mensagens relacionadas ao rastreamento no log do sistema ou cancelar um rastreamento que está em execução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo cujos mapeamentos de usuário você deseja revisar.
3. No editor do conector, selecione a guia **Histórico de rastreamento**.
   A seção Histórico de rastreamento mostra um registro para cada execução de rastreamento para o conector nos últimos 30 dias. A seção Análise resume os resultados de rastreamento dos últimos 30 dias e mostra a contagem total de documentos externos alimentados para Pesquisa com IA para indexação.
4. **Opcional:** Para exibir métricas e mensagens de erro mais detalhadas de um rastreamento específico, selecione o registro de histórico de rastreamento para esse rastreamento.
   A tela Detalhes do rastreamento relata as horas de início e término do rastreamento, seu tipo, quem o iniciou, seu status e duração, suas contagens de itens e erros processados e seus dados de desempenho. As seções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erros de trabalho, Erros de item e Erros diversos mostram detalhes de todos os erros encontrados durante o rastreamento. Um rastreamento com status **Em andamento** está em execução.

5. **Opcional:** Para cancelar um rastreamento em execução, selecione **Cancelar** na tela Detalhes do rastreamento e selecione **Sim, cancelar** na caixa de diálogo Cancelar rastreamento.

   Nota:
   O cancelamento de um rastreamento pode levar um ou dois minutos. Durante esse tempo, o conector pode continuar a recuperar documentos e permissões de acesso e alimentá-los para Pesquisa com IA.

6. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Para exibir mensagens do rastreamento no log do sistema, selecione **Exibir logs** na tela Detalhes do rastreamento.
   Para obter mais informações sobre como usar o log do sistema para revisar mensagens e diagnosticar problemas, consulte System log .
   O log do sistema é aberto, com um filtro aplicado para mostrar somente mensagens do rastreamento selecionado.
   [End]

Revisar mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo

Exiba as permissões de acesso de usuários e grupos recuperadas por um conector de conteúdo externo e veja como o conector mapeia esses principais para os usuários da sua instância Now Platform®.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin, mais ais_high_security_admin para exibir todos os detalhes do mapeamento de usuário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista Mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo mostra as permissões de acesso de usuários e grupos recuperadas da fonte de dados do conector, junto com detalhes de como essas permissões são mapeadas para os usuários da sua instância Now Platform. Revise essas informações quando quiser verificar os mapeamentos de permissão de usuário e grupo para o conector de conteúdo externo.

Nota:
Para exibir a lista de mapeamentos de usuário, você deve elevar para a função ais_high_security_admin. Se você não elevar ou não tiver essa função, poderá ver o número de mapeamentos de usuário criados para o conector de conteúdo externo, mas não poderá ver os detalhes desses mapeamentos de usuário.

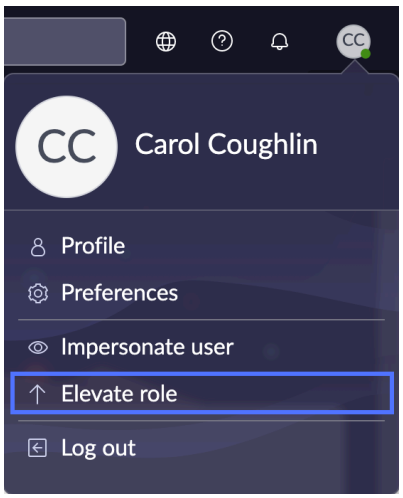
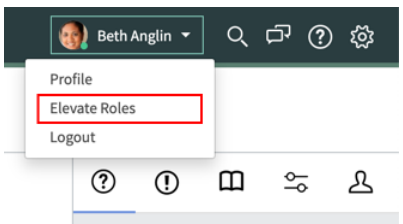
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. No painel Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo cujos mapeamentos de usuário você deseja revisar.
3. No editor de conector, selecione a guia **Mapeamentos de usuário**.
   A tela Mapeamentos de usuário mostra a contagem total de mapeamentos de usuário criados pelo conector de conteúdo externo.
4. **Opcional:** Eleve para a função ais_high_security_admin executando as seguintes etapas:

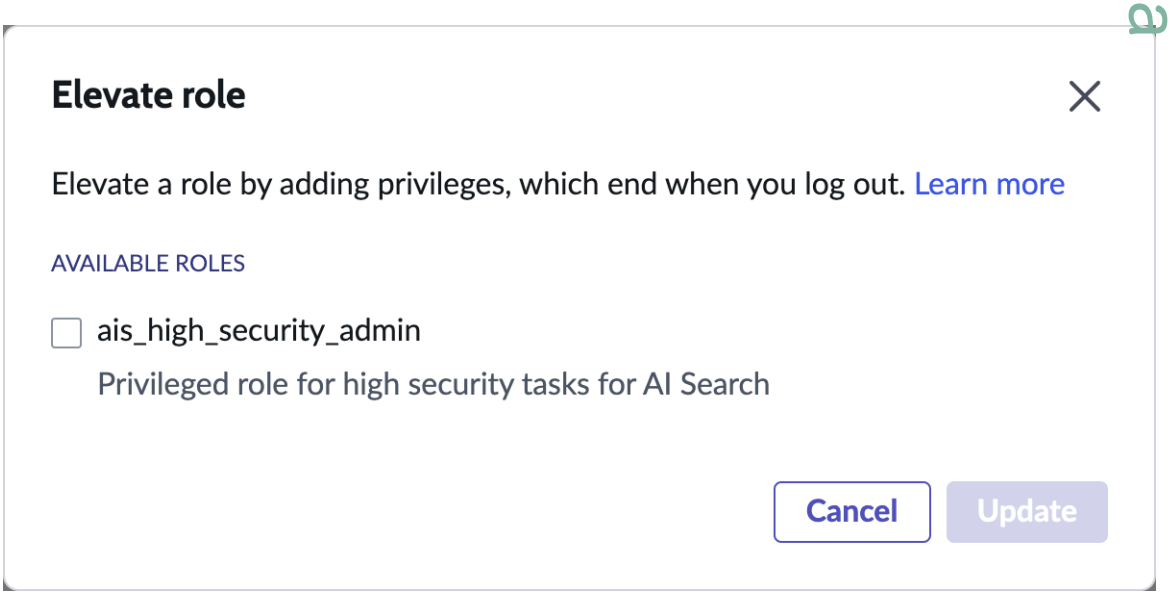
Tradução automática

© 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.

a. Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:

Versão da IU	Ação
(Optional) IU Next Experience	Na faixa superior, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função**. 
IU principal	Na faixa superior, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções**. 

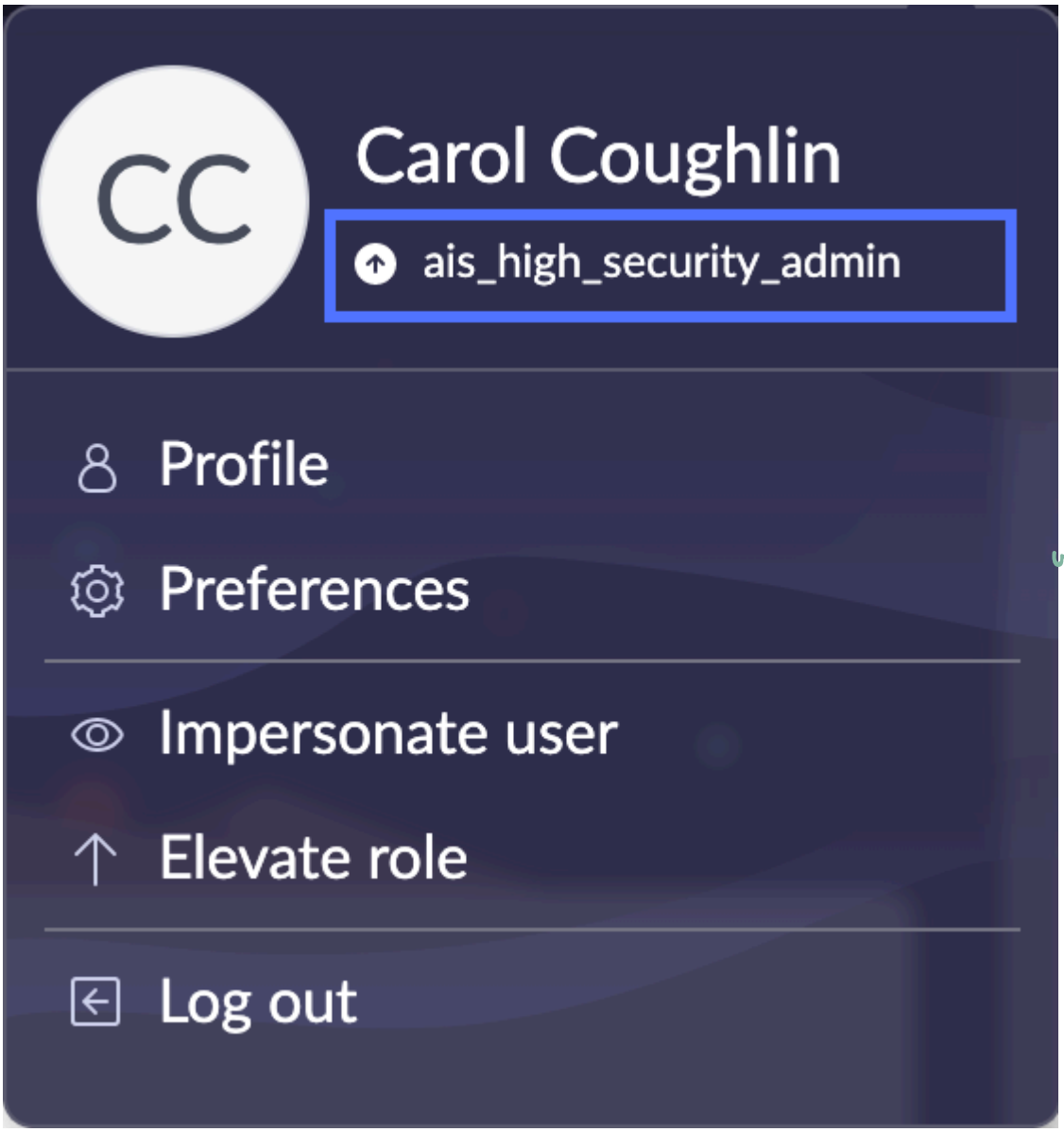
Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list das funções privilegiadas disponíveis.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Na caixa de diálogo, selecione a opção **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (na IU Next Experience) ou **OK**.
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Na IU Next Experience, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada ( ).



Nota:
Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

5. Opcional: Revise as entradas na lista Mapeamentos de usuário.
Cada entrada mostra um único usuário Now Platform junto com o usuário externo mapeado para ele e todas as associações de grupo externas associadas a esse usuário externo. Você pode classificar e filtrar a lista para localizar entradas de interesse.

6. Opcional: [store-future: BEGIN review] Para exibir detalhes de uma entrada de mapeamento de usuário, selecione essa entrada.
A exibição de detalhes mostra [[[SOMETHING]]].
[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.

Desativar, reativar ou excluir um conector de conteúdo externo

Desative um conector externo para pausar seus rastreamentos programados enquanto retém todo o conteúdo e metadados que ele já rastreou. Reative um conector desativado para retomar seus rastreamentos programados. Exclua um conector de conteúdo externo para remover a definição do conector junto com todo o conteúdo e metadados que ele rastreou.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode desativar um conector de conteúdo externo para suspender seus rastreamentos programados. O status do conector muda para Inativo. Todo o conteúdo, metadados e permissões indexados dos rastreamentos anteriores do conector desativado permanecem disponíveis na pesquisa, mas nenhuma atualização nova é recuperada da fonte de dados externa, a menos que você opte por executar um rastreamento único. Você pode reativar o conector para retomar seus rastreamentos programados.

Você pode excluir um conector de conteúdo externo para remover sua definição. Quando você exclui um conector, Pesquisa com IA remove todo o conteúdo, metadados e permissões dos rastreamentos desse conector do índice. Como resultado, os usuários não podem encontrar o conteúdo do conector excluído ao pesquisar em Pesquisa com IA aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. No painel Conectores, localize o registro do conector que você deseja desativar ou excluir e abra o menu de contexto de uma das seguintes maneiras:
   - Selecione o ícone de estouro do registro do conector (⋮).
   - Selecione o registro do conector com o botão direito do mouse.
3. No menu de contexto, selecione uma das seguintes opções:
   - Para suspender o rastreamento de um conector ativo, selecione **Desativar**.
   - Para reativar um conector inativo, selecione **Ativar**.
   - Para excluir permanentemente um conector, selecione **Excluir**e, em seguida, selecione **Entendo** e **Excluir** na caixa de diálogo Excluir conector.

> ⚠ **Aviso:**
> A exclusão de um conector externo não é reversível. Depois de excluir um conector, você não poderá restaurar sua definição ou seu conteúdo rastreado, metadados e permissões.

Resultado
O resultado depende da seleção que você fez:

- Se você desativou um conector, seu status será alterado para Inativo.
- Se você reativou um conector desativado, seu status mudará de Inativo para algum outro valor.
- Se você excluiu um conector, ele desaparecerá da lista de Conectores.

O que Fazer Depois
Se você desativou um conector de conteúdo externo para desabilitar seus rastreamentos programados, ainda poderá executar rastreamentos únicos para atualizar seu conteúdo 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.

metadados ou suas permissões sob demanda. Para obter detalhes sobre como executar rastreamentos únicos, consulte Executar um rastreamento de documento completo ou parcial único para um conector de conteúdo externo e Executar um rastreamento de mapeamento de usuário único para um conector de conteúdo externo.

Referência deConectores de conteúdo externo

As informações de referência para Conectores de conteúdo externo incluem listas de componentes instalados com a aplicação, configurações de conexão necessárias para fontes de conteúdo externas compatíveis e extensões de arquivo que você pode especificar em filtros de inclusão e exclusão ao definir rastreamentos para um conector de conteúdo externo.

Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud

Os administradores de pesquisa precisam preencher essas configurações de conexão ao criar um conector de conteúdo externo Atlassian Confluence Cloud.

Configuração de conexão	Descrição
URL	URL do seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud, neste formato: https://<your-instance-name> .atlassian.net .
ID da Instância	ID do servidor do Confluence para seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud. Este deve ser o nome do host da URL do sistema de origem, portanto, se a URL da instância for https://example.atlassian.net, o ID do servidor Confluence será example. Se você não tiver certeza de como encontrar o ID do servidor Confluence para o seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud, entre em contato com o administrador do Atlassian.
ID de cliente	Identificador de cliente para a aplicação de desenvolvedor OAuth 2.0 Atlassian que concede acesso à API Confluence ao seu sistema de origem Atlassian Confluence Cloud. Se você não tiver certeza de como encontrar o ID de cliente da aplicação OAuth 2.0 no console do desenvolvedor do Atlassian, entre em contato com o administrador do Atlassian.
Segredo do cliente	Segredo do cliente OAuth 2.0 para a aplicação de desenvolvedor OAuth 2.0 Atlassian que concede acesso à API do Confluence ao seu sistema de origem Atlassian Confluence 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.

Configuração de conexão	Descrição
	Se você não tiver certeza de como encontrar o segredo do cliente da aplicação OAuth 2.0 no console do desenvolvedor do Atlassian, entre em contato com o administrador do Atlassian.
Chave de API	Chave de API do console Atlassian Administration. Se você não tiver certeza de como encontrar a chave de API no console do Atlassian Administration, entre em contato com o administrador do Atlassian.

Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Atlassian Jira

Os administradores de pesquisa precisam preencher essas configurações de conexão ao criar um conector de conteúdo externo Atlassian Jira.

Configuração de conexão	Descrição

Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Google Drive

Os administradores de pesquisa precisam preencher essas configurações de conexão ao criar um conector de conteúdo externo Google Drive.

Configuração de conexão	Descrição
Domínio do espaço	Google Workspace domínio para seu sistema de origem, neste formato: https://workspace.example.com. O conector de conteúdo externo Google Drive rastreia unidades encontradas neste domínio.
E-mail da conta de serviço	Endereço de e-mail de uma conta de usuário que tem permissão para acessar o diretório de usuários do seu domínio Google Workspace. O conector de conteúdo externo Google Drive usa essa conta para enumerar usuários e grupos do domínio. Como exemplo, você pode inserir admin@example.com.
Arquivo JSON da conta de serviço	Arquivo de chave privada no formato JSON para a conta de serviço configurada em Google Cloud para o conector de conteúdo externo Google Drive. Para saber como gerar este arquivo de chave privada, consulte Definir 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.

Configuração de conexão	Descrição
	de administrador Google Cloud e Google para o conector de conteúdo externo Google Drive.

Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online

Os administradores de pesquisa precisam preencher essas configurações de conexão ao criar um conector de conteúdo externo Microsoft SharePoint Online.

Configuração de conexão	Descrição
ID de locatário	ID do diretório (locatário) da aplicação Microsoft Azure OAuth 2.0 para este conector de conteúdo externo. Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2.0 no portal Microsoft Azure, poderá navegar até **Visão geral** e copiar este ID do campo **ID do diretório (locatário)** na seção Noções básicas. Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2.0 em Microsoft Azure, peça ao administrador Microsoft Azure o valor **do ID do diretório (locatário)** da aplicação.
Impressão digital	Hash SHA1 da impressão digital codificada em Base64 para o certificado X.509 autoassinado carregado na aplicação Microsoft Azure OAuth 2.0 para este conector de conteúdo externo. Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2.0 no portal Microsoft Azure, poderá navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos** e copie o hash de impressão digital do certificado da lista Certificados. **Importante:** Você precisa inserir o hash de impressão digital SHA1 do certificado na codificação base64. Se você receber o hash de impressão digital SHA1 em formato hexadecimal, decodifique-o para binário e codifique o valor binário em base64 antes de inseri-lo neste campo. Por exemplo, se o hash de impressão digital SHA1 do seu certificado for `65F6A383EA1624879F01473EE6DDF86C7E8FE477` em formato hexadecimal, você precisará inserir seu equivalente codificado em base64, `Zfajg+oWJIefAUc+5t34bH6P5Hc=`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conexão	Descrição
	Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2.0 em Microsoft Azure, peça ao administrador Microsoft Azure o hash SHA1 de impressão digital do certificado X.509 da aplicação.
ID de cliente	ID da aplicação (cliente) para a aplicação Microsoft Azure OAuth 2.0 para este conector de conteúdo externo. Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2.0 no portal Microsoft Azure, poderá navegar até **Visão geral** e copiar este ID do campo **ID da aplicação (cliente)** na seção Noções básicas. Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2.0 em Microsoft Azure, peça ao administrador Microsoft Azure o valor **do ID da aplicação (cliente)**.
Certificado JKS	Arquivo de repositório Java KeyStore (JKS) que contém um certificado X.509 autoassinado, gerado com o utilitário Java keytool. Este certificado deve corresponder ao certificado carregado na aplicação Microsoft Azure OAuth 2.0 para este conector de conteúdo externo. Se você não tiver uma cópia do arquivo JKS, peça ao administrador de segurança. Você não pode baixar o arquivo de repositório JKS do registro de registro da aplicação OAuth 2.0 no portal Microsoft Azure.
Senha do certificado	Senha para o arquivo de repositório Java KeyStore (JKS) especificado em *`JKS Certificate`*. Se você não tiver a senha do arquivo JKS, peça-a ao administrador de segurança. Você não pode recuperar a senha do certificado JKS do registro de registro da aplicação OAuth 2.0 no portal Microsoft Azure.

Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Microsoft Teams

Os administradores de pesquisa precisam preencher essas configurações de conexão ao criar um conector de conteúdo externo 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.

Configuração de conexão	Descrição

Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo Salesforce Slack

Os administradores de pesquisa precisam preencher essas configurações de conexão ao criar um conector de conteúdo externo Salesforce Slack.

Configuração de conexão	Descrição

Configurações de conexão para o conector de conteúdo externo da documentação ServiceNow®

Os administradores de pesquisa precisam preencher essas configurações de conexão ao criar um conector de conteúdo externo de documentação ServiceNow.

Configuração de conexão	Descrição

Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo

Os administradores de pesquisa podem restringir os itens que um conector de conteúdo externo rastreia especificando extensões de arquivo em filtros de inclusão ou exclusão.

Tipo de arquivo	Extensões de arquivo compatíveis
Valores separados por vírgula	.csv
Linguagem de marcação extensível	.xml
Linguagem de marcação de hipertexto	• .htm • .html
Microsoft Excel	• .xls • .xlsm • .xlsx • .xltx
Microsoft PowerPoint	• .potx • .ppt • .pptm • .pptx
Microsoft Word	• .doc • .docm

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 arquivo	Extensões de arquivo compatíveis
	• .docx • .dotx
Texto simples	.txt
Formato de documento portátil	.pdf
Formato Rich Text	.rtf

Para obter detalhes sobre como definir filtros de inclusão e exclusão de extensão de arquivo em conectores de conteúdo externo, consulte Definição de configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo.

Pesquisa contextual

A pesquisa contextual é uma tecnologia de pesquisa que se concentra no contexto da consulta, bem como na intenção do usuário, a fim de obter o conjunto de resultados mais relevante. A pesquisa contextual exibe resultados relacionados em um produtor de registro ou formulário com base no texto inserido em um campo.

Exemplo de casos de uso para incidente:

- Um agente, trabalhando em um registro de incidente, pode usar a pesquisa contextual para localizar e anexar artigos de conhecimento, solicitar um item do catálogo em nome do solicitante ou pesquisar um artigo e vinculá-lo a um incidente ou problema relacionado.
- Um usuário, ao criar um incidente por meio do Portal de serviços, pode ver os itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver os operadores da central de serviços.

A pesquisa contextual ajuda no desvio de incidentes nas seguintes áreas:

- Produtores de registro de incidentes: evitando incidentes, ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles gerem um incidente.
- Formulários de incidentes: ajudam a equipe da central de serviços a resolver incidentes rapidamente, fornecendo conhecimento relevante.
- Notificações de incidentes por e-mail: ajudam os usuários finais a resolver seus incidentes sem exigir intervenção manual da equipe da central de serviços.

Plug-in de pesquisa contextual

O plug-in de pesquisa contextual está ativado no sistema de base.

Plug-in de pesquisa contextual

O plug-in Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search) é ativado por padrão no sistema de base. Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se os plug-ins relacionados não estiverem ativados, a Pesquisa contextual ativará os plug-ins.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Pesquisa contextual

Plug-in	Descrição
Modelo de solicitação/resposta de serviço JSON [com.snc.application.json_service]	Componentes principais e auxiliares para um modelo de solicitação/resposta JSON. Inclui transportes JSON e XML para suporte a NG e GlideAjax. Uma extensão da estrutura do processador.
Pesquisa contextual — Interna [com.snc.contextual_search.internal]	Um componente de plug-in interno para Pesquisa contextual.
Esquema GraphQL para pesquisa contextual [com.snc.contextual_search.graphql]	Fornece o esquema GraphQL para serviços de pesquisa contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Componentes instalados com a Pesquisa contextual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search), incluindo tabelas e funções de usuário.

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
Recurso de pesquisa Disponíveis [cxs_search_resource]	Lista de recursos de pesquisa disponíveis usados na configuração de pesquisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Configuração de E-mail [cxs_table_email_config]	Lista de notificações por e-mail configuradas para ter resultados de pesquisa contextual anexados.
Configuração do Produtor de registro [cxs_rp_config]	Lista de produtores de registro configurados para ter pesquisa contextual.
Documento relevante [cxs_relevant_doc]	Agrupa as ações individuais registradas do detalhe relevante do documento por sessão de pesquisa. **Nota:** Um novo grupo de sessões de pesquisa é criado sempre que você cria ou abre um registro ou recarrega a página. Para obter mais informações sobre a tabela, consulte Informações de feedback na pesquisa contextual.
Detalhe relevante do documento [cxs_rel_doc_detail]	Lista de ações individuais registradas. Por exemplo, **Visualizar**, **Isso ajudou**, **Anexar**ou **Ordenar**. Para obter mais informações sobre a tabela, consulte Informações de feedback na pesquisa contextual.
Contexto de pesquisa [cxs_context_config]	Contextos de pesquisa para pesquisa contextual.
Campo de pesquisa [cxs_table_field_config]	Todos os campos de formulário com pesquisa contextual configurada.
Recurso de pesquisa [cxs_search_res_config]	Configurações do recurso de pesquisa para o pesquisador relacionado.
Configuração do contexto do recurso de pesquisa [cxs_res_context_config]	Condições para este contexto de pesquisa que restringem os resultados retornados para um usuário.
Propriedade do contexto do recurso de pesquisa [cxs_res_context_config_prop]	Valores de propriedade para configuração de contexto de recurso de pesquisa.
Propriedade do recurso de pesquisa [cxs_search_res_config_prop]	Valores de propriedade para configuração do pesquisador de recursos de pesquisa.
Configuração do pesquisador [cxs_searcher_config]	Detalhes das configurações de pesquisa disponíveis.
Configuração de tabela [cxs_table_config]	Lista as tabelas configuradas para configurações de tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Configuração do assistente [cxs_wizard_config]	Lista as tabelas configuradas para configurações do assistente.
Configuração de base da IU [cxs_ui_config_base]	Elementos comuns para as configurações do produtor de registro, tabela e assistente.

Conceitos de pesquisa contextual

Os conceitos de pesquisa contextual ajudam a entender diferentes componentes de pesquisa contextual que são usados na documentação, configuração e interface do usuário. A compreensão dos conceitos facilita a compreensão da interconexão entre os componentes.

A pesquisa contextual usa termos e conceitos que podem diferir das normas do setor devido à natureza exclusiva da plataforma ServiceNow. A pesquisa contextual inclui os seguintes conceitos e componentes:

Recurso de pesquisa

Recurso que pode ser pesquisado, como Catálogo ou Artigos de conhecimento. Como os recursos têm script e contêm JavaScript, eles podem combinar resultados de mais de uma tabela.

Nota:

- ServiceNow fornece recursos de pesquisa com script predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir recursos de pesquisa.
- Um recurso de pesquisa usa o mecanismo de pesquisa Zing para pesquisar uma tabela.

Pesquisador

Um único recurso de pesquisa ou um grupo de recursos de pesquisa que podem ser pesquisados. Por exemplo, o pesquisador de conhecimento e catálogo contém artigos de conhecimento, perguntas e itens do catálogo como seus recursos de pesquisa.

Nota:
ServiceNow O fornece pesquisadores predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir pesquisadores.

Recursos adicionais

Um recurso adicional é uma origem de tabela única com condições de consulta que você pode pesquisar. Recursos adicionais não são programados conforme você pesquisa em uma única tabela. Por exemplo, Incidentes resolvidos (nos últimos seis meses).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- ServiceNow fornece recursos adicionais predefinidos. Você não pode criar ou excluir recursos adicionais, mas pode atualizar recursos adicionais para melhor atender aos requisitos da sua organização. Por exemplo, você pode atualizar a condição e a descrição de Incidentes resolvidos (últimos 6 meses) para alterá-la para Incidentes resolvidos (últimos 3 meses).
- Um recurso adicional executa a pesquisa com base no tipo de origem:
  - Tabela: o mecanismo de pesquisa do Zing a ser usado para pesquisar uma tabela.
  - Semelhança da Inteligência preditiva : a pesquisa é baseada na semelhança e não no mecanismo de pesquisa Zing.

Campos de exibição do resultado da pesquisa

Define os campos cujos valores são exibidos com o resultado da pesquisa de um recurso adicional. Os campos podem incluir **Atribuído a**, **Aberto por**e **Estado**. Os campos de exibição do resultado da pesquisa aparecem na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa.

Nota:
ServiceNow fornece campos de exibição de resultado de pesquisa predefinidos. Você não pode criar ou excluir recursos adicionais, mas pode atualizar os campos de exibição do resultado da pesquisa para melhor corresponder aos requisitos da sua organização. Por exemplo, altere qual campo será usado como título ou descrição ou quais campos serão mostrados na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa.

Contexto de pesquisa

Reúne um pesquisador e recursos adicionais (se houver) que podem ser pesquisados.

Nota:
ServiceNow fornece contextos de pesquisa predefinidos. Você também pode criar contextos de pesquisa.

Texto do pesquisador

Definido em um contexto de pesquisa, um texto de pesquisador especifica um nome de grupo amigável para o pesquisador. Quando um pesquisador contém mais de um recurso de pesquisa, um nome de grupo é usado para representar esse grupo de recursos de pesquisa. Por exemplo, o contexto de pesquisa de desvio de incidente usa um pesquisador que pesquisa artigos de conhecimento, perguntas e itens do catálogo. O nome amigável do grupo de pesquisa que representa todos eles é Conhecimento e Catálogo.

Pesquisar ao sair do campo

Definido no contexto de pesquisa, **Pesquisar na guia** especifica quando uma pesquisa contextual deve iniciar a pesquisa. Os diferentes cenários quando a pesquisa é realizada são:

- Se você marcar a caixa de seleção **Pesquisar na guia**, a pesquisa só será executada quando você atualizar e sair do campo de pesquisa (recomendado).
- Se você desmarcar a caixa de seleção **Pesquisar na guia**, a pesquisa será executada quando você pausar a digitação.

Ações de pesquisa

Tradução automática

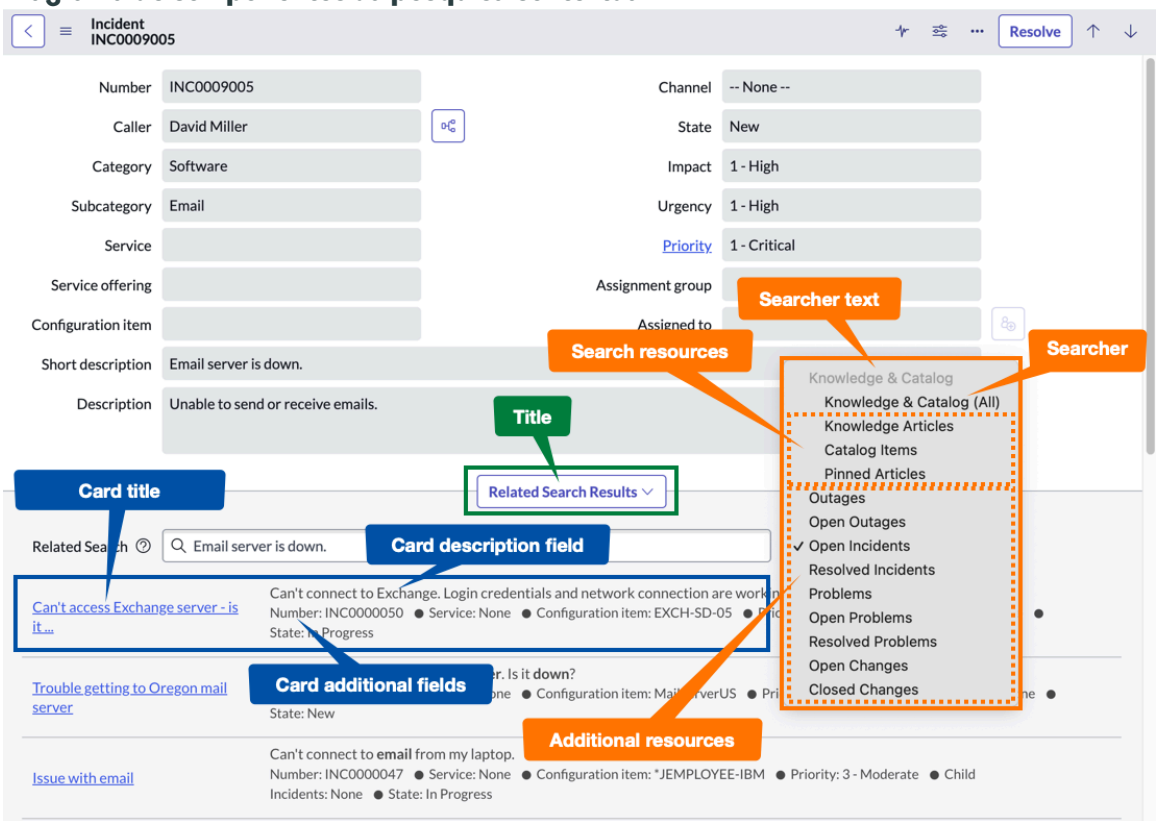
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica as ações para cada um desses resultados. Por exemplo, para itens do catálogo, a ação de pesquisa é **Pedido** e para artigos de conhecimento é **Anexar**. Todas as origens têm a ação **Isto ajudou**.

Diagrama de componentes da pesquisa contextual

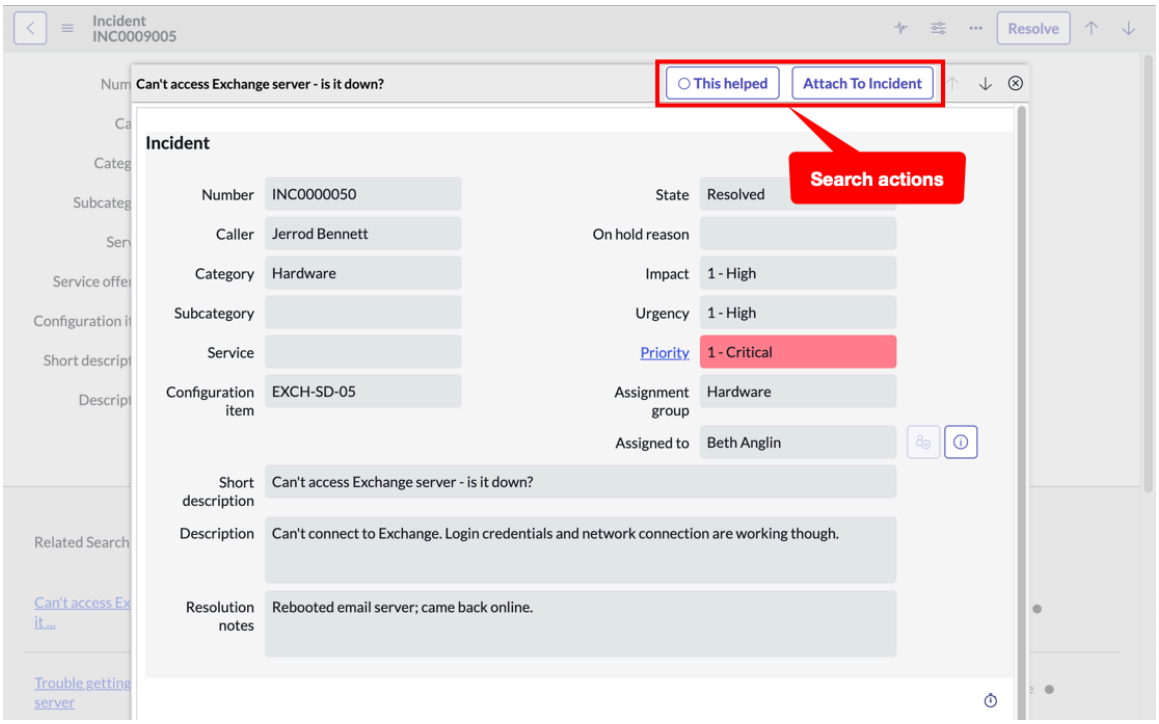
O diagrama de componentes de pesquisa contextual ajuda a entender como os conceitos de pesquisa contextual funcionam juntos para executar uma pesquisa e a partir de qual módulo você pode configurar os componentes.

Diagrama de componentes da pesquisa contextual



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes	Navegação
Table configuration	Você pode configurar o título da pesquisa e o formulário usando o **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** módulo. Para obter mais informações, consulte Configurar tabela para uma pesquisa contextual.
Search Contexts	Você pode configurar o texto do pesquisador e o pesquisador usando o **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Definir um contexto de pesquisa.
Search Result Display Configurations	Você pode configurar o título do cartão, o campo de descrição do cartão e os campos adicionais do cartão usando o **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configurações de Exibição de Resultado de Pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Editar registro do campo de exibição do recurso de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes	Navegação
	Você pode configurar as ações de pesquisa usando o **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** > **Configurações da Ação da Pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Modificar ou desabilitar ações de pesquisa disponíveis para pesquisa contextual.

Configuração da pesquisa contextual

Você pode configurar diferentes componentes da pesquisa contextual.

Propriedades da pesquisa contextual

As propriedades de pesquisa contextual são usadas para controlar os campos nos quais você pode pesquisar e o número de resultados exibidos por página.

As propriedades da pesquisa contextual estão disponíveis em **Pesquisa contextual** > **Propriedades**.

Propriedades da pesquisa contextual

Rótulo da propriedade	Descrição
Valor padrão para o número máximo de resultados de pesquisa retornados para configurações de produtor de registro e tabela [com.snc.contextual_search.result.default.limit]	Valor padrão para o número máximo de resultados de pesquisa retornados quando você cria uma nova tabela ou configuração do produtor de registro. Por padrão, o valor é 10.
Número de caracteres que um campo configurado precisa antes de acionar uma pesquisa [com.snc.contextual_search.min_length]	Número de caracteres que a pesquisa contextual requer antes de acionar uma pesquisa com base no texto digitado no campo de pesquisa. Por padrão, o valor é definido como 3 caracteres. Esta propriedade também se aplica à pesquisa da Assistência do agente.
Número de milissegundos que um campo configurado aguardará antes de acionar uma pesquisa [com.snc.contextual_search.wait_time]	Número de milissegundos que a pesquisa contextual espera antes de acionar uma pesquisa com base no texto digitado no campo de pesquisa. Por padrão, o valor é definido como 1.000 milissegundos (um segundo).
Os registros retornados acima desse limite serão logs de aviso [com.snc.contextual_search.result.threshold]	Aciona uma mensagem de aviso no log do sistema sempre que mais de um número de resultados é retornado em uma pesquisa. Esse registro em log ajuda se você estiver enfrentando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da pesquisa contextual

Rótulo da propriedade	Descrição
	problemas de desempenho devido a pesquisas grandes. Por padrão, o valor é definido como 10.000 resultados.
Quando uma configuração de formulário for criada, um campo de pesquisa com um nome correspondente a essa propriedade será criado automaticamente [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	O campo padrão usado para pesquisa ao criar uma nova configuração de tabela. Por padrão, o valor é definido como short_description.
Recolher o widget de resultados de pesquisa ao criar um novo registro em um formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]	Quando o valor é definido como verdadeiro e você cria um novo registro, o widget de resultados da pesquisa é recolhido para economizar espaço. Por padrão, o valor é definido como falso.
Recolher o widget de resultados de pesquisa ao abrir um registro existente em um formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]	Quando o valor é definido como verdadeiro e você abre um registro existente, o widget de resultados da pesquisa é recolhido para economizar espaço. Por padrão, o valor é definido como verdadeiro. **Nota:** A propriedade se aplica somente a registros existentes e não a novos registros.
Expandir automaticamente o widget de resultados da pesquisa quando o campo de pesquisa for atualizado em um formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]	Quando o valor é definido como verdadeiro e você atualiza o campo de pesquisa em um formulário, o widget de resultados de pesquisa se expande automaticamente e executa a pesquisa. Por padrão, o valor é definido como verdadeiro.
Mostrar metadados nos resultados da pesquisa contextual do formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]	Quando o valor é definido como verdadeiro, cada resultado de pesquisa inclui metadados adicionais abaixo de cada registro de resultado. Por padrão, a propriedade está definida como verdadeira. • Para artigos de conhecimento, você configura os campos de metadados a serem exibidos modificando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da pesquisa contextual

Rótulo da propriedade	Descrição
	as propriedades de pesquisa de conhecimento. Como exemplo, você pode exibir o autor do artigo, o número do artigo e o nome da base de conhecimento. Para obter detalhes sobre as propriedades de pesquisa de conhecimento, consulte Propriedades da Gestão de conhecimento. • Configure os campos de exibição do resultado da pesquisa para outros recursos editando as configurações de exibição do resultado da pesquisa. Para obter detalhes sobre as definições de configuração de exibição do resultado da pesquisa, consulte Editar registro do campo de exibição do recurso de pesquisa.

Definir um contexto de pesquisa

Defina onde os agentes podem pesquisar um recurso específico. Você pode especificar que os recursos de pesquisa sejam recursos predefinidos ou adicionais fora do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Contexto de pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do contexto de pesquisa.
Descrição resumida	Breve resumo do contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pesquisador	Ícone de pesquisa () para selecionar um pesquisador para este contexto. O pesquisador determina a fonte de informações a ser pesquisada. ○ Somente catálogo: fornece resultados de pesquisa de itens do catálogo de serviços. ○ Conhecimento e catálogo: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento e itens do catálogo de serviços. ○ Somente conhecimento: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento. ○ Conhecimento, discussões e fixados: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento, artigos de conhecimento fixados e Comunidade ServiceNow. ○ Conhecimento, conhecimento fixado e catálogo: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento, artigos de conhecimento fixados e itens do catálogo de serviços. ○ Conhecimento e conhecimento fixado: pesquisa artigos de conhecimento e artigos de conhecimento fixados. ○ Conhecimento, fixado, catálogo: fornece resultados de pesquisa de conhecimento, conhecimento fixado e itens do catálogo. ○ Conhecimento e fixados: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento e artigos de conhecimento fixados. ○ Somente conhecimento fixado: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento fixados. **Nota:** O campo **Pesquisador** é opcional. Você pode decidir se deseja mostrar ou ocultar as origens de um agente.
Pesquisa padrão do pesquisador	Lista usada para selecionar um recurso específico do campo **Pesquisador** para pesquisar como padrão.
Texto do pesquisador	Rótulo exclusivo para o grupo de pesquisa que é usado quando há mais de um recurso no pesquisador.
Ativo	Opção para ativar o formulário de contexto de pesquisa.
Habilitar pesquisas com curingas	Opção para habilitar caracteres curinga, como * e %, para pesquisas.
Pesquisar ao sair do campo	Opção para determinar quando executar a pesquisa. Se você selecionar esta opção, a pesquisa será executada somente quando você inserir texto em um campo e sair do campo. Se você desmarcar a caixa de seleção, a pesquisa será executada depois que você parar de digitar, mesmo que o cursor ainda esteja no mesmo campo. **Nota:** Para exibir o contexto de pesquisa no seletor de origem na plataforma, você deve selecionar esta opção. Os contextos de pesquisa com esta opção desmarcada não aparecem no seletor de origem na plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista **de pesquisa padrão do Pesquisador** estará disponível se o **Pesquisador** for a pesquisa padrão. Se um recurso adicional for a pesquisa padrão, você verá o link relacionado **Definir pesquisador como a pesquisa padrão**. Para obter informações sobre como definir a origem padrão do contexto de pesquisa, consulte Definir a origem padrão do contexto de pesquisa.

4. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.

Configurar tabela para uma pesquisa contextual

Configure as opções para a pesquisa contextual que uma tabela executa.

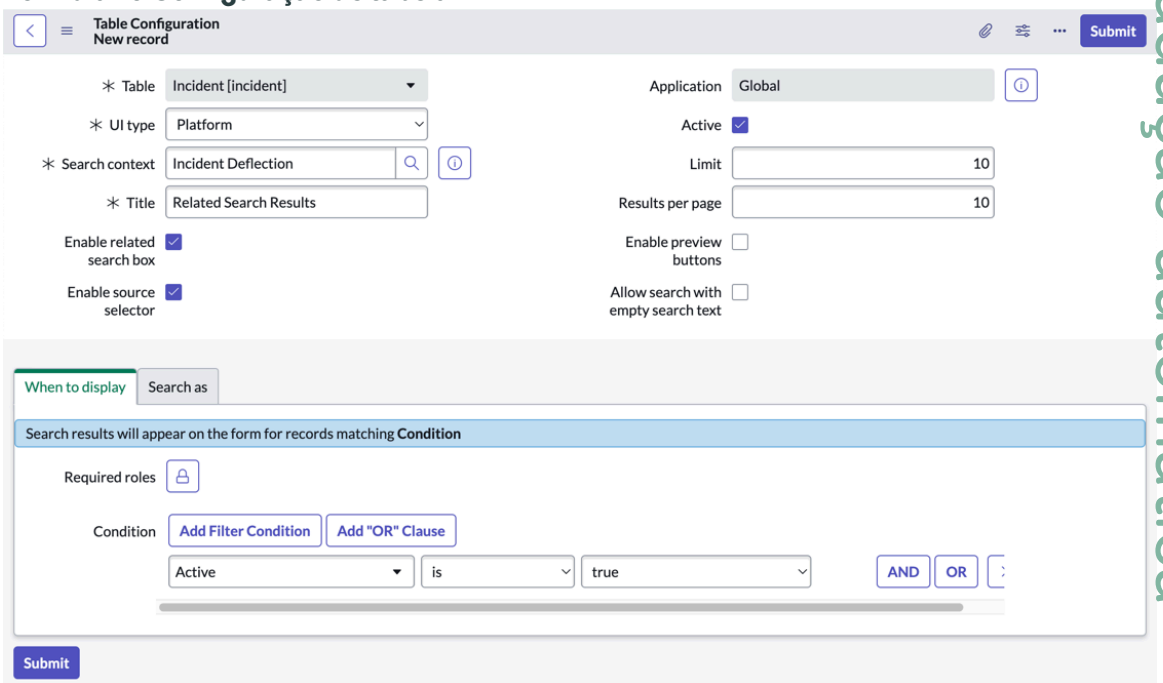
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de tabela

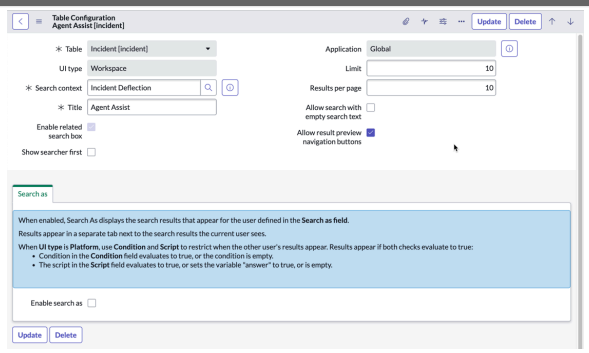
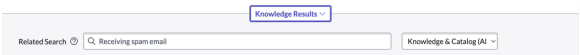


Campos de configuração de tabela

Campo	Descrição
Tabela	Nome e rótulo da tabela associada ao formulário. Por exemplo, Incidente [incidente].
Tipo de IU	A interface do usuário difere dependendo se você usa a configuração da tabela para Plataforma ou Espaço. **Nota:** A seção **Quando exibir** aparece somente quando você seleciona `Platform` em **Tipo de IU**.

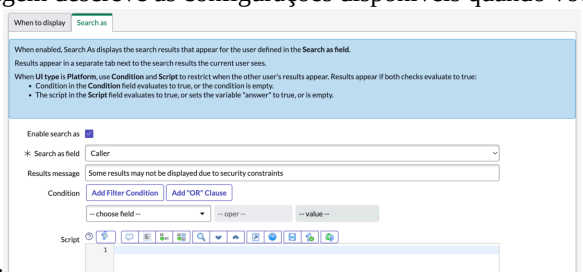
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	
Contexto de pesquisa	Ícone de pesquisa para selecionar um contexto de pesquisa para o qual você está configurando a tabela.
Título	Título exclusivo para a área de resultados da pesquisa que aparece no formulário. Por exemplo, se você inserir Resultados de conhecimento como o valor neste campo, a área de pesquisa relacionada exibirá **Resultados de conhecimento** como o título. 
Habilitar caixa de pesquisa relacionada	Opção para mostrar a caixa de pesquisa relacionada no formulário.
Mostrar o pesquisador primeiro	Opção para exibir recursos do pesquisador antes de recursos adicionais no contexto de pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona `Workspace` em **Tipo de IU**.
Habilitar o seletor de origem	Opção para mostrar a lista de fontes de pesquisa nas quais você pode pesquisar. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilitar caixa de pesquisa relacionada**.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração da tabela. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
Ativo	Opção para ativar a configuração da tabela.
Limite	Número máximo de resultados de pesquisa retornados.
Resultados por página	Número de resultados a serem exibidos por página.
Permitir expansão/ retração	Opção para permitir que um usuário recolha os resultados da pesquisa no formulário.
Habilitar botões de visualização	Opção para mostrar um botão de visualização (somente plataforma) para cada resultado de pesquisa. O usuário pode usar o botão Visualizar ou o título do resultado da pesquisa para visualizar o registro do resultado. **Nota:** A opção está disponível na versão London. Desmarque a opção para fornecer uma exibição mais compacta para cada resultado 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
Permitir pesquisa com texto de pesquisa vazio	Opção para especificar se a pesquisa será executada quando não houver texto de pesquisa. **Nota:** Não há texto de pesquisa quando não há **campo de pesquisa** especificado ou quando há um **campo de pesquisa** cujo valor está vazio.
Quando exibir	
Funções necessárias	Lista de funções que concedem acesso ao widget de resultados de pesquisa relacionado da tabela. Os usuários devem ter uma dessas funções para ver o widget ao exibir a tabela.
Condição	Condições que os registros devem satisfazer para aparecer como resultados de pesquisa relacionados. Por exemplo, defina **[Active] [is] [true]** para habilitar somente os registros ativos como resultados de pesquisa relacionados.
Pesquisar como	
Habilitar opção "Pesquisar como"	Opção para habilitar a pesquisa como um usuário diferente. A caixa de mensagem descreve as configurações disponíveis quando você seleciona essa opção.  Para obter mais informações sobre como usar **Pesquisar como**, consulte Habilitar exibição de resultados de pesquisa para o usuário atual e outro usuário selecionado.

3. Clique em **Enviar**.
   As listas relacionadas Campos de pesquisa, Configurações de filtro, Configurações de e-mail e Configurações da ação de pesquisa são exibidas. Por padrão, o campo **Descrição resumida** é adicionado à lista relacionada Campos de pesquisa.

   Nota:
   Os resultados da pesquisa aparecem somente para os Campos de pesquisa que estão visíveis no formulário.

Configuração de filtro para pesquisa contextual

Defina configurações de filtro para mapear campos do formulário para fornecer um conjunto de resultados de pesquisa mais direcionado.

Criar uma configuração de filtro usando o mapeamento

Crie condições de filtro usando o mapeamento que você pode associar a uma configuração de tabela. O resultado da pesquisa exibe o resultado que atende às condições do filtro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

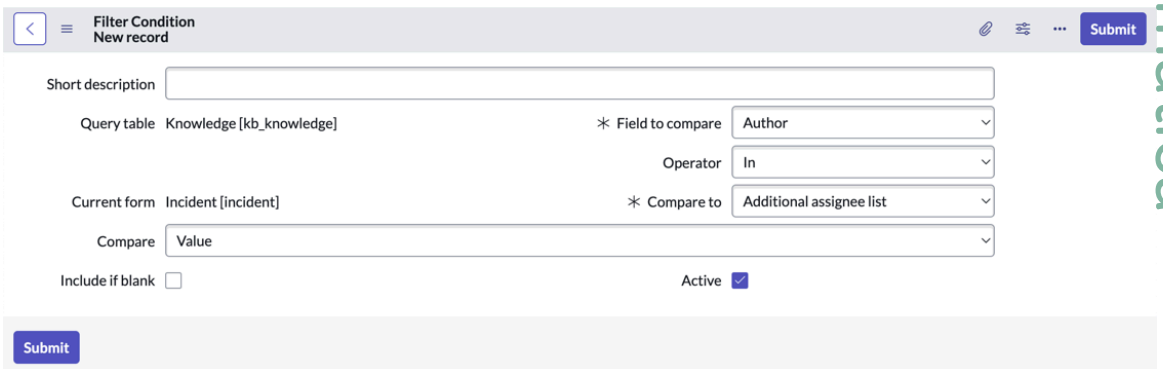
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra um registro de configuração de tabela no qual o filtro será criado.
3. Na lista relacionada Configurações de filtro, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Campo	Descrição
Configuração de recurso	Ícone de pesquisa para selecionar um recurso, como Artigos de conhecimento.
Configuração de tabela	[Campo somente leitura]. Tabela para a qual você está aplicando a configuração de filtro.
Filtro com script	Opção para definir o filtro usando um script. **Nota:** Desmarque esta opção, pois você deseja criar uma configuração de filtro usando o mapeamento.
Ativo	Opção para ativar a configuração do filtro.

5. Clique em **Enviar**.
   O formulário Configurações de tabela é exibido.
6. Na lista relacionada Configuração de filtro, clique no filtro que você criou.
7. Na lista relacionada Condições do filtro, clique em **Novo**.



8. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve resumo da condição do filtro.
Tabela de consulta	[Somente leitura] Tabela na qual a condição do filtro é consultada.
Formulário atual	[Somente leitura] Formulário para o qual você criou as condições de filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo a ser comparado	O valor do campo é comparado com o valor do campo **Comparar com**.
Operador	Operação que deve ser executada no **Campo a ser comparado** e no campo **Comparar com**.
Comparar com	O valor do campo é comparado ao valor do **Campo a ser comparado**.
Comparar	A comparação do campo pode ser baseada no valor real armazenado no banco de dados ou no valor exibido na interface. Os valores disponíveis são: **Valor** e **Valor de exibição**.
Incluir se estiver em branco	Opção para incluir uma condição quando o valor do campo **Comparar com** estiver em branco.
Ativo	Opção para ativar a configuração do filtro.

9. Clique em **Enviar**.

Criar uma configuração de filtro usando scripts

Crie condições de filtro usando um script que você pode associar a uma configuração de tabela. O resultado da pesquisa exibe resultados que atendem às condições do filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra um registro de configuração de tabela no qual o filtro será criado.
3. Na lista relacionada Configurações de filtro, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Campo	Descrição
Configuração de recurso	Ícone de pesquisa para selecionar um recurso, como Artigos de conhecimento.
Configuração de tabela	[Campo somente leitura]. Tabela para a qual você deseja aplicar a configuração de filtro.
Filtro com script	Caixa de seleção para selecionar se você deseja inserir scripts no campo **Script**. **Nota:** O campo **Script** aparece somente quando você seleciona **Filtro com script**.
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração do filtro.
Ativo	Caixa de seleção para ativar a configuração do filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Insira um script correspondente à configuração do recurso.

Nota:

Use um desses scripts de filtro dinâmico para configurar seu filtro dinâmico.

6. Clique em **Enviar**.

Configurar propriedades de contexto do recurso de pesquisa

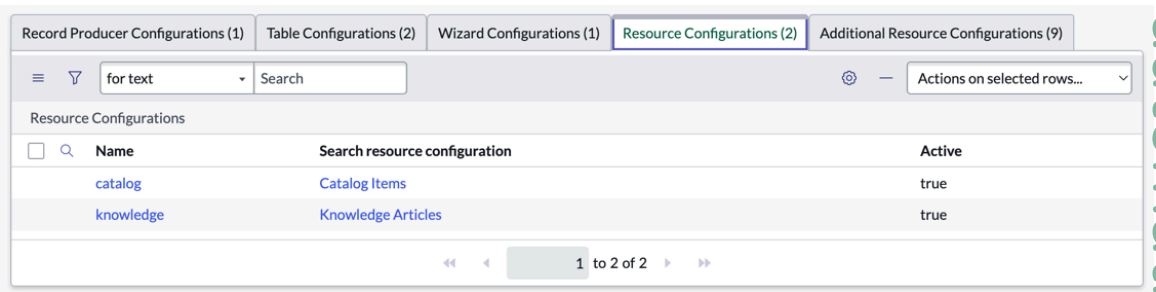
Configure as propriedades para limitar a pesquisa a um catálogo ou base de conhecimento específico. Por exemplo, se você quiser limitar a pesquisa de conhecimento a uma base de conhecimento de TI ou uma pesquisa do catálogo de serviços ao catálogo de serviços de software, poderá configurar as propriedades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento a seguir usa o desvio de incidente como exemplo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de desvio de incidente.
3. Exiba a lista relacionada Configurações de recursos.



Na lista relacionada Configurações de recursos, edite um registro de configuração de recurso para exibir as propriedades do recurso de pesquisa.

O registro **de conhecimento** exibe as seguintes propriedades de configuração do recurso de conhecimento:

Propriedades de configuração do recurso de conhecimento

Propriedade	Descrição
Condição	Condições para especificar uma ou mais bases de conhecimento a serem pesquisadas.
Excluir artigos fixados	O artigo fixado é um artigo de conhecimento. Esta propriedade ajuda a decidir se os artigos fixados devem ser excluídos da pesquisa na base de conhecimento ou não.

O registro **do catálogo** exibe as seguintes propriedades de configuração de recursos do catálogo:

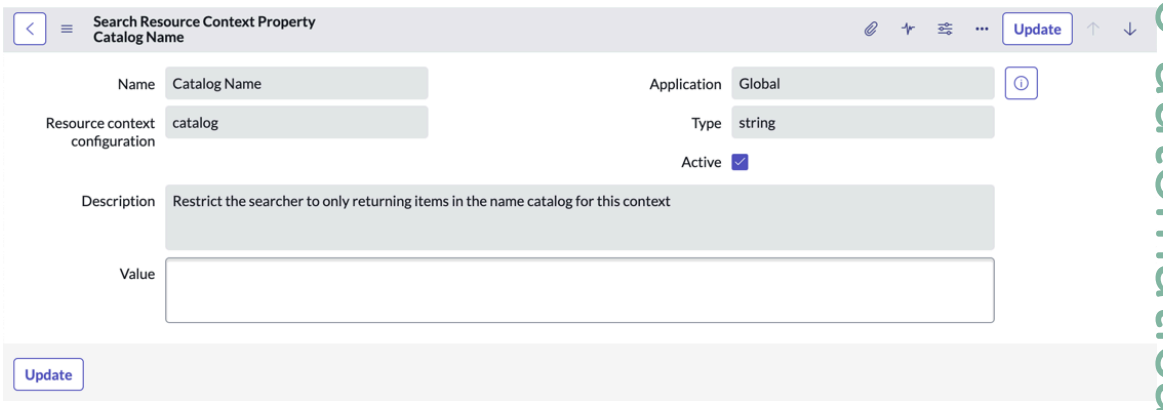
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de configuração do recurso do catálogo

Propriedade	Descrição
Nome do catálogo	Um nome de catálogo para pesquisar os itens do catálogo.
Operador de pesquisa	O valor do operador é usado no mecanismo de pesquisa Zing para instruir como combinar as condições E e OU ao analisar a cadeia de caracteres de pesquisa. A integração das cadeias de caracteres de pesquisa ajuda a pontuar os resultados exibidos. O valor só pode ser um dos seguintes valores: ○ **IR_AND_OR_QUERY** (o padrão): exibe resultados com correspondências exatas de todos os termos se o número de resultados for maior que o valor da propriedade *glide.ts.query.and_or_limit* (padrão 0) ou o valor (substituto) do atributo personalizado da tabela *text_search_and_or_limit* (quando adicionado) . Caso contrário, exiba resultados com todas as correspondências de quaisquer termos. ○ **IR_AND_QUERY**: exibe resultados somente com correspondências exatas de todos os termos. ○ **IR_OR_QUERY**: exibe resultados com todas as correspondências de quaisquer termos.

4. Para editar o valor de qualquer propriedade, clique no nome da propriedade e, no formulário Propriedade do contexto do recurso de pesquisa, atualize o campo **Valor** para verdadeiro ou falso.



5. Clique em **Atualizar**.

Como gerenciar a pesquisa contextual

A pesquisa contextual fornece uma maneira de exibir resultados que podem ser relevantes para o problema para o qual você está criando um incidente ou solicitando um serviço.

A seção aborda tópicos que ajudam você a:

- Entenda as ações que são realizadas nos resultados da pesquisa.
- Use os resultados da pesquisa contextual em um produtor de registro no Portal de serviços ou como um agente em um formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir um contexto de pesquisa como padrão

Se você usar a REST API de pesquisa contextual e não especificar qual contexto de pesquisa usar, a API usará o contexto de pesquisa que você definiu como padrão. O contexto de pesquisa que você usa na API tem preferência sobre o marcado como padrão.

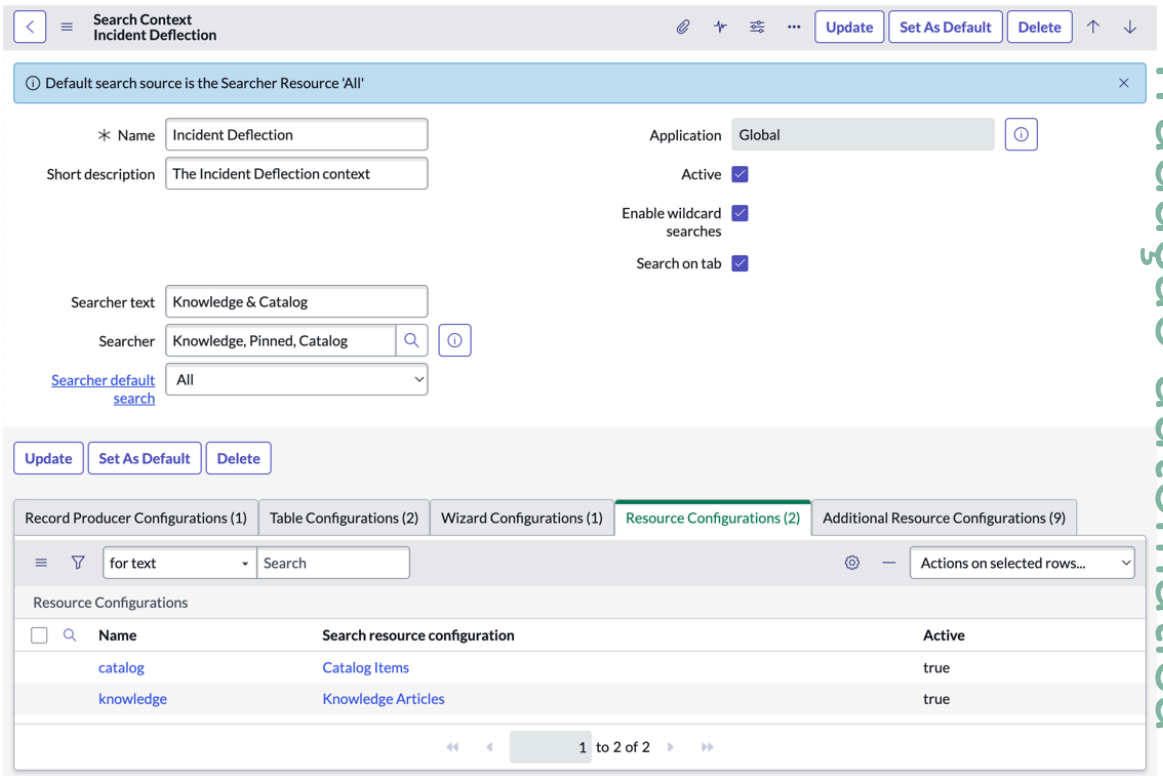
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa que você deseja definir como padrão.
3. Selecione **Definir como padrão**.



Definir a origem padrão do contexto de pesquisa

Você pode decidir qual origem definir como a origem de pesquisa padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Se você definir um recurso adicional como a origem padrão, essa origem será considerada a origem de pesquisa padrão.
- Se você não marcar nenhum recurso adicional como a origem padrão, a origem do pesquisador será considerada a origem de pesquisa padrão.
- Se você não tiver um pesquisador e não tiver marcado nenhum recurso adicional como origem padrão, o padrão será o recurso adicional com o valor mais baixo no campo **Pedido**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa para mudar sua origem padrão.
3. Para definir um recurso adicional como a origem de pesquisa padrão:
   a. Clique na lista relacionada Configuração de recurso adicional.
   b. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o registro de configuração do recurso de pesquisa e clique em **Definir como pesquisa padrão**.
4. Para definir uma origem de pesquisador como a origem de pesquisa padrão:
   a. Clique no link relacionado **Definir pesquisador como pesquisa padrão** para definir **o pesquisador** como a origem de pesquisa padrão.

   Nota:
   O link relacionado **Definir pesquisador como pesquisa padrão** aparecerá somente se um recurso adicional for a origem de pesquisa padrão.

   b. Para pesquisar todas as origens de pesquisador ou uma origem de pesquisador específica da lista, selecione **Todos**.

   Nota:
   O campo **de pesquisa padrão do Pesquisador** aparece somente quando o campo **Pesquisador** contém mais de uma origem.

Tradução automática

Exibir um pesquisador

Exiba os detalhes de um pesquisador para saber quais recursos de pesquisa ele pesquisa e quais contextos de pesquisa o usam.

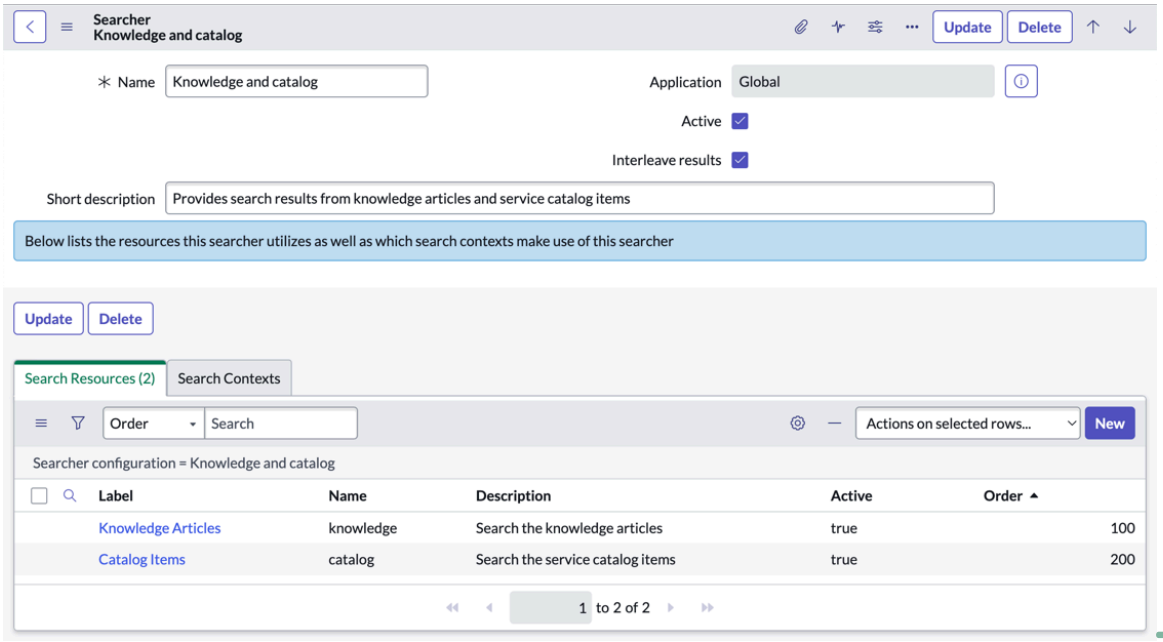
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow O fornece pesquisadores predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir pesquisadores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Pesquisadores**.
2. Edite um registro de pesquisador.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. **Opcional:** Na lista relacionada Recursos de pesquisa, exiba os recursos pesquisados por este pesquisador.
4. **Opcional:** Na lista relacionada Contextos de pesquisa, exiba todos os contextos de pesquisa que usam este pesquisador específico.

Mostrar a caixa de pesquisa relacionada em um formulário

Permita que os agentes pesquisem conteúdo relacionado sem precisar modificar o texto no campo **Descrição resumida**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão London, a caixa de pesquisa relacionada está disponível em formulários por padrão para novas instâncias. Se o seu formulário não exibir a caixa de pesquisa relacionada, você poderá seguir este procedimento para mostrá-la.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra o registro da tabela cujo formulário você deseja mostrar a caixa de pesquisa relacionada.
3. Selecione a opção **Habilitar caixa de pesquisa relacionada**.
   A opção **Habilitar seletor de origem** é exibida.
4. Mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) o formulário de cabeçalho e selecione **Salvar**.

Adicionar vários campos de pesquisa para pesquisa contextual

Adicione vários campos de pesquisa se quiser pesquisar em um campo diferente da descrição resumida sem usar a caixa de pesquisa relacionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os resultados da pesquisa para o campo de pesquisa padrão aparecem automaticamente quando você abre um registro. Você pode configurar a pesquisa contextual para pesquisar resultados mesmo quando não houver texto no campo de pesquisa padrão. Os resultados da pesquisa em outros campos associados só aparecem quando você tem conteúdo atualizado nesses campos.

Por exemplo, no sistema de base, o campo **Descrição resumida** é o campo de pesquisa padrão para o formulário de Incidente, portanto, os resultados da pesquisa com base no campo são exibidos automaticamente. Se você configurar **Descrição** como um campo de pesquisa adicional, a pesquisa contextual exibirá os resultados da pesquisa para **Descrição** quando você abrir um registro com uma **Descrição resumida**vazia.

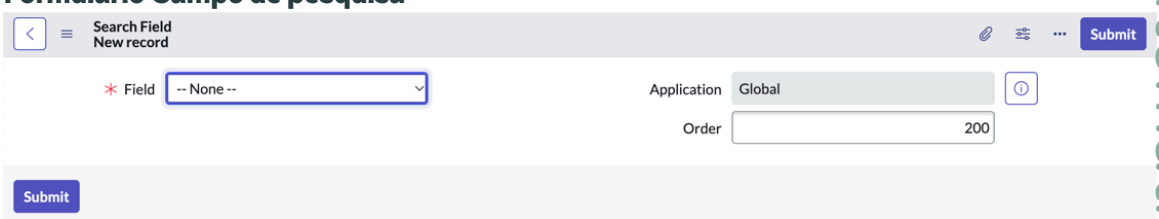
Aviso:
Adicionar campos grandes pode afetar significativamente o desempenho da pesquisa contextual. Para obter melhores resultados, adicione somente campos de pesquisa restritos a 100 caracteres ou menos.

Nota:
Os resultados da pesquisa aparecem somente para os Campos de pesquisa que estão visíveis no formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra o registro de configuração da tabela ao qual você deseja adicionar vários campos de pesquisa.
3. Na lista relacionada Campos de pesquisa, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Campo de pesquisa



Campo	Descrição
Campo	O campo de pesquisa a ser adicionado à lista de campos de pesquisa. **Nota:** Você só pode selecionar um campo de texto.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração da tabela. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
Ordem	Ordem na qual o campo aparece na lista de campos de pesquisa. Se houver vários campos de pesquisa, este campo indicará qual campo pesquisado é executado primeiro.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O novo campo de pesquisa aparece na lista relacionada Campos de pesquisa do registro de configuração da tabela.



O que Fazer Depois

Use a coluna **Padrão** para definir um campo de pesquisa como o campo de pesquisa padrão.

Adicionar recursos adicionais ao seletor de origem de um formulário

Adicione recursos adicionais quando quiser que o usuário pesquise além dos recursos de pesquisa do Knowledge e do Catálogo de serviços. Por exemplo, adicione recursos adicionais para **Incidentes em aberto**, **Incidentes resolvidos**ou **Incidentes em aberto semelhantes**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Recursos adicionais são predefinidos. Um recurso adicional é uma tabela de origem pesquisável com condições de consulta ou uma referência a uma definição de solução de semelhança Inteligência preditiva.

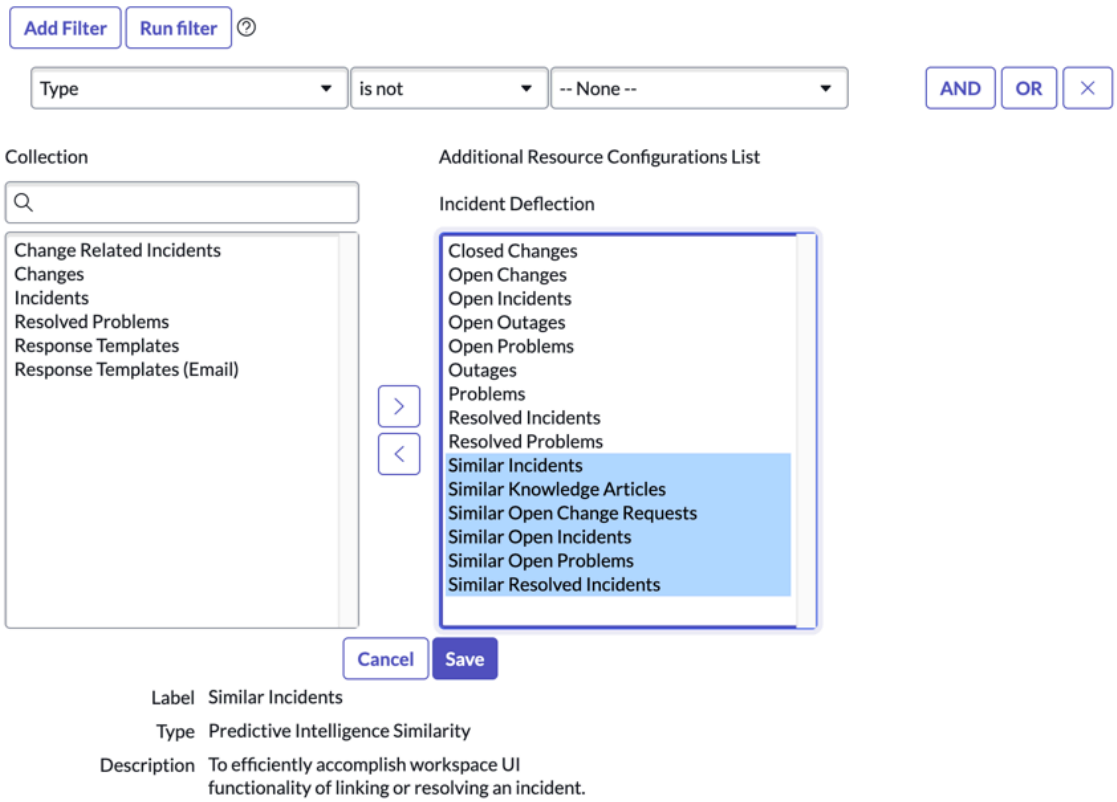
Nota:
Você só poderá exibir os recursos Inteligência preditiva se estiver licenciado para Inteligência preditiva e tiver ativado a Inteligência preditiva para Pesquisa contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa para o qual você deseja ver os recursos adicionais.
3. Na lista relacionada Configurações de recursos adicionais, selecione **Editar**.
4. **Opcional:** Filtre os recursos adicionais exibidos no campo **Coleção** definindo condições de filtro e selecionando **Executar filtro**.
   Por exemplo, você pode exibir somente recursos adicionais com o tipo Inteligência preditiva Semelhança.
5. No campo **Coleção**, mova os recursos adicionais necessários para o campo **Lista de configurações de recursos adicionais**.
   Por exemplo, se você quiser mover recursos adicionais cujo tipo seja **Inteligência preditiva Semelhança**, mova **Incidentes semelhantes**, **Artigos de conhecimento semelhantes**, **Solicitações de mudança em aberto semelhantes**, **Incidentes em aberto semelhantes**, **Problemas em aberto semelhantes**e **Incidentes semelhantes resolvidos** do campo **Coleção** para o campo **Adicional** Campo Lista de configurações de recursos .

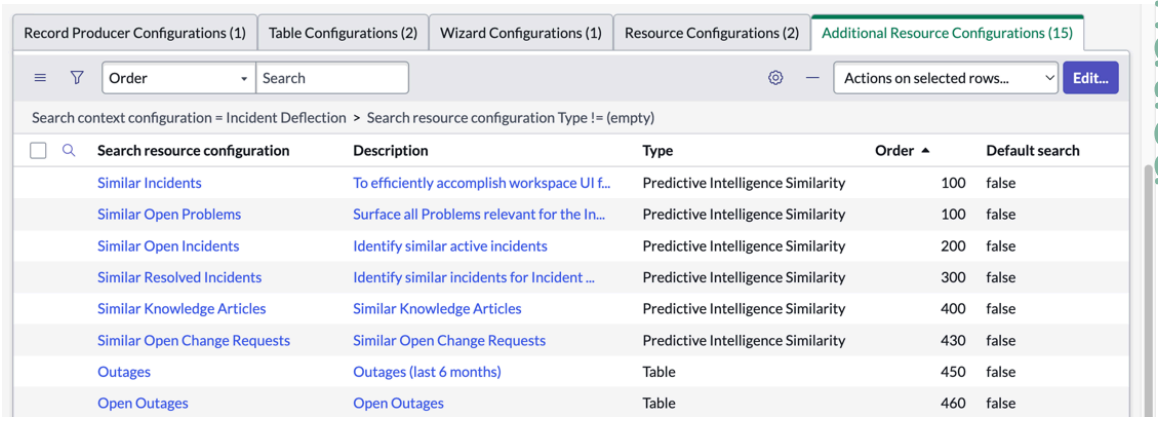
Tradução automática

© 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.



Nota:
Você pode exibir as origens Inteligência preditiva somente se tiver licença para Inteligência preditiva.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   Os recursos adicionais aparecem em **Configurações de recursos adicionais**.



Tópicos relacionados

Recursos de pesquisa adicionais

Definições da solução de similaridade

Editar registro do campo de exibição do recurso de pesquisa

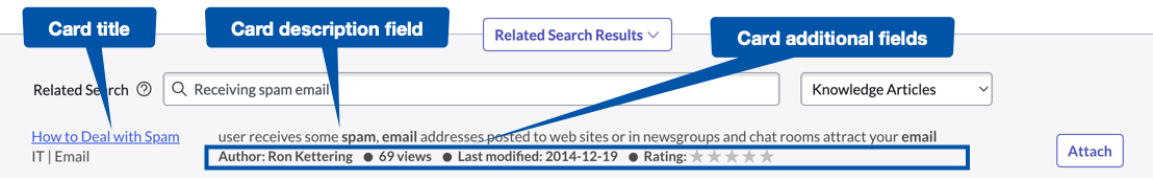
Use os campos de exibição do resultado da pesquisa para fornecer títulos, descrições e detalhes adicionais para os resultados da pesquisa contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow fornece recursos adicionais predefinidos ou origens de pesquisa para o usuário. Você não pode criar ou excluir configurações de exibição do resultado da pesquisa. Cada tabela referenciada por um recurso adicional tem um registro de configuração de exibição do resultado da pesquisa. Você pode editar os valores no **campo Título do cartão**, **no campo Descrição do cartão**e nos **campos adicionais do cartão**.



Nota:
Certifique-se de selecionar a propriedade de pesquisa contextual **Mostra metadados nos resultados da pesquisa contextual do formulário** para exibir **os campos adicionais do cartão** no resultado da pesquisa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configurações de Exibição de Resultado de Pesquisa**.
2. Abra o registro de configuração de exibição do resultado da pesquisa que você deseja modificar.

   Nota:
   Os registros de configuração de exibição do resultado da pesquisa com o tipo de IU Plataforma não afetam a pesquisa de artigos Knowledge, Itens do catálogo ou artigos fixados. Você pode definir configurações para pesquisas de artigos da plataforma Knowledge usando Knowledge propriedades de pesquisa .
3. No formulário, edite os campos.

Formulário Campos de resultado de pesquisa

Campo	Descrição
Tipo de IU	[Somente leitura] Interface em que os valores dos campos de exibição do resultado da pesquisa devem aparecer. Ele pode aparecer na plataforma ou no espaço.
Tabela	[Somente leitura] Nome da tabela na qual os valores dos campos de exibição do resultado da pesquisa devem aparecer. Por exemplo, se você mencionar o Incidente [incidente] como a tabela, os valores do campo de recurso adicional serão exibidos no resultado da pesquisa da tabela Incidente [incidente].
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação do registro. O registro está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
Exibição em cartão	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ícone do cartão	[Espaço] Nome do ícone exibido na exibição do cartão de resultado da pesquisa.
Rótulo do cartão	[Espaço] Rótulo exibido na exibição do cartão de resultado da pesquisa.
Campo do título do cartão	[Plataforma ou espaço] Campo cujo valor é mostrado como título no título do resultado da pesquisa.
Campos adicionais do cartão	[Plataforma ou espaço] Lista de nomes de campos exibidos no resultado da pesquisa para fornecer mais contexto ao resultado da pesquisa. Os campos adicionais do cartão aparecem na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa.
Campo de descrição do cartão	[Plataforma ou espaço] Nome do campo cujo valor é mostrado como a descrição do resultado da pesquisa.
Data de atualização de exibição do cartão	[Espaço] Marque a caixa para exibir a data mais recente na exibição do cartão de resultado da pesquisa.
Exibição de detalhes (somente quando o tipo de IU for Espaço)	
Campo de título de detalhe	Campo cujo valor é mostrado como título na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.
Campo de link de detalhe	Campo usado como link clicável na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.
Campos adicionais dos detalhes	Lista de nomes de campos exibidos na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.
Detalhe da última anotação de trabalho	Caixa de seleção para exibir a anotação de trabalho mais recente na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.

4. Selecione **Atualizar**.

Especificar campos para a exibição Cxs_popup

Edite a exibição Cxs_popup para especificar os campos a serem mostrados para recursos adicionais na janela de visualização de um registro de tarefa. A visualização ajuda você com o resumo do registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma exibição Cxs_popup não estiver definida para a tabela de recursos adicionais, a exibição sys_popup será usada. Se a exibição sys_popup também não estiver definida, a exibição padrão será considerada.

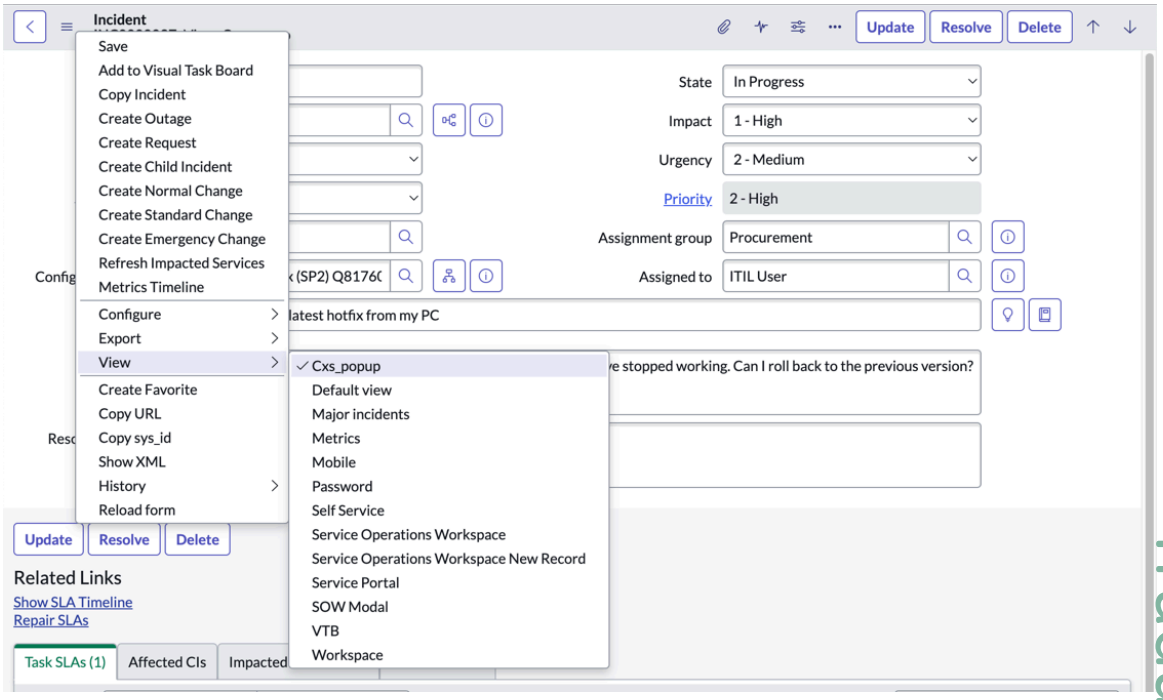
Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra o registro de incidente cuja exibição você deseja mudar para Cxs_popup.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o ícone de ações adicionais ( ) e, na opção **Exibir**, selecione **Cxs_popup**.



A exibição do registro de incidente muda para a exibição Cxs_popup.

4. Selecione o ícone de ações adicionais ( ) e, na opção **Configurar**, selecione **Layout do formulário**.
5. Na lista de campos **Disponível**, selecione os campos que você deseja que estejam disponíveis na exibição Cxs_popup e mova-os para **Selecionado**.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Modificar ou desabilitar ações de pesquisa disponíveis para pesquisa contextual

Modifique ou desabilite ações de pesquisa para restringir as ações que um usuário pode executar em um resultado de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

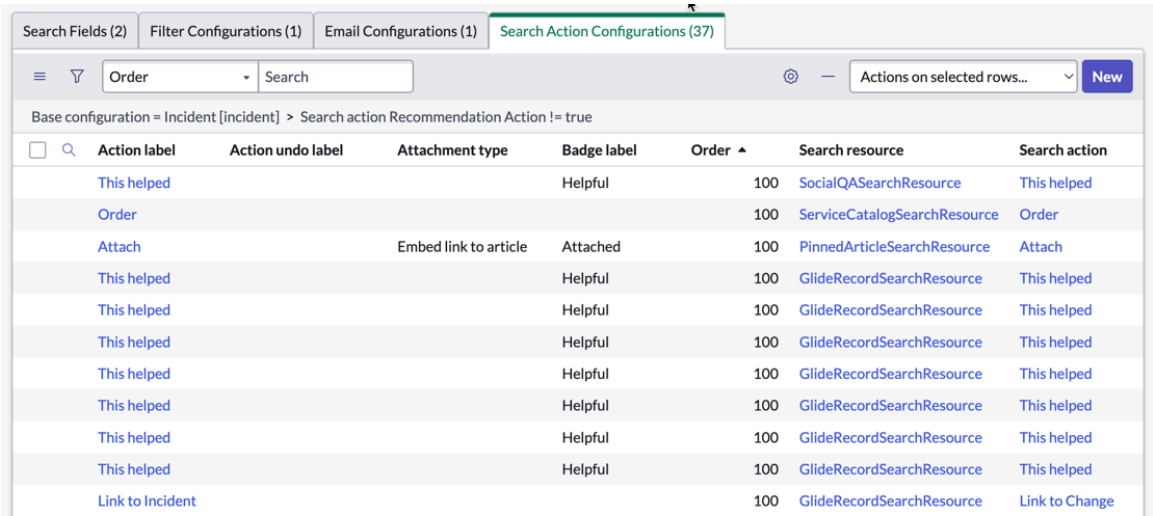
A lista relacionada Configurações da ação de pesquisa contém todas as ações de pesquisa disponíveis para o contexto de pesquisa selecionado. As ações de pesquisa podem ser modificadas e desabilitadas, mas não excluídas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Edite um registro de configuração de tabela.
3. Na lista relacionada Configurações da ação de pesquisa, exiba a lista de ações de pesquisa disponíveis para a pesquisa contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action
This helped			Helpful	100	SocialQASearchResource	This helped
Order				100	ServiceCatalogSearchResource	Order
Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
Link to Incident				100	GlideRecordSearchResource	Link to Change

Para desabilitar uma ação de pesquisa, defina o valor de **Ativo** como **falso**.

Nota:
Você não pode desabilitar a ação **Isto ajudou**.

As ações de pesquisa que você pode modificar são as seguintes:

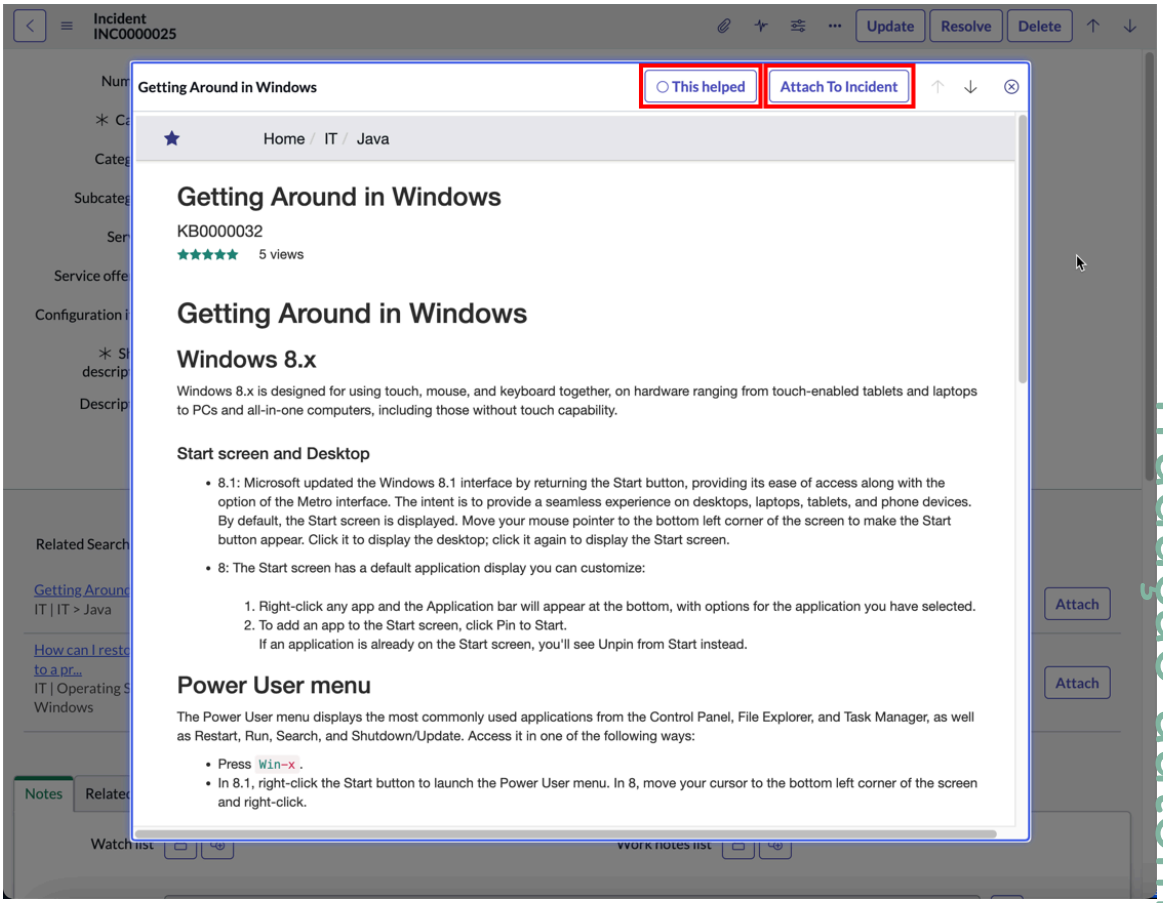
- **Rótulo da ação**: rótulo no botão de ação na janela de visualização. Por exemplo, **Isso ajudou** ou **Anexado ao incidente**.
- **Tipo de anexo**: método para anexar um artigo de conhecimento ao registro. Você pode incorporar um link (recomendado) para o artigo ou incorporar uma cópia do artigo.
- **Mostrar no novo registro**: permite que o botão **Anexar** seja exibido quando você estiver criando um registro. Antes da versão London, o usuário tinha que preencher e salvar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

formulário e expandir novamente os resultados da pesquisa relacionados para acessar o botão **Anexar**.

Nota:
Esta opção se aplica somente a tabelas com o tipo de IU Plataforma. O padrão é **falso** para fornecer uma experiência do usuário consistente entre as tabelas Plataforma e Espaço.



Habilitar exibição de resultados de pesquisa para o usuário atual e outro usuário selecionado

Habilite a pesquisa como funcionalidade quando quiser a capacidade de exibir resultados de pesquisa comuns ao usuário atual e a outro usuário especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, um administrador de RH pode ter algumas informações confidenciais. Um usuário pode ter acesso parcial às informações. A funcionalidade Pesquisar como aplica o acesso de segurança para exibir resultados que são comuns ao usuário conectado ou atual e ao usuário referenciado no **campo Pesquisar como**. O resultado da pesquisa para o outro usuário pode ter menos entradas do que o usuário atual pode realmente exibir.

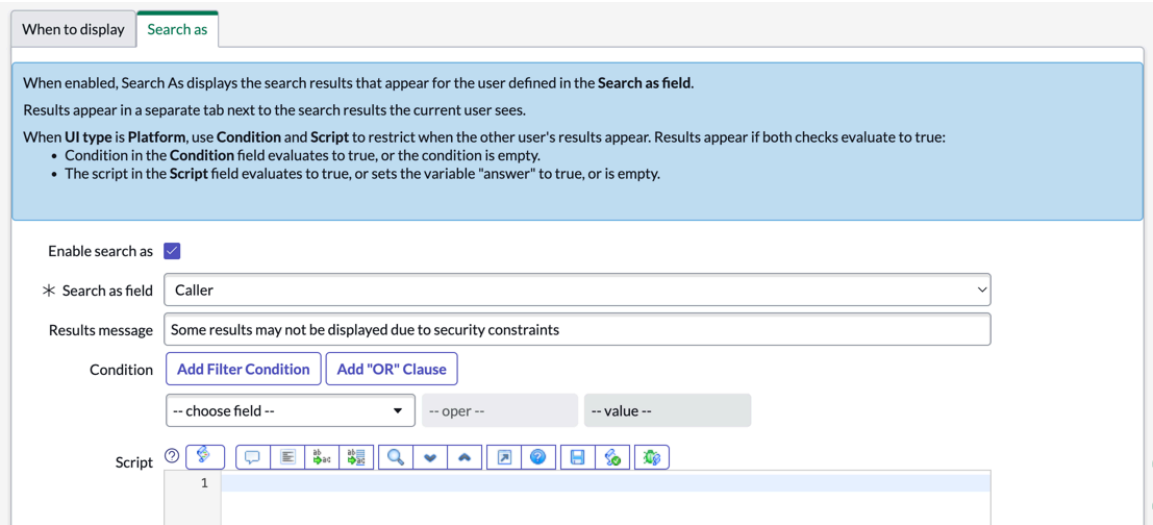
Nota:
Nenhum resultado de pesquisa é exibido para recursos adicionais **de Semelhança da Inteligência preditiva**. Os produtores de registro só oferecem suporte à pesquisa do usuário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Edite um registro de configuração de tabela.
3. Na seção Pesquisar como, preencha os campos.



Pesquisar como campos de configuração

Campo	Descrição
Habilitar opção "Pesquisar como"	Opção para habilitar a funcionalidade Pesquisar como.
Pesquisar como campo	Campo que define o outro usuário a ser pesquisado. Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**.
Mensagem de resultados	Mensagem a ser exibida com os resultados da pesquisa ao pesquisar como um usuário diferente. Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**.
Condição	Condição que restringe quando o resultado da pesquisa do usuário mencionado no **campo Pesquisar como** deve aparecer. Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**. **Nota:** A **Condição** e **o Script** devem ser avaliados como *verdadeiros* para que os resultados da pesquisa sejam exibidos. Uma condição ou script vazio também é avaliado como *verdadeiro*.
Script	Um script de condição, permitindo que os administradores implementem condições mais poderosas. Por exemplo, para restringir o acesso a usuários que são membros de um grupo, use

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	`gs.getUser().isMemberOf("`<group name> ") . Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**. **Nota:** A **Condição** e **o Script** devem ser avaliados como *verdadeiros* para que os resultados da pesquisa sejam exibidos. Uma condição ou script vazio também é avaliado como *verdadeiro*.

Resultado

A guia **Meus resultados** exibe os resultados de pesquisa do usuário conectado no momento. O<user-name> A guia **Resultados** exibe os resultados de pesquisa do usuário referenciado no **campo Pesquisar como**.

Definir pesquisa contextual para produtor de registro

Defina um produtor de registro para acionar uma pesquisa com base no texto inserido em um campo de variável. Os resultados da pesquisa aparecem na parte inferior do formulário do produtor de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

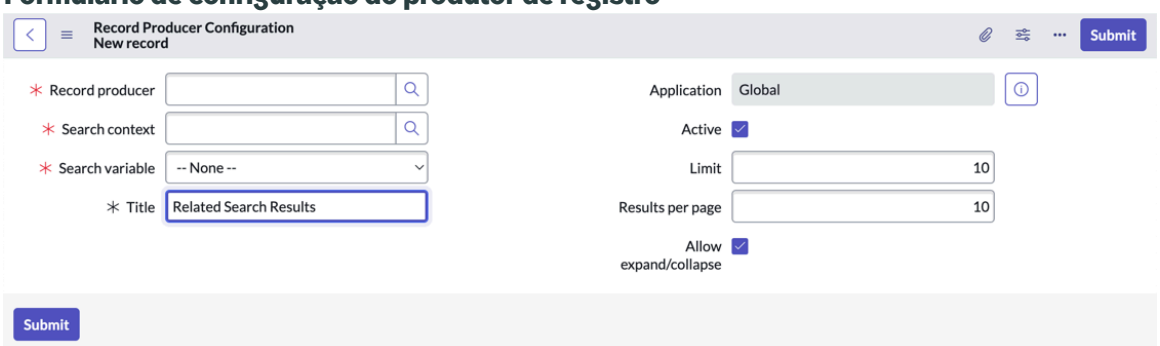
O produtor de registro **Criar novo incidente** do sistema base está configurado para usar a pesquisa contextual. Se você personalizou este produtor de registro, pode configurar a pesquisa contextual para vincular a um campo específico no seu produtor de registro.

Nota:
Somente uma variável em um produtor de registro pode usar a pesquisa contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração do Produtor de registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do produtor de registro



Formulário de configuração do produtor de registro

Campo	Descrição
Produtor de registro	Nome exclusivo do produtor de registro ao qual você deseja adicionar a pesquisa contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contexto de pesquisa	Nome do contexto de pesquisa a ser usado.
Variável de pesquisa	Variável no produtor de registro selecionado que usa a pesquisa contextual.
Título	Título da área de resultados da pesquisa que aparece no formulário.
Ativo	Opção para ativar a configuração do produtor de registro.
Limite	Número máximo de resultados de pesquisa retornados.
Resultados por página	Número de resultados de pesquisa a serem exibidos por página.
Permitir expansão/retração	Opção para permitir a expansão ou o recolhimento dos resultados da pesquisa no formulário.

4. Selecione **Enviar**.

Definir configuração de e-mail para pesquisa contextual

Defina configurações de e-mail para permitir que o sistema inclua resultados de pesquisa com notificações por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando Knowledge artigos estão associados a um registro, esses resultados de pesquisa podem ser incluídos em notificações por e-mail. Por exemplo, as notificações por e-mail enviadas quando um incidente é criado podem incluir Knowledge resultados de pesquisa. Um artigo nos resultados da pesquisa pode ajudar o usuário que gerou o incidente a resolver o problema de forma independente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Na lista relacionada Configurações de e-mail, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de e-mail

Campo	Descrição
Notificação por e-mail	Ícone de pesquisa para selecionar uma notificação por e-mail para anexar os resultados da pesquisa. Você pode selecionar somente nas notificações que estão na mesma tabela que o registro de configuração da tabela.
Campo de usuário	Um campo de referência que ajuda a restringir os resultados da pesquisa. Por exemplo, se você selecionar **Aberto por**, os resultados da pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	incluirão somente os artigos que o usuário **Aberto por** pode acessar com base nos critérios do usuário.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de e-mail. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
Limite	Número máximo de resultados de pesquisa retornados.

4. Clique em **Enviar**.

Fornecer conhecimento na notificação por e-mail de incidentes

Os resultados da pesquisa contextual são incluídos em notificações por e-mail que são enviadas aos usuários que criam um novo incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A notificação por e-mail fornece links para artigos de conhecimento que podem ajudar os usuários a resolver problemas com mais rapidez. Por exemplo, se um usuário gerar um incidente quando a equipe da central de serviços não estiver disponível, a notificação por e-mail fornecerá links de conhecimento que podem ajudar o usuário.

Por padrão, os resultados da pesquisa contextual são baseados na descrição resumida do incidente. Na resposta automatizada de e-mail, a pesquisa contextual adiciona links para artigos de conhecimento relevantes.

Procedimento

1. Um cliente envia um e-mail para o suporte de TI com o assunto `Meu laptop continua travando`.
2. Um incidente é criado com base neste e-mail.
3. O assunto do e-mail é inserido no campo **Descrição resumida** do novo incidente.
4. A notificação automatizada por e-mail enviada ao usuário inclui resultados de pesquisa com base em `Meu laptop continua travando`.
   Por padrão, as notificações fornecem três links de artigos.
5. O cliente pode usar os resultados da pesquisa para resolver o incidente.

> **Nota:**
> Os links de conhecimento fornecidos são filtrados para garantir que os artigos possam ser acessados pelo usuário que enviou o e-mail.

O que Fazer Depois
Você pode configurar opções de notificação, como alterar o número de links fornecidos com as notificações. Você também pode configurar a funcionalidade de pesquisa contextual para corresponder às notificações por e-mail da sua organização ou pode usar a pesquisa contextual com notificações para outros registros.

Tópicos relacionados

Editar uma notificação por e-mail para os resultados da pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar uma notificação por e-mail para os resultados da pesquisa

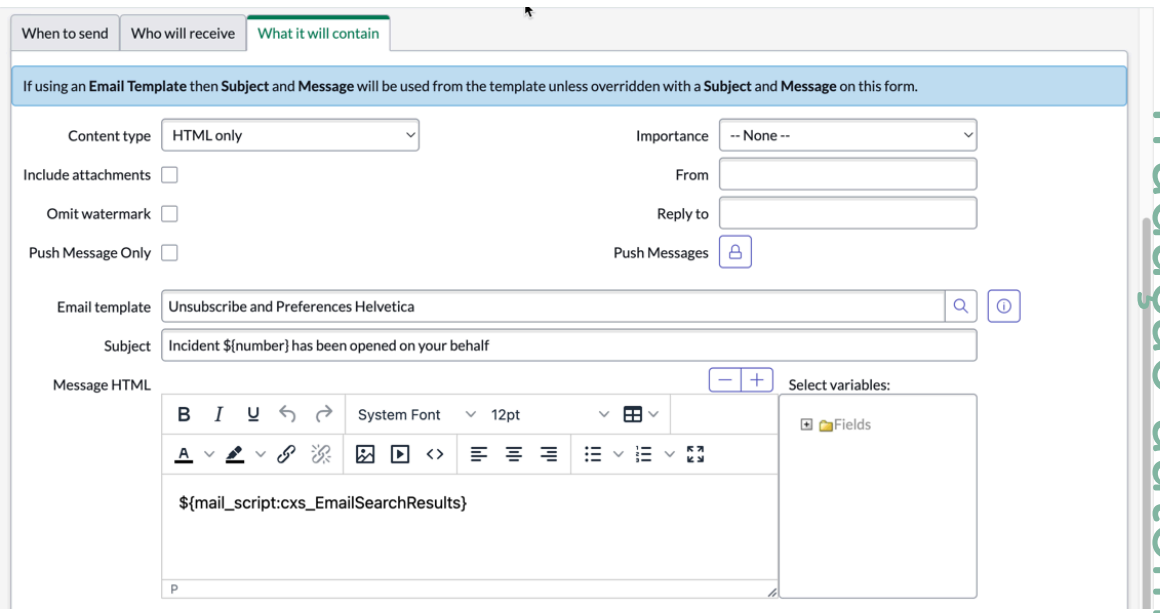
Incluir resultados de pesquisa em uma notificação por e-mail enviada aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra o modelo de e-mail que você deseja modificar para incluir os resultados da pesquisa.
3. Selecione **Conteúdo**.
4. No campo **Mensagem HTML**, adicione o seguinte script:
   `${mail_script:cxs_EmailSearchResults}`



5. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) no formulário de cabeçalho e clique em **Salvar**.

Anexar um Knowledge artigo

Anexe um artigo Knowledge a um incidente para resolver problemas rapidamente, seguindo as etapas de solução de problemas detalhadas e outras informações detalhadas no artigo.

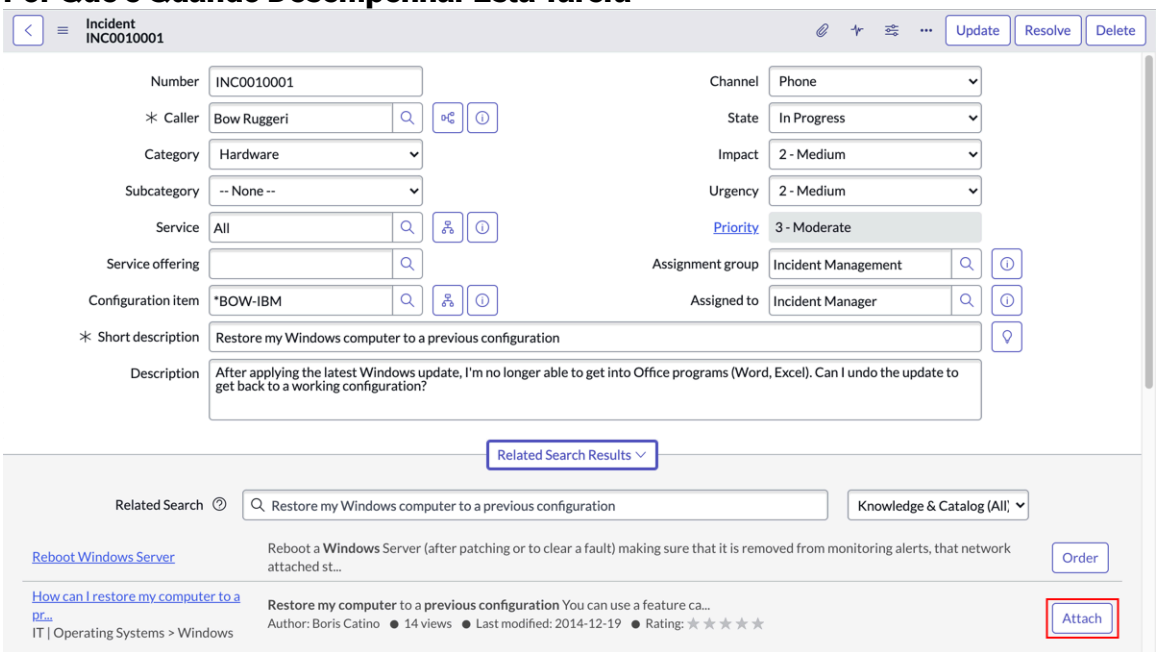
Antes de Iniciar

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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Tudo**.
2. Edite um registro de incidente ativo.
3. Selecione **Resultados da pesquisa relacionada**.
   Os resultados da pesquisa são exibidos no painel Resultados da pesquisa relacionada.
4. **Opcional:** Para exibir somente os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento, abra o seletor de origem e selecione **Artigos de conhecimento**.
5. Selecione **Anexar** no resultado da pesquisa do artigo Knowledge que você deseja anexar ao registro do incidente.
   Uma anotação sobre o artigo Knowledge é copiada ou anexada ao campo **Comentários adicionais (visível para o cliente)** no registro do incidente. Para definir um campo de destino diferente no registro do incidente, consulte Especificar campo para links de artigos Knowledge anexados.

   Nota:
   Os anexos do artigo Knowledge selecionado não são anexados ao registro do incidente.

6. Para adicionar a anotação ao fluxo de atividades, selecione **Publicar**.
   Como alternativa, você pode selecionar e manter pressionado (ou clicar com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecionar **Salvar**.

Resultado

Os detalhes do artigo Knowledge selecionado aparecem no campo designado.

Especificar campo para links de artigos Knowledge anexados

Especifique em qual campo adicionar uma anotação ao anexar um artigo Knowledge a um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você anexa um artigo Knowledge a um registro, por padrão, um link para o artigo Knowledge é adicionado ao campo **Comentários adicionais (visível para o cliente)**. Você pode especificar o campo para este link com base na tabela. Por exemplo, um registro de problema não tem o campo **Comentários adicionais (visível para o cliente)** no formulário, portanto, a ação **Anexar** é configurada para adicionar a anotação ao campo **Anotações de trabalho**.

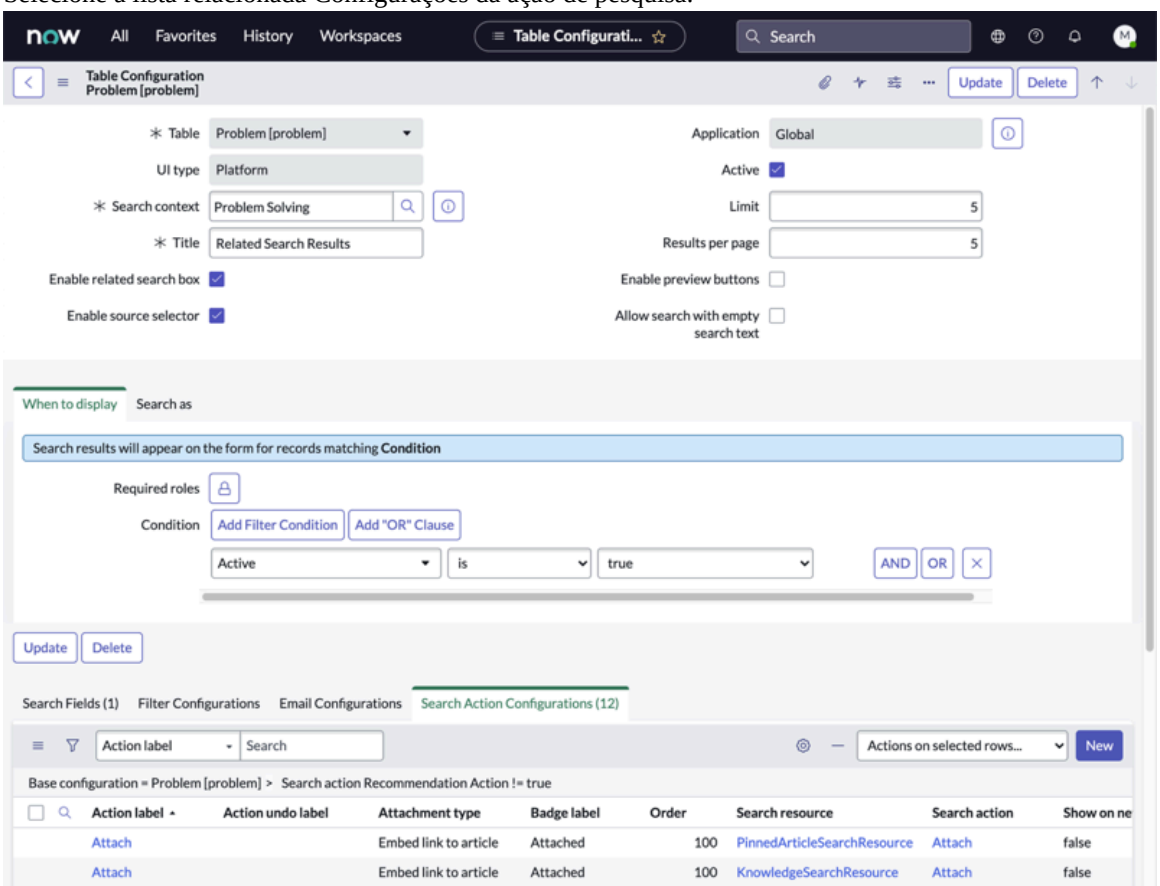
Você pode especificar o campo globalmente ou localmente. O campo local de uma tabela substitui o valor do campo padrão global.

Para especificar o campo global, navegue até *Knowledge* > **Administração** > **Propriedades** > **Outras Propriedades de Bases de Conhecimento** e especifique o nome do campo na propriedade `glide.knowman.attach.fields`.

Você pode especificar o campo local usando o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa contextual* > **Configuração de tabela**.
2. Abra a configuração da tabela para a qual você deseja alterar os campos de anexo.
3. Selecione a lista relacionada Configurações da ação de pesquisa.



4. Para cada ação de pesquisa em que você deseja alterar o campo padrão, execute as seguintes etapas:

   a. Abra a ação de pesquisa.

   b. Selecione a opção **Usar campo personalizado para anexar anotação**, se ainda não estiver selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No **campo Anexar anotação**, insira o nome do campo para o qual você deseja copiar as informações do artigo, como `comentários` ou `work_notes`.

   Se o campo não estiver presente no formulário, a Assistência do agente usará o campo `de comentários` ou `descrição`, dependendo do que estiver disponível.

d. Selecione **Atualizar**.

Nota:

- Se você não quiser adicionar uma anotação a nenhum campo, deixe o **campo Anexar anotação** em branco.
- Se o campo que você especificou no **campo Anexar anotação** não for encontrado no formulário, a anotação não será adicionada a nenhum campo.

O que Fazer Depois

Limpe o cache do sistema para garantir que a especificação do campo alterado se aplique. Você pode limpar o cache do sistema anexando `cache.do` ao URL da instância. Por exemplo, `https://`<instance name> .service-now.com/cache.do .

Aviso:

Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione as liberações de cache automaticamente.

Informações de feedback na pesquisa contextual

Quando um usuário clica em qualquer um dos botões de ação, como **Isso ajudou**, **Pedido**ou **Anexado**, as informações de feedback são armazenadas em tabelas específicas. As informações ajudam a entender a eficácia das pesquisas. Você também pode criar relatórios personalizados consultando essas tabelas.

Tabela [name]	Descrição
Detalhe relevante do documento [cxs_rel_doc_detail]	A lista de ações individuais registradas. Por exemplo, Visualizar, Isso ajudou, Anexar ou Ordenar. Os campos-chave na tabela Detalhe relevante do documento são os seguintes: • **Termos de pesquisa originais**: os termos de pesquisa originais. Este campo é usado somente quando o executante substitui os termos de pesquisa originais usando a caixa de pesquisa relacionada. • **Tipo de relevância**: a ação registrada. • **Documento relevante**: a referência ao grupo de sessões de pesquisa na tabela Documento relevante. • **Criado por**: o usuário que realizou a ação. • **Posição**: a posição da ação registrada na lista de resultados. • **Recurso de pesquisa**: a referência ao recurso de pesquisa para esse resultado específico. Usado somente para um resultado de semelhança Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela [name]	Descrição
Documento relevante [cxs_relevant_doc]	Agrupa as ações individuais registradas do detalhe relevante do documento por sessão de pesquisa. **Nota:** Um novo grupo de sessões de pesquisa é criado sempre que você cria ou abre um registro ou recarrega a página. Os campos de chave na tabela Documento relevante são os seguintes: • **Sessão de pesquisa**: o grupo de sessões de pesquisa. • **Exibido em**: a tabela ou o produtor de registro em que os resultados foram exibidos. • **Relevante para**: a referência ao registro da tabela quando **Exibido em** for **Tabela**. • **Usuário/Criado por**: o usuário que realizou a ação.

Executar um relatório sobre o uso da pesquisa contextual

Execute um relatório sobre o uso, como quantas vezes um artigo de conhecimento foi anexado a um registro, para saber a eficácia dos resultados da pesquisa contextual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente da central de serviços pode gerar um relatório sobre problemas do usuário que foram resolvidos sem que um incidente tenha sido gerado. As informações podem ajudar a criar conhecimento direcionado com base em tendências. Você pode analisar incidentes gerados com frequência e criar artigos de conhecimento sobre esses incidentes que podem ajudar a resolver ou evitar incidentes semelhantes no futuro.

Procedimento

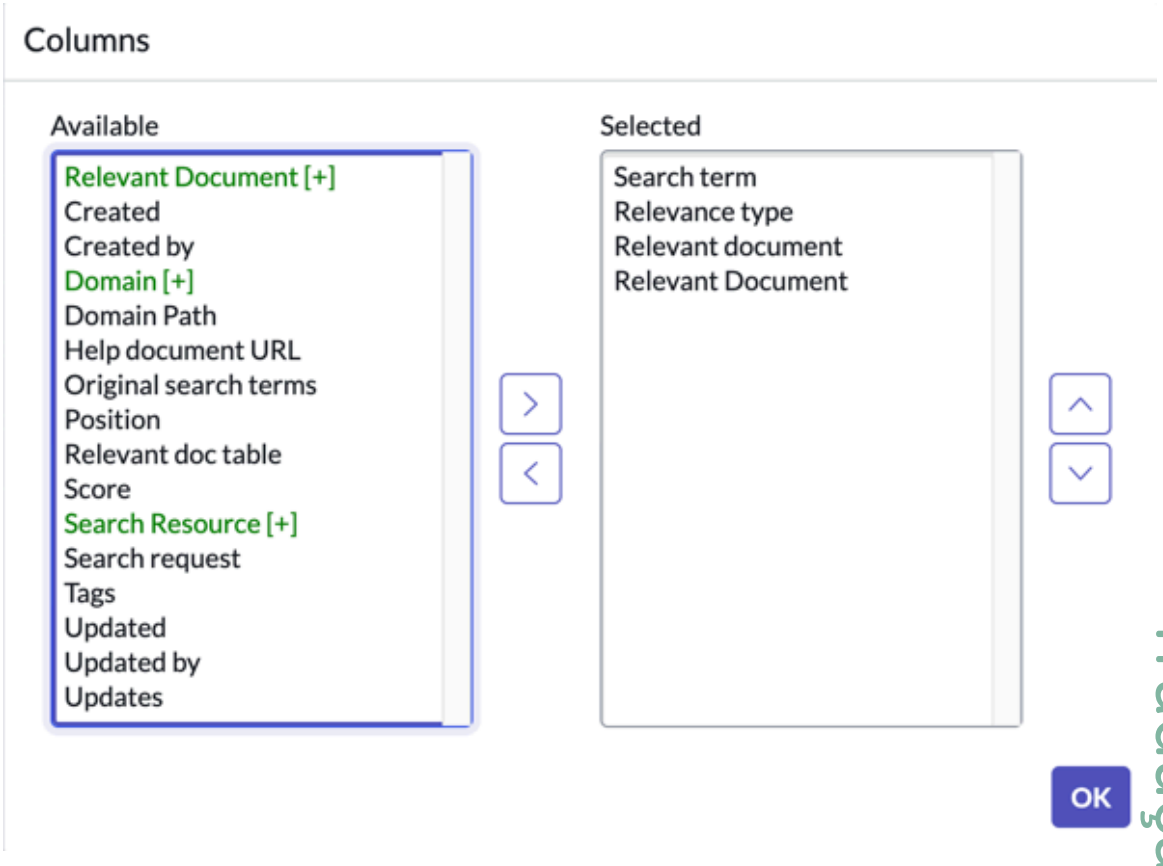
1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione **Criar um relatório**.
3. Em **Dados**, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do relatório	Nome exclusivo do relatório.
Tipo de origem	Origem da qual os dados são preenchidos. O valor padrão é **Fonte de dados**. Selecione **Tabela**.
Tabela	Selecione a tabela Detalhes relevantes do documento [cxs_rel_doc_detail].

4. Selecione **Avançar**.
5. Em **Tipo**, selecione **Avançar**.
6. Em **Configurar**, selecione **Escolher colunas** e mova os campos necessários da caixa **Disponível** para a caixa **Selecionado**.

Tradução automática

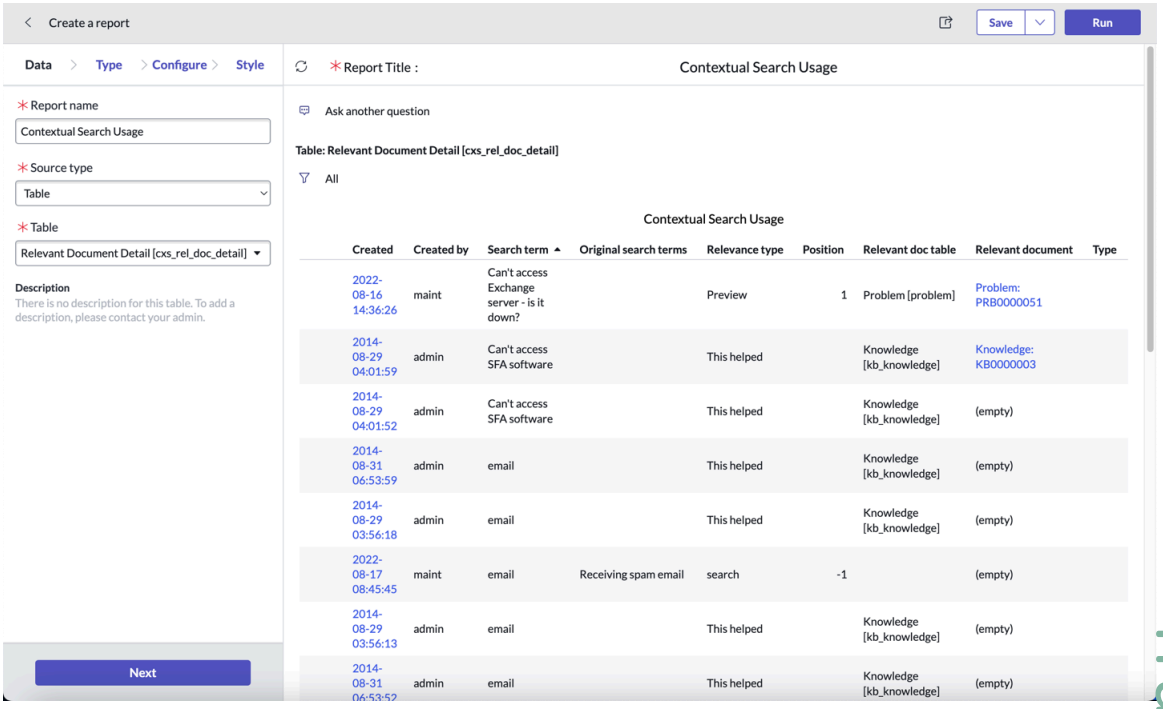
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione **OK** e **Executar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Quando os usuários marcam a caixa de seleção **Pesquisar na guia** na tabela Contexto de pesquisa [csc_context_config], modificam e saem do campo de pesquisa, uma ação é registrada na tabela Detalhes relevantes do documento [cxs_rel_doc_detail]. As informações na tabela podem ajudar a encontrar as instâncias em que os usuários executaram uma pesquisa, mas não realizaram nenhuma ação. Nesses casos, o valor da coluna **Posição** é **-1**.

Domain Separation e Pesquisa contextual

Domain Separation é compatível com Pesquisa contextual. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui 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 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona na Pesquisa contextual

Por padrão, os resultados das sugestões de pesquisa contextual que aparecem usam o domínio do usuário conectado no momento.

Pesquisar como um usuário diferente

Além de poder pesquisar resultados usando o domínio do usuário conectado, o administrador também pode configurar a Pesquisa contextual para Pesquisar como um usuário diferente.

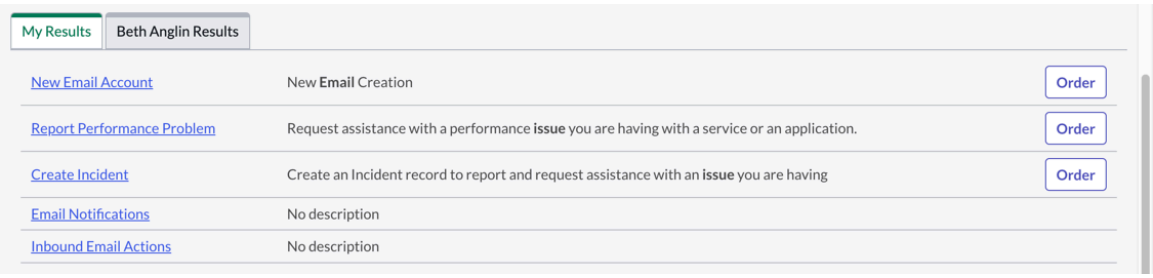
Quando **a opção Pesquisar como** estiver configurada, duas guias serão exibidas nos resultados da pesquisa:

1. A guia**Meus resultados** pesquisa usando o domínio do usuário conectado no momento.
2. A guia **Pesquisar como** usuário pesquisa usando o domínio do campo Referência do usuário selecionado pelo administrador. Por exemplo, selecionar o campo **Aberto por** ou **Solicitante** de uma solicitação pesquisa usando o domínio do usuário que fez a solicitação.

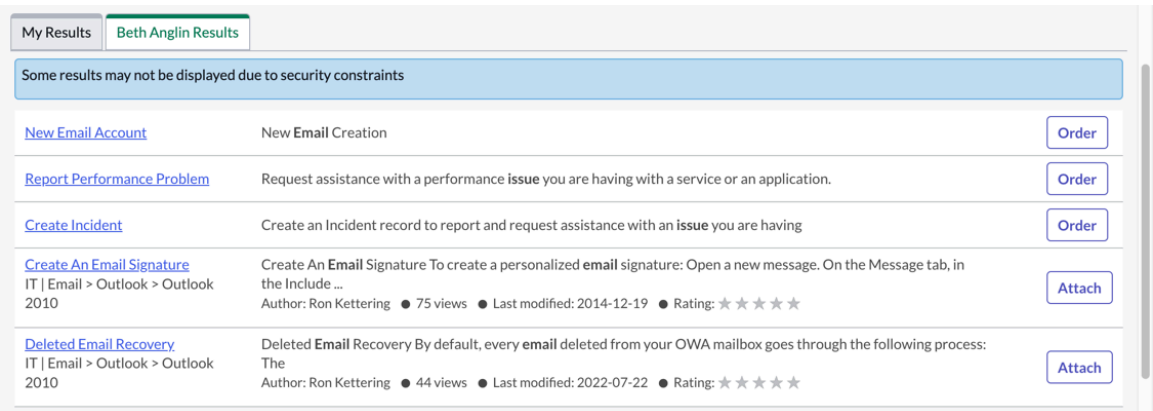
Nota:

- Os resultados **de Pesquisar como** usuário aplicam o acesso de segurança para exibir resultados que são comuns ao usuário conectado e ao **Pesquisar como** usuário. Portanto, a exibição do resultado da pesquisa para esse usuário pode ter menos entradas do que o usuário pode realmente exibir.
- Os produtores de registro só oferecem suporte à pesquisa como o usuário conectado no momento.

Exemplo: um incidente exibindo resultados de pesquisa para o usuário conectado no momento na guia **Meus resultados**.



Exemplo: o mesmo incidente exibindo resultados de pesquisa para o usuário do campo de referência **Solicitante** em uma segunda guia.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Habilitar exibição de resultados de pesquisa para o usuário atual e outro usuário selecionado

Funções Pesquisa contextual

Pesquisa contextual está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa contextual leitor de feedback [cxs_feedback_reader]

Leia registros nas tabelas de feedback Documento relevante [cxs_relevant_doc] e Detalhe do documento relevante [cxs_rel_doc_detail].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Para obter detalhes sobre essas tabelas, consulte Informações de feedback na pesquisa contextual.

Pesquisa inteligente para CMDB

Use a consulta de linguagem natural diária (NLQ) em uma cadeia de caracteres de pesquisa para consultar um conjunto de ICs no CMDB. A Pesquisa inteligente para CMDB analisa, soluciona ambiguidades e converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta válida do CMDB. Cadeias de caracteres de pesquisa complexas abrem de forma totalmente construída em uma tela do Construtor de consulta do CMDB, onde você pode continuar e refinar ou executar.

A Pesquisa inteligente para CMDB só é compatível com instâncias do idioma inglês e não é compatível quando o idioma preferencial da instância está definido como um idioma diferente do inglês.

Integração com o Espaço do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB está integrada à exibição inicial na aplicação da Store do Espaço do CMDB. Para obter mais informações, consulte:

- (seção Pesquisa inteligente) para obter detalhes sobre como usar a Pesquisa inteligente, amostras de cadeias de caracteres de pesquisa e dicas úteis.
- Espaço do CMDB para obter detalhes adicionais sobre o Espaço do CMDB.

Integração com o Construtor de consulta do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB é integrada ao Construtor de consulta do CMDB no Now Platform. Essa integração é controlada pela propriedade do sistema `glide.cmdb.query.nlq.activated`, que é definida como **verdadeiro** por padrão. A Pesquisa inteligente para CMDB permite que você use o processamento de linguagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 no Construtor de consulta do CMDB para encontrar ICs e seus relacionamentos usando as funções da Pesquisa inteligente para CMDB.

Usando a Pesquisa inteligente para CMDB

A Pesquisa inteligente é personalizada para o CMDB e pesquisa exclusivamente por meio da hierarquia de classes do CMDB para tabelas e ICs e seus relacionamentos.

Use o campo de pesquisa Pesquisa inteligente para construir uma cadeia de caracteres de pesquisa usando a linguagem natural do dia a dia. Suas consultas podem abranger várias classes do CMDB e envolver muitos ICs que estão conectados por diferentes relacionamentos. Depois de solucionar qualquer ambiguidade com nomes de tabela ou tipos de relacionamento, a Pesquisa inteligente converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta que o CMDB pode executar. A consulta do CMDB é construída de forma dinâmica à medida que você digita na caixa de pesquisa e o verificador ortográfico é aplicado, se necessário. Uma lista dinâmica de sugestões relevantes é exibida conforme você digita, com itens como nomes de tabela, palavras únicas correspondentes ou frases parciais no texto digitado.

Usar pesquisa inteligente:

- **Dicas de pesquisa**: mostra detalhes e dicas sobre o uso, além de exemplos de pesquisa de tabela única e múltipla, filtragem avançada e relacionamentos na Pesquisa inteligente. A guia Relacionamentos contém um link para a tabela Relacionamentos implícitos do CMDB.

- **Pesquisa**: dependendo de a cadeia de caracteres de pesquisa já estar totalmente convertida em uma consulta do CMDB válida e se a pesquisa se destina a uma única tabela ou a várias tabelas.

  - Se a cadeia de caracteres de pesquisa não apresentar ambiguidades com o nome da tabela ou dos relacionamentos, a consulta será executada, e os resultados serão exibidos em um formato de exibição de lista.

    Se a consulta do CMDB construída contiver mais de uma tabela, o botão **Exibir no Construtor de consultas** será exibido. Clique no botão para abrir o Construtor de consulta do CMDB com sua consulta totalmente criada na tela do Construtor de consulta. Você pode usar o Construtor de consultas para continuar editando a consulta.

  - Se houver ambiguidades com nomes de tabela ou tipos de relacionamento na cadeia de caracteres de pesquisa, essa cadeia de caracteres não poderá ser convertida em uma consulta do CMDB válida. Nesse caso, a caixa de diálogo Refinar sua consulta será exibida para continuar e analisar a cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida. A caixa de diálogo contém sinônimos e rótulos sugeridos para frases na cadeia de caracteres de pesquisa. Use as listas suspensas para selecionar os sinônimos que correspondem à pesquisa pretendida e clique em **Ir** para executar a consulta.
  - Se a Pesquisa Inteligente não for capaz de converter sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida, clicar em **Pesquisar** não gerará resultados de consulta. Em vez disso, um formulário de feedback é exibido. Preencha o formulário e clique em **Enviar feedback** para enviar seu feedback para análise ServiceNow.

- **Feedback dos resultados**: envie feedback para analistas ServiceNow para expressar sua avaliação dos resultados. Escolha descrições que capturem qualquer lacuna entre os resultados e os resultados esperados e adicione todos os detalhes úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisas de amostra

Quando você clica na caixa de pesquisa, a lista suspensa de pesquisas de amostra predefinidas é exibida. A lista consiste em pesquisas mais comuns ou pesquisas que são mais difíceis de construir, como pesquisas que envolvem serviços de aplicações. Execute qualquer uma dessas pesquisas para começar.

- As pesquisas de amostra são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- As tabelas mencionadas são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]

Os Administradores do CMDB (função do usuário sn_cmdb_admin) podem modificar uma pesquisa de amostra editando diretamente seu registro na tabela de Pesquisa de amostra de NLQ. Clique em **Tudo** e, no Navegador de filtros, digite `sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list`. Na exibição da lista de Pesquisas de amostra de NLQ, edite o registro de uma pesquisa que você deseja modificar.

Qualquer modificação nas pesquisas de amostra é refletida no Espaço do CMDB e no Construtor de consulta do CMDB.

Sinônimos

A tabela Sinônimo de NLQ [nlq_synonym] é preenchida previamente com sinônimos de cadeias de caracteres de idioma natural para relacionamentos e nomes de tabela e coluna do CMDB. Essa tabela é usada para corresponder palavras de pesquisa de idioma natural com o idioma de consulta do CMDB. Por exemplo, a frase "servidor Linux" tem sinônimos como "Servidor Linux", "Servidor" e "Instância de máquina virtual".

Para obter detalhes sobre como exibir e adicionar sinônimos personalizados de acordo com as necessidades de negócio, consulte Sinônimos de NLQ .

Relacionamentos implícitos do CMDB

Você pode ajudar a Pesquisa inteligente encontrar mais resultados definindo alguns dos relacionamentos entre classes como *Relacionamentos implícitos*. Relacionamentos implícitos podem ser úteis em consultas que envolvem oferta de serviço e serviços de aplicações.

Os administradores de NLQ podem criar novos relacionamentos implícitos navegando até **Tudo** > **NLQ** > **Relacionamentos implícitos do CMDB**.

Um relacionamento implícito define o relacionamento entre duas tabelas e inclui todos os filtros que você deseja aplicar. Ao criar um relacionamento implícito, defina os seguintes itens:

- Da tabela (from_table): a classe que atua como primária
- Filtros: condições que são aplicadas às colunas da from_table
- Para a tabela: a classe que atua como secundária
- Relacionamento: como from_table interage com to_table. Por exemplo, *Contains: Contained by* significa que from_table contém to_table
- Tabela ignorada: a classe implícita e não capturada pelo Construtor de consulta do CMDB

Por exemplo, no Construtor de consulta do CMDB, veja suas ofertas de serviço que tiveram um incidente P1 nos últimos dez dias. No entanto, se você digitar `mostre-me todas`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ofertas de serviço de negócios com incidentes p1 nos últimos dez dias, o NLQ não entenderá o relacionamento.

Os relacionamentos implícitos são armazenados na tabela Relacionamento implícito do CMDB e NQL [nlq_cmdb_implicit_relationship], usados no Espaço do CMDB e, se integrados, também no Construtor de consulta do CMDB.

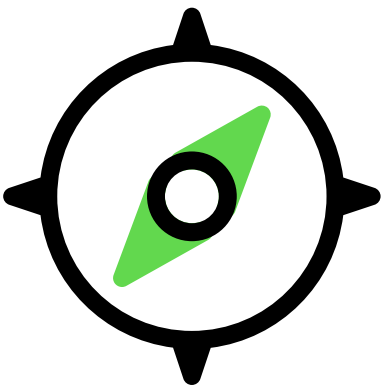
Para obter mais informações sobre NLQ no Now Platform, consulte NLQ (Natural Language Query, consulta de linguagem natural) .

Configuração de tempo

Um recurso padrão do sistema de configuração de tempo de Now Platform, ServiceNowlida com a programação em toda a empresa, permitindo que você gerencie projetos com eficiência, rastreie e programe eventos e muito mais.

Iniciar

A configuração de tempo inclui a programação de eventos e o acompanhamento de tempo. Existem várias funções disponíveis que permitem o acompanhamento do tempo e o uso dessas informações em aplicações.

Explorar	Uso	Referências
		
Saiba mais sobre conceitos e recursos de configuração de tempo.	Descubra como usar várias opções de configuração de tempo.	Encontre materiais e informações úteis de referência de configuração de tempo.

Explorando a configuração de tempo

A configuração de tempo ajuda a lidar facilmente com todos os aspectos necessários de tempo ou programação de sua empresa on-line.

Registros armazenados no Now Platform são mantidos com tempos medidos até o milissegundo. A configuração de tempo inclui várias aplicações para ajudá-lo a usar esses registros corretamente, com atividades de programação e monitoramento nas operações diárias da sua empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de data e data/hora

Registros no Now Platform armazenam valores de data e hora em vários tipos diferentes de campos. Esses valores são armazenados como números inteiros, em milissegundos, e aparecem no formato de data ou data/hora apropriado.

Tipos de campo de data e data/hora

O Now Platform armazena informações de data e data/hora em registros usando os seguintes tipos de campo:

Tipos de campo de data e hora

Tipo de campo	Tipo XML de dicionário	Tipo de banco de dados MySQL
Data	*glide_date*	DATA
Data/hora	*glide_date_time*	DATA/HORA
Hora	*glide_time*	DATA/HORA
Duração	*glide_duration*	DATA/HORA
Prazo	*due_date*	DATA/HORA

Para obter a lista completa de tipos de campo, consulte Introdução aos campos.

Formato do campo de data e hora global

Você define formatos de data e hora padrão globalmente usando as propriedades do sistema.

Formato de data

A propriedade *glide.sys.date_format* define o formato de data. Um administrador pode modificar a propriedade navegando até **Propriedades do sistema** > **Sistema**. O formato padrão é: aaaa-mm-dd.

Nota:
Um usuário pode substituir o formato global de data ou hora por uma preferência pessoal.

Modificar a propriedade *glide.sys.date_format* muda o formato de data ou hora globalmente. Ao modificar o formato de data padrão, verifique também o formato usando um script Validar data e hora. Você pode usar as mesmas cadeias de caracteres padrão que a classe *java.text.SimpleDateFormat*, com a seguinte exceção:

- Você não pode acrescentar o caractere 'z' para incluir o fuso horário ao adicioná-lo a um script.
- Se o fuso horário resultante não tiver três caracteres, um erro de data inválida aparecerá quando você validar o script, porque o script de validação de data/hora (sys_script_validator) falhará. Esta falha ocorre mesmo que o depurador de script mostre que o conteúdo do valor atende ao requisito de 'g_user_date_time_format'.

MM são meses, enquanto *mm* indica minutos. A cadeia de caracteres de formato consiste nas seguintes abreviaturas.

Campo	Formulário completo	Formulário curto
Ano	aaaa (4 dígitos)	yy (2 dígitos), y (2 ou 4 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.

Campo	Formulário completo	Formulário curto
Mês	MMM (nome ou abreviação)	MM (2 dígitos), M (1 ou 2 dígitos)
Dia do Mês	dd (2 dígitos)	d (1 ou 2 dígitos)

Nota:
É recomendável que você use uma data baseada no formato `aaaa`. Por exemplo, use `mm-dd-yyyy`, `yyyy-mm-dd`ou `dd-mm-yyyy`.

- Se o formato de data do sistema estiver definido para usar o formato de ano `yy`, o sistema considerará as datas 20 anos depois ou 80 anos antes da data atual como uma data no passado ou no futuro, levando a um comportamento inesperado.
- Por exemplo, se você definir o ano como `51` para 2051, o sistema considerará o ano como 1951. Da mesma forma, se você definir o ano como `37` para 1937, o sistema considerará o ano como 2037.

Formato de hora

Um administrador pode modificar a propriedade *`glide.sys.time_format`* navegando até **Propriedades do sistema** > **Sistema**. Modificar a propriedade muda o formato de data ou hora globalmente. Ao modificar o formato de hora padrão, verifique também o formato usando um script de validação de data e hora . Você pode usar as mesmas cadeias de caracteres de padrão que a classe *`java.text.SimpleDateFormat`* , com a seguinte exceção: não há suporte para anexar 'z' para incluir o fuso horário.

A cadeia de caracteres de formato consiste nas seguintes abreviaturas.

Campo	Formulário completo	Formulário curto
Hora (1-12)	hh (2 dígitos)	h (1 ou 2 dígitos)
Hora (0-23)	HH (2 dígitos)	H (1 ou 2 dígitos)
Minuto	mm (2 dígitos)	m (1 ou 2 dígitos)
Segundo	ss (2 dígitos)	s (1 ou 2 dígitos)

Adicione o caractere `a` ao final da cadeia de caracteres do formato de hora para indicar AM ou PM. Esta opção mostra AM ou PM se você estiver usando o formato de 12 horas (hh) ou 24 horas (HH).

O formato padrão é: HH:mm:ss.

Nota:
Um usuário pode substituir o formato global de data ou hora por uma preferência pessoal.

Tópicos relacionados

Campos de entrada de programação

Personalizar o formato de data do sistema

Você pode personalizar o formato em que os valores de data aparecem em sua instância.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Personalizar o formato de data não muda as configurações globais nem afeta a forma como outros usuários veem os valores de data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
É recomendável que você use uma data baseada no formato `aaaa`. Por exemplo, use `mm-dd-yyyy`, `yyyy-mm-dd`ou `dd-mm-yyyy`.

- Se o formato de data do sistema estiver definido para usar o formato de ano `yy`, o sistema considerará as datas 20 anos depois ou 80 anos antes da data atual como uma data no passado ou no futuro, levando a um comportamento inesperado.
- Por exemplo, se você definir o ano como `51` para 2051, o sistema considerará o ano como 1951. Da mesma forma, se você definir o ano como `37` para 1937, o sistema considerará o ano como 2037.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. No campo **Formato de data**, selecione uma opção.
3. Clique em **Atualizar**.

Personalizar o formato de hora do sistema

Você pode personalizar o formato em que os valores de tempo aparecem em sua instância.

Antes de Iniciar
Um administrador deve adicionar o campo **Formato de hora** à exibição de autoatendimento do formulário Usuário. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Personalizar o formato de hora não muda as configurações globais nem afeta a maneira como outros usuários veem os valores de hora.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. No campo **Formato de hora**, selecione uma opção.
3. Selecione **Atualizar**.

Configurar o seletor de datas para o editor de listas

Uma propriedade do sistema permite que você escolha entre duas configurações de seletor de data para o editor de lista.

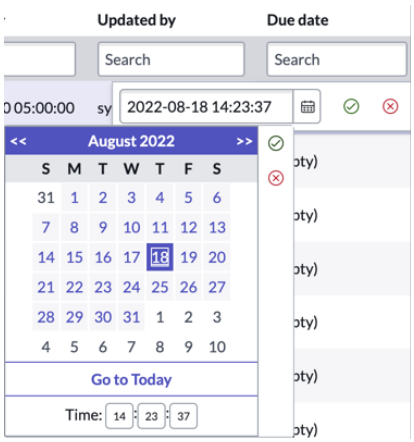
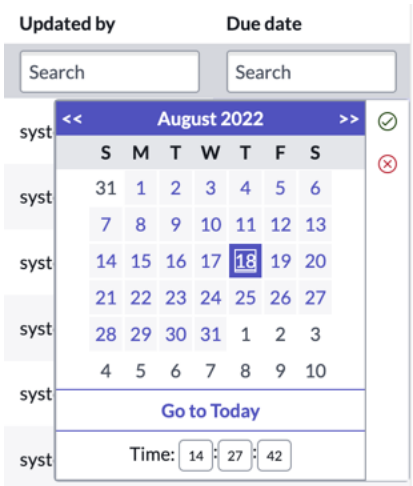
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade chamada *`glide.ui.list_edit.show_calendar_only`*.
3. Defina a propriedade **Valor** como uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor	Descrição
falso	O calendário, bem como um campo, aparece para um seletor de data para entrada manual de data. 
verdadeiro	O calendário aparece somente para um seletor de data, que é o comportamento padrão em IU principal e IU15. 

Tópicos relacionados

Administração do editor de listas

Campos de data e hora padrão

Certos campos de hora são fornecidos por padrão para armazenar campos de data e hora específicos.

Campos de carimbo de data/hora global

Todos os registros herdam determinados campos de carimbo de data/hora da tabela Global [global].

- **Criação**
- **Atualizada 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.

Esses campos são preenchidos automaticamente com a data e a hora corretas, expressas no Horário do Meridiano de Greenwich (GMT), em vez do fuso horário local do usuário conectado.

Campos de tempo da tarefa planejada

O plug-in Tarefa planejada fornece uma tabela (Tarefa planejada [tarefa planejada]) com campos padrão para medir o tempo de uma tarefa planejada. Para obter mais informações, consulte Tarefa planejada.

Campos de tarefa para medir o tempo de trabalho

Use campos de tarefa padrão para medir o andamento e a resolução de determinados registros.

Os seguintes campos do sistema de base são fornecidos em determinadas tabelas para rastrear quanto tempo leva para fechar tíquetes:

- Tempo trabalhado: um temporizador que é executado quando você exibe o registro e pausa enquanto você o fecha ou quando você o pausa manualmente. Usado para rastrear o tempo gasto pelo help desk enquanto trabalha no registro.
- Tempo de resolução: um campo calculado que mede o tempo desde o momento em que o registro é aberto até o momento em que o registro é fechado. Usado para rastrear quanto tempo leva para resolver o registro.

Esses campos fornecem métricas diferentes para a resposta da solicitação.

As seguintes ferramentas adicionais estão disponíveis para rastrear o tempo de trabalho:

- **Acordos de nível de serviço (ANS)**: mede quanto tempo leva para um registro atender a determinadas condições (como um incidente sendo marcado como **Resolvido**).
- **Registros de horas**: use o campo **Tempo trabalhado** para detalhar quanto tempo foi gasto por dia da semana.

Tempo trabalhado

A tabela Tarefa [task] fornece um campo de acompanhamento de tempo chamado **Tempo trabalhado**.

Campo Tempo trabalhado



Este campo mede por quanto tempo um registro foi exibido para rastrear o tempo de trabalho em um tíquete. Qualquer tabela que estende a tarefa pode usar este campo. Para adicionar o campo, configure o formulário.

Conforme o registro é exibido, o temporizador conta para cima. Para pausar o temporizador, clique no ícone de parada ( ).

Para retomar o temporizador, clique no ícone Iniciar ( ).

Quando você salva uma tarefa, a quantidade de novo tempo no temporizador é usada para gerar um registro na tabela Tempo trabalhado [task_time_worked]. Você pode exibir esta tabela como uma lista relacionada no formulário de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, o tempo no campo **Tempo trabalhado** é um valor cumulativo armazenado no registro da tarefa. Se você modificar um registro de tempo trabalhado, as mudanças não serão refletidas no temporizador da tarefa.

Você pode definir a propriedade *com.snc.time_worked.update_task_timer* para habilitar a atualização do valor do temporizador de tarefa, com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado. Você faz isso usando a regra de negócio *Update task timer*.

Você também pode habilitar o atributo de dicionário *time_worked_alert* para que as atualizações no campo de tempo trabalhado tornem o formulário modificado. Por padrão, o atributo está definido como falso.

Tempo de resolução

O campo **Tempo de resolução** está disponível nas tabelas Incidente [incidente] e Solicitação [sc_request]. Este campo permite a fácil emissão de relatórios sobre quanto tempo leva para que as solicitações sejam encerradas e é armazenado como um número inteiro de segundos.

Cálculo de regra de negócio

Regras de negócio específicas calculam o campo **Tempo de resolução** quando o registro é resolvido ou marcado como encerrado e mede a diferença entre as datas **de Aberto** e **Encerrado**. O campo é armazenado no sistema como um número inteiro de segundos.

- Na tabela Incidente, o campo é calculado no fechamento pela regra de negócio *mark_closed*. As seguintes linhas de código calculam o tempo de resolução:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Quando o incidente é encerrado diretamente, o cálculo é baseado na regra de negócio *mark_closed*. As seguintes linhas de código calculam o tempo de resolução:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

Exibir tempo de resolução como uma duração

Você pode exibir o tempo de resolução como uma duração legível em vez de um número inteiro que representa uma duração em segundos.

Procedimento

1. No formulário Incidente ou Solicitação, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Tabela**.
2. Na lista integrada **Colunas**, clique em **Tempo de resolução**.
3. Na lista relacionada **Atributos**, clique em **Novo**.
4. Insira estes valores.

Valores de atributo de dicionário

Campo	Valor
Atributo	Formato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Entrada do Dicionário	Tempo de resolução
Valor	glide_duration

5. Clique em **Enviar**.

O tempo de resolução aparece em formulários e listas como uma duração, expressa em dias, horas e minutos.

Nota:
Este atributo não muda o formato dos dados do campo, que permanece um número inteiro que representa uma duração em segundos. Em relatórios e exportações de dados, ele ainda aparece como o número real de segundos, em vez de uma duração.

Exportar formatos de data e hora

Como alguns formatos de exportação são destinados ao consumo humano e outros ao uso do banco de dados, vários métodos são usados para fornecer informações de campo de data e hora em diferentes formatos.

Excel

Os campos Data, Data/Hora e Hora são todos exportados como seus valores de exibição e aparecem em um formato personalizado, em vez do formato de data do sistema. No entanto, os campos de duração são exportados como o valor armazenado no banco de dados, que é um valor inteiro de segundos.

Nota:
Se o formato de data e hora for `hh:mm:ss` na configuração *`glide.sys.date_format`* de Propriedades do sistema e você exportar valores de hora para o Excel, eles serão exibidos no horário militar de 24 horas.

Para exibir os valores exportados nos formatos de hora am/pm padrão de 12 horas, selecione o formato de hora 13:30 em **Formatar células** > **Hora** no Excel.

XML

Todos os campos de data e hora são exportados como o valor armazenado no banco de dados.

PDF

Todos os campos de data e hora (incluindo duração) são exportados como seu valor de exibição.

CSV

Todos os campos de data e hora são exportados como o valor armazenado no banco de dados.

Cronogramas

Use cronogramas para especificar quando os acordos de nível de serviço ou os monitores de inatividade estão ativos ou para especificar quando as rotações de plantão devem ter efeito. Cronogramas são regras que incluem ou excluem tempo para várias ações ou 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.

Por exemplo, se um acordo de nível de serviço estiver definido para uma programação de 8 a 5 dias da semana, o ANS contará somente o tempo durante essas horas. Gerar e validar cronogramas no **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** menu.

Nota:
As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** e os menus Calendário fiscal, para definir cronogramas e calendários fiscais, continuam sendo compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário de negócios em seus lugares para definir calendários e cronogramas e associá-los a pacotes Now Platform específicos. Para saber mais sobre como definir e usar calendários de negócios, consulte Como criar calendários de negócios.

Cronogramas padrão

Os cronogramas padrão estão disponíveis em um sistema de base.

Nome	Programação
8 a 5 dias de semana	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira.
8 a 5 dias úteis, excluindo feriados	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira. Inclui a programação secundária Feriados dos EUA.
Aplicação	Repete todas as semanas aos domingos.
Aplicação FLX	Repete todas as semanas aos domingos.
Quartas-feiras de blackout (GMT)	Repete todas as semanas às quartas-feiras.
Servidor de banco de dados FLX	Repete todas as semanas, aos sábados.
Projeto padrão do MS	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira, das 8h ao meio-dia e das 13h às 17h.
Infraestrutura global	Repete todas as semanas, aos sábados.
Serviço do banco de dados MySQL	Repete todas as semanas, aos sábados.
Rede	Repete todas as semanas, aos sábados.
Programação de gestão de projetos	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira, das 8h ao meio-dia e das 13h às 17h. Programação padrão para a aplicação Gestão de projetos.
Programação da Gestão de recursos	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira, das 8h ao meio-dia e das 13h às 17h. Programação padrão para a aplicação Gestão de recursos.
Servidor	Repete todas as semanas, aos sábados.
Servidores San Diego	Repete todas as semanas às quartas-feiras.
Blackout de software	Repete todas as semanas às quartas-feiras.
Feriados dos EUA	Lista 12 feriados dos EUA.
Servidor web FLX	Repete todas as semanas aos domingos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Programação
Finais de semana	Repete todas as semanas, aos sábados, durante dois dias.

Tópicos relacionados

Cronogramas

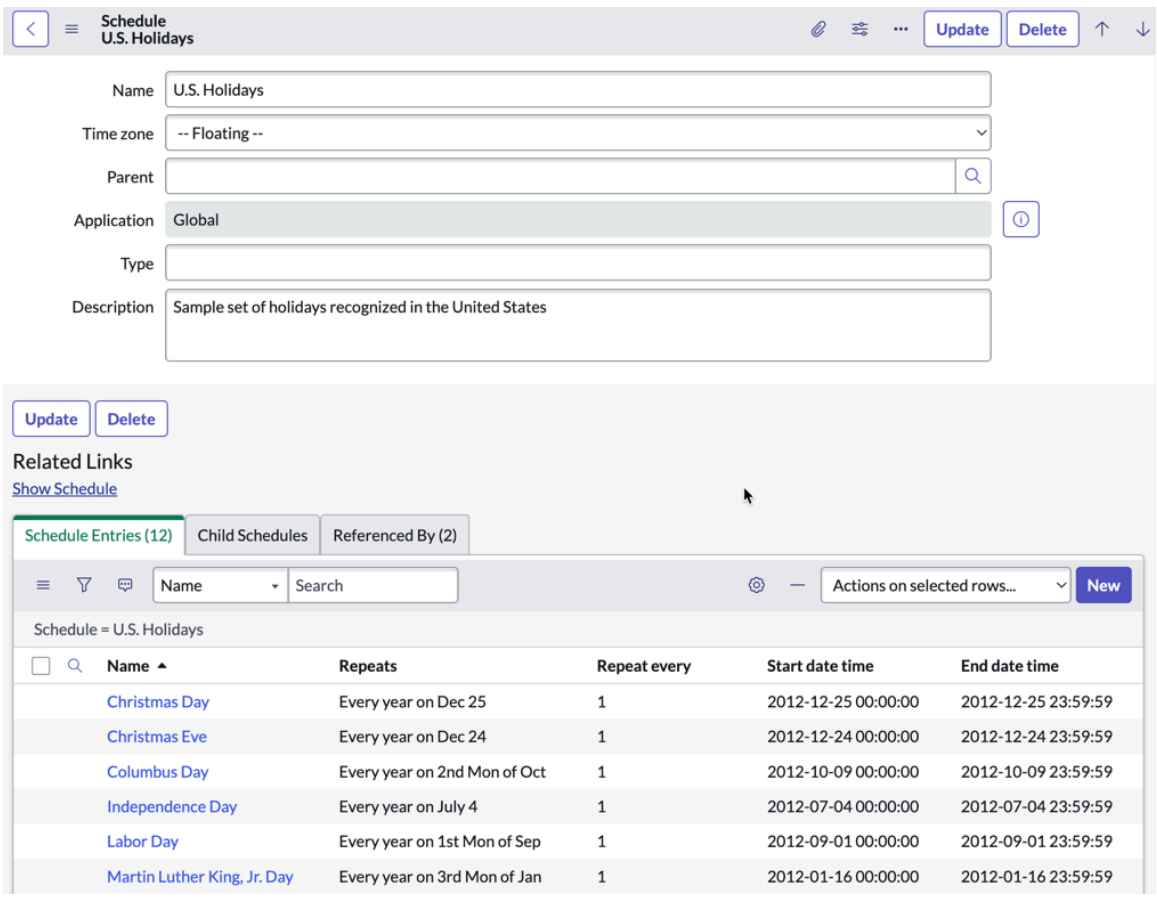
Feriados

Você pode definir cada feriado individual como uma entrada de programação para criar exceções aos cronogramas existentes.

Por exemplo, se um ANS exigir que um incidente seja resolvido dentro de três dias úteis, excluindo o natal, crie uma entrada de programação para o natal. A criação desta entrada garante que os SLAs não contabilizem o natal ao calcular o tempo decorrido, mesmo que ele caia na semana de trabalho.

Como os cronogramas podem ser incluídos em outros cronogramas por meio de um relacionamento primário-secundário, também é possível criar uma programação de feriados e incluí-la em outros cronogramas para manter os feriados consistentes. O exemplo a seguir mostra uma programação de feriados.

Feriados dos EUA

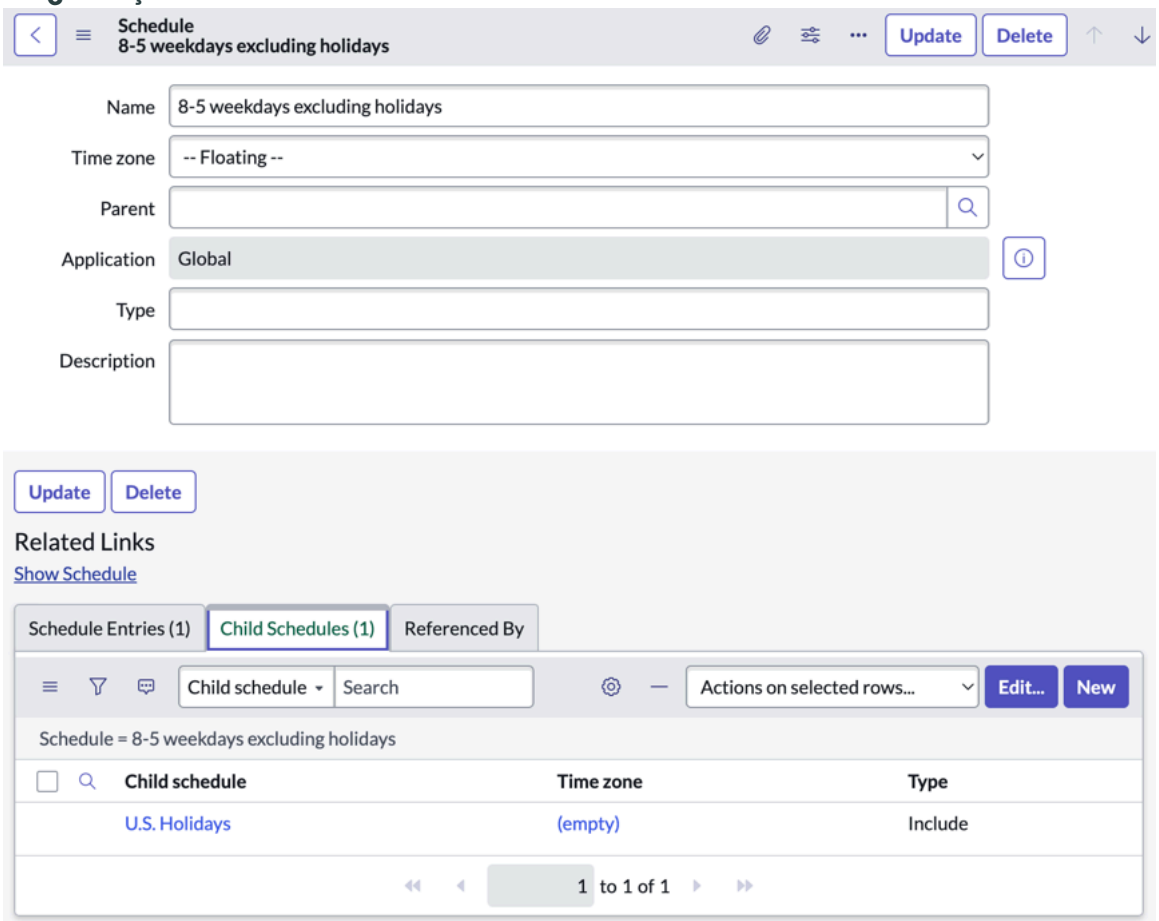


O exemplo a seguir mostra uma programação que inclui a programação de feriados anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação secundária



Tópicos relacionados

Cronogramas

Defina uma programação

Criar uma programação de feriados para várias regiões

Você pode criar cronogramas de feriados para várias regiões que seguem a mesma programação de trabalho, mas têm feriados diferentes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O método a seguir oferece suporte a várias regiões com a mesma programação de trabalho (por exemplo, uma programação de 8 a 5 dias de semana), mas com diferentes cronogramas de feriados.

Procedimento

1. Crie uma programação de feriados para cada região. Por exemplo, Feriados dos EUA, Feriados da Inglaterra e Feriados da Austrália.
2. Adicione a programação de trabalho como uma programação secundária à programação de feriados de cada região.

   Este método requer a criação de<number of schedules> + 1 cronogramas no total. Se você tornar a programação de feriados regionais uma programação secundária da programação de horário de trabalho, deverá criar uma programação de horário de trabalho separada para cada região. O número total de cronogramas neste caso é<number of schedules> x dois cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Cronogramas

Defina uma programação

Cronogramas primários e secundários

Os cronogramas podem ter um de dois relacionamentos primário-secundário com outros cronogramas.

Campo primário

Quando um registro de programação lista um valor para o campo **Primário**, as entradas de programação da programação primária se aplicam à programação primária e à programação secundária. Por padrão, não há cronogramas de amostra que usam o campo **Primário**.

Programação secundária

Quando um registro de programação tem um ou mais cronogramas secundários na lista relacionada **Cronogramas secundários**, as entradas de programação da programação secundária se aplicam à programação contida. Por padrão, há vários exemplos de cronogramas que usam cronogramas secundários. Por exemplo, consulte a programação das **8h às 17h, exceto feriados**, que inclui a programação **de Feriados dos EUA**.

Cronogramas primários e secundários não podem conter tipos de entrada de programação conflitantes. Por exemplo, uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. Um cronograma de manutenção também não pode ter um cronograma secundário contendo entradas de cronograma de blackout.

Nota:
Para criar uma programação de feriados e incluí-la em uma programação primária, você deve adicioná-la como uma programação secundária e com um tipo de inclusão.

Os cronogramas primários devem ter pelo menos uma entrada que não seja do tipo **Excluído**. Se os cronogramas primários forem apenas de exclusão, eles serão inválidos.

Nota:
O link relacionado **Mostrar programação** mostra entradas de programação da programação atual e do registro de programação secundária. Por exemplo, ao mostrar a programação **das 8h às 17h, excluindo feriados**, os feriados também são mostrados como excluídos porque a programação de feriados é uma programação secundária.

Tópicos relacionados

Cronogramas

Defina uma programação

Defina uma programação

Configure cronogramas usando registros de entrada de programação e programação.

Antes de Iniciar

Função necessária: schedule_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os registros de programação especificam um fuso horário e um tipo de programação e usam uma ou mais entradas de programação. Os registros de programação são salvos na tabela Programação [cmn_schedule].
- Os registros de entrada de programação especificam os períodos de tempo incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Como alternativa, você também pode usar as funções do Calendário de negócios para criar cronogramas. Para saber mais sobre como criar calendários e cronogramas de negócios, consulte Como criar calendários de negócios.

Aviso:
Se você estiver usando Performance Analytics, tenha cuidado ao alterar os períodos de tempo. Qualquer mudança feita no período de tempo em um calendário comercial ou fiscal pode invalidar os dados de Performance Analytics. Consulte um administrador Performance Analytics antes de fazer essas mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** > **Cronogramas**.
2. Selecione **Novo**, insira um **Nome** e uma **Descrição** exclusivos e significativos e preencha o formulário.

   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário Programação, consulte Campos de programação.

   Nota:
   Se não houver entradas ativas definidas para a programação atual, uma mensagem de aviso será exibida no formulário Programação. Se a sua programação for uma programação secundária que contém apenas exclusões, ignore a mensagem porque as exclusões são entradas não ativas.

3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar**.

   Nota:

   - No Link relacionado, selecione **Mostrar programação** para exibir a programação no calendário usando a interface do usuário Next Experience. Para obter mais informações sobre essa estrutura, consulte Next Experience UI. Para criar entradas de programação no Next Experience UI, consulte Criar entradas de programação no Calendário de programação.

     Para usar o calendário de programação clássico, você pode adicionar a propriedade *glide.schedule.enable_classic_calendar* e defini-la como **verdadeira**. Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

   - Se você criar uma programação de **manutenção** do tipo e salvar o registro, uma política de IU ocultará o campo **Tipo** do formulário. Para exibir ou alterar o valor **de Tipo**, use a lista de cronogramas em vez do formulário de programação. Adicione a coluna **Tipo**, se necessário. Você pode clicar na célula do valor na coluna **Tipo** e modificar o valor na exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configure uma ou mais entradas de programação.

   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário Entrada de programação, consulte Campos de entrada de programação.

Tópicos relacionados

Cronogramas

Campos de programação

O formulário Programação contém os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da programação.
Fuso horário	Fuso horário para a entrada programada Se você selecionar **Flutuante**, o fuso horário será relativo a qualquer processo que esteja acessando o item no momento. • Por exemplo, se um gerente de recursos em Amsterdã definir uma programação flutuante para 8:00A.M. às 17h, um usuário em San Jose vê a programação como das 8h às 17h • Quando uma programação é definida em um fuso horário específico, os usuários em fusos horários diferentes veem a programação com seu próprio fuso horário aplicado.
Primário(a)	Programação primária que restringe a nova programação.
Aplicação	Escopo da aplicação da programação.
Tipo	Rótulo de texto que descreve a finalidade da programação. Você também pode usar um destes termos do sistema para determinar como processar determinados cronogramas: • **Excluído**: exclui períodos de tempo das contagens de ANS. • **Manutenção**: especifica períodos de tempo em que as atividades de gestão de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. • **Blackout**: exclui períodos de tempo dos cronogramas de gestão de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Descrição	Descrição da programação.

Tópicos relacionados

Cronogramas

Defina uma programação

Campos de entrada de programação

Você só pode associar uma entrada de programação a uma programação. A lista relacionada **Entradas de programação** contém as definições dos períodos de tempo que você deseja incluir ou excluir da programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a entrada de programação.
Tipo	Rótulo que descreve a finalidade da programação. O sistema também usa o tipo de programação para determinar como processar determinados cronogramas. • **Excluído**: exclui períodos de tempo das contagens de ANS. • **Manutenção**: especifica períodos de tempo em que as atividades de gestão de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. • **Blackout**: exclui períodos de tempo dos cronogramas de gestão de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Mostrar Como	Opção que indica como a entrada de programação deve aparecer nas aplicações de calendário e como ela deve interagir com outras entradas de programação. • **Ocupado**: a entrada de programação não está disponível para programar uma tarefa de trabalho. • **Sem custo extra**: a entrada de programação está disponível para programar uma tarefa de trabalho. • **Tentativa**: a entrada de programação está disponível provisoriamente para programar uma tarefa de trabalho. • **De plantão**: a entrada da programação está de plantão, o que fornece um meio para determinar qual membro de um grupo de usuários está disponível para concluir uma tarefa.
Quando	Data e hora às quais a entrada de programação se aplica. Se a entrada de programação se aplicar a um dia inteiro de 24 horas, marque a caixa de seleção **Dia inteiro**. **Nota:** Alterar o formato global de data e hora na configuração `glide.sys.date_format` das Propriedades do sistema tem um impacto significativo nos cálculos de programação feitos quando você marca a caixa de seleção **Dia inteiro**. Para saber mais, consulte Formato do campo de data e hora global.
Repetições	Intervalo de repetição para a entrada de programação, se houver. Se você selecionar um intervalo de repetição, outros campos serão exibidos para que você possa especificar ainda mais o intervalo de repetição.
Repetir a cada	Frequência de repetição de programação - semanal, mensal ou anual. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor de **Diário**, **Semanal**, **Mensal**ou **Anual**.
Repetir em	Dias da semana em que uma programação semanal se repete. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor de **Semanalmente**.
Tipo mensal	Frequência de repetição da programação mensal. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor de **Mensal**. As opções de repetição mensal incluem: • Repetir em um dia específico do mês • Repetir em um dia específico de uma semana específica do mês

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• Repetir no último dia do mês • Repetir em um dia da semana específico na última semana do mês
Tipo anual	Frequência de repetição da programação anual. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor de **Anualmente**. As opções de repetição anual incluem: • Repetir em um dia específico do ano • Repetir em um dia flutuante
Semana flutuante	Semana do mês em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só está visível quando o campo **do tipo Anual** tem um valor de **Flutuante**.
Dia flutuante	Dia da semana em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só está visível quando o campo **do tipo Anual** tem um valor de **Flutuante**.
Mês	Mês do ano em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só está visível quando o campo **do tipo Anual** tem um valor de **Flutuante**.
Repetir até	Data de término da repetição. Se você deixar este campo em branco, a programação se repetirá indefinidamente.
Tipo	[Opcional] Descrição da entrada de programação.

Tópicos relacionados

Cronogramas

Defina uma programação

Programar para a quinta instância de uma data de semana

Você pode selecionar uma data que calcula até a quinta instância de um dia da semana para uma data próxima ao fim de um mês para uma programação mensal repetida,

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Três opções estão disponíveis para lidar com meses que não têm uma instância Fifth correspondente do dia selecionado.

- Último: seleciona a última instância do dia da semana no mês.
- Avançar: seleciona a primeira instância do dia da semana no próximo mês.
- Estrito: ignora qualquer mês sem uma quinta instância correspondente e seleciona somente meses que têm uma quinta instância correspondente.

Use a propriedade do sistema `glide.schedules.fifth` para controlar como uma entrada de programação que seleciona a quinta ocorrência de um dia da semana se comporta em meses que contêm apenas quatro ocorrências desse dia.

- O uso desta propriedade só é válido quando a propriedade `glide.schedules.repeat_nth` está definida como **Dia**.
- O exemplo a seguir ilustra o cálculo do dia do mês em que uma programação se repete quando a programação começa na quinta instância de um dia da semana no mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até *sys_properties.list*.
2. Abra a propriedade *glide.schedules.fifth*.
3. Verifique se o **valor** está definido como **last**.
4. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** > **Cronogramas**, defina uma nova programaçãoe clique em **Enviar**.
5. Abra a nova programação e, na lista relacionada **Entradas de programação**, crie uma nova entrada com os seguintes parâmetros:
   - Quando: 29 de novembro de 2012 às 10:00 a 29 de novembro de 2012 às 11:00
   - Repete: mensalmente
   - Tipo mensal: dia da semana
   - Início: 29 de novembro

   Nota:
   Neste exemplo, 29 de novembro é a quinta quinta-feira do mês.
6. Clique em **Enviar**.
7. Abra a mesma entrada de programação.

   Nota:
   A mensagem **Todo mês na quinta quinta-feira** aparece no formulário.

   A programação para os primeiros três meses é calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta-feira do mês)
   - 27 de dezembro de 2012 (última quinta-feira do mês)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta-feira do mês)
8. Se você definir o **Valor** na propriedade *glide.schedules.fifth* como **próximo** em vez de **último** na etapa 3, a programação dos primeiros três meses será calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta-feira do mês)
   - 3 de janeiro de 2012 (a primeira quinta-feira do próximo mês desde dezembro de 2012 não tem cinco quintas-feiras)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta-feira do mês)
9. Se o **Valor** na propriedade *glide.schedules.fifth* estiver definido como estrito em vez do **último** na etapa 3, a programação dos primeiros três meses será calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta-feira do mês)
   - Nenhuma reunião (dezembro de 2012 foi ignorado porque não tem cinco quintas-feiras)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta-feira do mês)

Tópicos relacionados

Cronogramas

Defina uma programação

Repetir uma programação mensal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Repetir uma programação mensal

Repita uma programação mensal para reduzir a quantidade de tempo necessária para definir cronogramas e fornecer consistência na programação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as seguintes opções para cronogramas mensais que começam em um dia específico do mês (**o tipo Mensal** está definido como **Dia do mês**). Os seguintes métodos estão disponíveis para calcular em que dia da semana uma programação mensal se repete:

- **Dia**: calcula o dia da semana a ser repetido determinando a ordem da data de início selecionada dentro do mês. Por exemplo, se você especificou que a data de início aparece na primeira segunda-feira do mês, a programação se repete toda primeira segunda-feira de cada mês.
- **Semana**: calcula o dia do mês a ser repetido determinando em qual número de semana a data de início selecionada aparece no mês. Por exemplo, se a data de início for uma segunda-feira durante a segunda semana do mês, a programação repetirá a segunda segunda-feira de cada mês.

Use a propriedade do sistema `glide.schedules.repeat_nth` para determinar qual método sua instância usa para calcular em que dia ocorre uma programação mensal repetida. Por padrão, as instâncias usam o método Dia mais preciso.

Nota:
Use o método **Semana** para manter a compatibilidade retroativa com a lógica de programação personalizada. Para saber mais sobre cálculos para o dia inicial de cada mês, para cronogramas mensais que começam na quinta instância de um dia, consulte Quinta instância de um dia da semana.

O exemplo a seguir ilustra o cálculo do dia da semana em que uma programação mensal se repete.

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Abra a propriedade `glide.schedules.repeat_nth`.
3. Verifique se o **Valor** está definido como **dia**.
4. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** > **Cronogramas**, defina uma nova programaçãoe clique em **Enviar**.
5. Abra a nova programação e, na lista relacionada **Entradas de programação**, crie uma nova entrada com os seguintes parâmetros:
   - Quando: 5 de novembro de 2012 às 10:00 a 5 de novembro de 2012 às 11:00
   - Repete: mensalmente
   - Tipo mensal: dia da semana
   - Início: 5 de novembro

   Nota:
   Neste exemplo, 5 de novembro é a primeira segunda-feira do mês, mas está na segunda semana.
6. Clique em **Enviar**.
7. Abra **a Entrada de programação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A mensagem **A cada mês na primeira segunda-feira** aparece no formulário. As primeiras datas em que esta programação é executada são:

- 5 de novembro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)
- 3 de dezembro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)
- 7 de janeiro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)

8. Se você definir o **Valor** na propriedade `glide.schedules.repeat_nth` como **semana** em vez de **dia** na etapa 3, as primeiras datas em que esta programação é executada são:
   - 5 de novembro de 2012 (a programação começa na segunda-feira da segunda semana do mês)
   - 10 de dezembro de 2012 (segunda segunda-feira do mês)
   - 14 de janeiro de 2012 (segunda segunda-feira do mês)

Tópicos relacionados

Cronogramas

Defina uma programação

Como usar cronogramas e calendários

Aplicações específicas em Now Platform geram exibições de calendário gráfico com base em páginas de programação.

Essas páginas de programação aparecem nas exibições diária, semanal ou mensal. Atualmente, as aplicações que usam páginas de programação incluem:

- Gestão de projetos
- Cronogramas de manutenção
- Rotação de plantão do grupo
- Gestão de serviços de campo

Páginas de programação são registros que contêm os scripts que determinam a funcionalidade da exibição gráfica.

- Devido ao alto grau de script envolvido em uma página de programação, você deve, na maioria das instâncias, usar as páginas de programação padrão na plataforma base.
- A página de programação usa um URL com uma série de parâmetros anexados para gerar a exibição gráfica.
- Uma página de programação controla o registro de conteúdo do calendário (`cmn_schedule_page`).

Para acessar Páginas de programação, navegue até **Programador do sistema > Cronogramas > Páginas de programação**. O formulário Páginas de programação fornece os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Tipo de campo	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome geral usado para identificar a página de programação atual.
Tipo de programação	Cadeia de caracteres	Tipo de programação é uma cadeia de caracteres usada para identificar exclusivamente a página de prog parâmetro de URI "sysparm_page_schedule_type". Por exemplo, uma página de programação pode forma: **/show_schedule_page.do?sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf907f0** Como alternativa, você pode acessar a página de programação definindo o parâmetr "**sysparm_page_sys_id**" para o identificador exclusivo do sistema hexadecimal de 32 programação.
Tipo de Exibição	Escolha	Cada tipo de exibição exibe diferentes combinações de campos. Há duas opções disponíveis: • **Calendários** • Páginas do cronograma
Descrição	Cadeia de caracteres	Descrição geral que fornece informações adicionais sobre a página de programação atual. Este campo n
Nome da função de inicialização	Cadeia de caracteres	**Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por páginas de programação do tipo **Calendário**. O nome da função de inicialização especifica o nome da função JavaScript a ser chamada dentro da fun para páginas de programação do tipo calendário.
HTML	Cadeia de caracteres	**Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por páginas de programação do tipo **Calendário**. O Jelly analisa o campo HTML, que é uma seção passível de script. Em seguida, ele o injeta na página do calendário. Ele pode ser usado para passar variáveis do servidor e definir campos extras que são nec
Client script	Cadeia de caracteres	O client script é uma seção passível de script que permite configurar opções de exibição da página de p dependendo do tipo de exibição da página de programação.
Processador AJAX do servidor	Cadeia de caracteres	**Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por páginas de programação do tipo **Calendário**. O processador AJAX do servidor é específico para páginas de programação do tipo de calendário que s conjunto de itens de programação e períodos que são exibidos.

Invocar a página Programação e exibir um calendário

Você pode usar o URL do módulo de argumentos, uma decoração de campo (atributo de dicionário ref_contributions) ou uma Ação de IU vinculada a show_schedule.dopara invocar a página Programação.

Por exemplo, o módulo Calendário de plantão gera o calendário a partir do seguinte URL:

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este URL leva o usuário para a exibição do calendário mensal com data de 1º de março de 2016.

- O componente de URL `sysparm_current_view = mensal || semanalmente || diariamente` determina a exibição do calendário atual. Se `sysparm_current_view` receber um valor inválido ou vazio, o padrão será a exibição mensal e o URL reescrito para essa exibição. Os valores válidos são mensal, semanal ou diário.
- O componente de URL `sysparm_include_view = mensal, semanal, diário` determina quais exibições de calendário estão disponíveis. Se `sysparm_include_view` receber valores inválidos ou vazios, somente as exibições válidas serão exibidas. Se todos os valores forem inválidos, as três exibições padrão serão exibidas e reescreverão o URL dessas exibições. Os valores válidos são `mensal`, `semanale diário`.

Nota:
O `sysparm_include_view` só está disponível para a nova exibição do calendário de plantão.

- O componente de URL `sysparm_group_id=group_sys_id` determina o grupo especificado para filtrar. Se `sysparm_group_id` for especificado, ele será filtrado pelo grupo especificado. O valor válido é um sysId de grupo.
- O componente de URL `sysparm_start_date=2016-03-02` determina a data com base na qual cada exibição aparece. Se `sysparm_start_date` for especificado, ele abrirá o calendário que contesta essa data específica em que cada exibição está selecionada. O formato é AAAA-MM-DD. Se um formato ou data inválido for especificado, ele usará a data atual e reescreverá o URL para essa data.

Nota:
O componente de URL `sysparm_zoom` foi substituído por `sysparm_current_view` somente em OnCallRotation.

Calendário de programação

Use o Calendário de programação para criar, exibir e editar eventos.

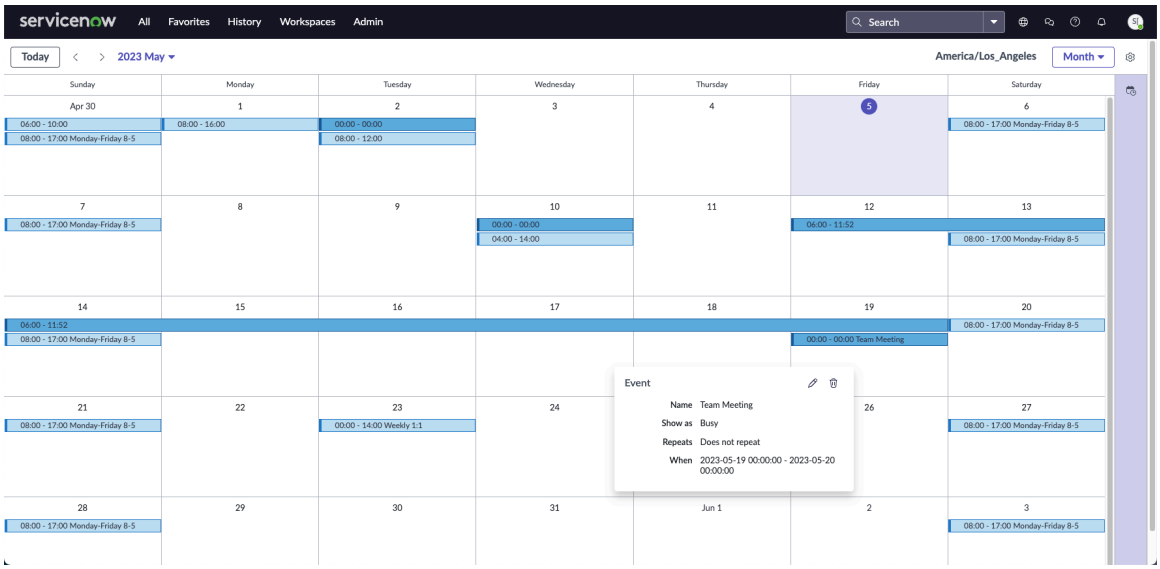
Calendário de programação

O calendário de programação está disponível nas exibições de dia, semana ou mês nas exibições de calendário e linha do tempo. Para criar eventos no calendário, consulte Criar entradas de programação no Calendário de programação.

A imagem mostra a interface do usuário do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Para usar o calendário de programação clássico, consulte Defina uma programação.

Suporte e cronogramas de domínio

O Domain Separation é compatível com cronogramas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Ative o plug-in Domain Support [com.glide.domain] para habilitar a funcionalidade Domain Separation para cronogramas.

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 .

Visão geral

Os registros nas tabelas Programação [cmn_schedule], Página de programação [cmn_schedule_page] e Página da linha do tempo [cmn_timeline_page] têm um domínio definido.

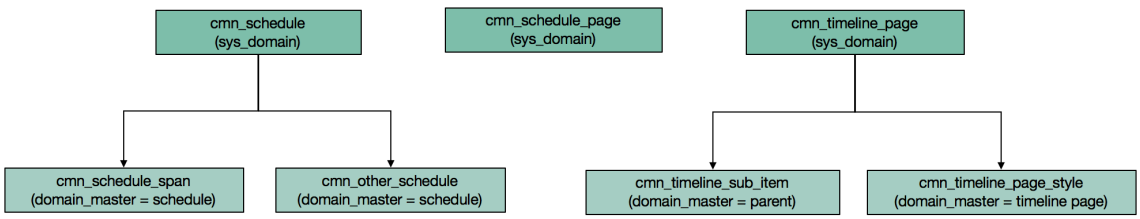
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As tabelas secundárias usam o atributo *domain_master* para derivar o domínio da tabela primária.
- Você pode encontrar o atributo *domain_master* no registro do dicionário da respectiva tabela.

O diagrama a seguir ilustra o escopo da separação de domínio em diferentes tabelas de programação:

Suporte de domínio para cronogramas



Implementações de suporte a domínios personalizados

O suporte à separação de domínio não ocorre automaticamente quando você migra para uma nova versão que contém uma implementação personalizada de suporte de domínio para tabelas como Entrada de programação [cmn_schedule_span]. Esta ação evita a mudança de configurações específicas que você possa ter.

Para implementar o suporte ao domínio do sistema de base para cronogramas, um utilitário sys.script é fornecido. Para executar este utilitário, navegue até **Plano de fundo** > **Scripts – Plano de fundo**. O script está listado no plug-in com.glide.schedules como fix_schedule_domain_support.js.

- O utilitário tenta adicionar a coluna **Domínio** [sys_domain] às tabelas Programação [cmn_schedule], Página de programação [cmn_schedule_page] e Página da linha do tempo [cmn_timeline_page].
- Em seguida, ele tenta adicionar o atributo domain_master às tabelas Entrada de programação [cmn_schedule_span], Outra programação [cmn_other_schedule], Subitem da linha do tempo [cmn_timeline_sub_item] e Tabelas de estilo de período da página da linha do tempo [cmn_timeline_page_style].
- Se o script encontrar registros existentes entre um registro secundário e primário que tenham domínios diferentes, o script não introduzirá o atributo *domain_master* na tabela secundária.

Por exemplo, considere o relacionamento das tabelas Programação [cmn_schedule] (primária) e Entrada de programação [cmn_schedule_span] (secundária). Se a coluna **Domínio** [sys_domain] estiver disponível em ambas as tabelas na instância de upgrade, o utilitário deverá migrar para a implementação do sistema de base do suporte de domínio para cronogramas.

- Se o script detectar registros em que o domínio de entrada de programação secundário [cmn_schedule_span] difere do domínio de programação primário [cmn_schedule], ele interromperá a execução e registrará em log uma mensagem de aviso.
- Se o script não encontrar registros diferentes, ele será desativado e limitará o acesso de leitura às colunas **Domínio** [sys_domain] e **Caminho do domínio** [sys_domain_path] na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].
- Por fim, o script adiciona o atributo domain_master=schedule ao arquivo de dicionário da tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O atributo `domain_master` garante que os domínios de registro primário e secundário permaneçam os mesmos que o domínio do secundário que é derivado do campo de referência especificado.

Programador do sistema

A aplicação Programador do sistema contém dois mecanismos separados para programação: o mecanismo Trabalhos agendados e o mecanismo Cronogramas.

Trabalhos programados

Trabalhos agendados executa qualquer trabalho que deve ser realizado em um momento específico ou de forma recorrente. O módulo Trabalhos agendados está vinculado à tabela Programação [sys_trigger]. Não é recomendável manipular registros na tabela Programação. Use esta tabela para exibir os trabalhos agendados do sistema de base existente.

O módulo Trabalhos agendados na Definição do sistema é uma interface amigável de administrador para programar trabalho. Use este módulo para criar novos trabalhos agendados. Para obter mais informações, consulte Criar um trabalho agendado.

Cronogramas

Cronogramas são regras que incluem ou excluem tempo em um calendário. Eles são usados por níveis de serviço, monitor de inatividade e rotação de plantão do grupo . Por exemplo, você pode definir uma programação para restringir os níveis de serviço para se aplicarem somente aos dias de semana durante o horário comercial. Você também pode excluir feriados de uma rotação de plantão.

Para obter mais informações, consulte Usar Cronogramas.

Programação de evento

Você pode usar várias ferramentas para programar ações ou tarefas que acontecerão no futuro.

Cronogramas de manutenção

As mudanças no CMDB podem ser gerenciadas por meio do plug-in Cronogramas de manutenção, que permite que as mudanças sejam propostas e exibidas por meio de uma linha do tempo.

Rotação de plantão

O plug-in Rotação de plantão do grupo permite que uma programação seja definida para determinar quais usuários são contatos primários durante determinadas horas do dia.

Relatórios programados

Depois de definir os relatórios, você pode programá-los para envio por e-mail em um horário específico ou em intervalos regulares, usando a interface de emissão de relatórios.

Fluxos de trabalho programados

Os fluxos de trabalho fornecem um sistema robusto para automatizar processos avançados de várias etapas. Os fluxos de trabalho são acionados por condições, como regras de negócio, ou podem ser programados para um horário específico/programação recorrente, como trabalhos agendados.

Trabalhos programados

Trabalhos agendados são scripts que você pode especificar para gerar automaticamente em uma data e hora específicas ou de forma repetida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de eventos

Você pode usar eventos para programar ações ou tarefas para ocorrer quando as condições forem atendidas.

Por exemplo:

kb.exibição

Um evento acionado quando um usuário exibe um artigo da Base de conhecimento. Você o usa para acionar a ação de script Exibição de conhecimento que cria um registro de uso de conhecimento sempre que um artigo é exibido.

incidente.comentado

Um evento acionado quando um usuário comenta em um artigo, usado por duas notificações por e-mail comentadas de incidentes.

Monitores de inatividade

Se um registro não tiver sido atualizado por um período de tempo definido, um monitor de inatividade acionará um evento.

Ações de script

Scripts que são acionados quando um evento é registrado no log. Você pode definir scripts para serem executados sempre que uma atividade específica ocorrer na plataforma, em vez de em um momento específico, como trabalhos agendados, ou em resposta a condições específicas, como Regras de negócio .

Notificações

Você também pode usar eventos para acionar Notificações por e-mail quando um evento for registrado no log.

Definir um monitor de inatividade

Você pode definir um monitor de inatividade que aciona um evento para um registro de tarefa quando a tarefa está inativa por um determinado período de tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a tarefa permanecer inativa, o monitor repetirá em intervalos regulares. As atualizações do usuário no registro da tarefa reiniciam o monitor. Se as condições de redefinição definidas para ele não tiverem sido atendidas, o monitor não será reiniciado quando você atualizar o registro da tarefa. Os monitores de inatividade se aplicam somente a registros em tabelas que estendem a tabela de tarefas ou a própria tabela de tarefas.

Quando um monitor de inatividade é acionado, ele gera um evento no formulário<tablename> .inactivity (por exemplo, incident.inactivity). Defina uma ação de script ou notificações por e-mail e SMS para conduzir outras ações para o monitor de inatividade.

A atividade de um registro se baseia somente nas atualizações do usuário. As atualizações do sistema não contam como atividade.

Os monitores de inatividade oferecem suporte a apenas um monitor de inatividade correspondente por tarefa.

Se vários monitores de inatividade corresponderem a um registro de tarefa, um dos monitores de inatividade excluirá todos os outros trabalhos sys_trigger, deixando apenas o seu próprio, evitando que os outros sejam acionados. Como os monitores de inatividade são orientados pelo construtor de condições, o tempo de definição não pode impedir que os monitores de inatividade se cruzem entre si por registro de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **ANS** > **Monitores de inatividade** e clique em **Novo**.
2. Dê um nome ao monitor de inatividade.
3. Especifique o tipo de registro a ser monitorado no campo **Tabela**.
4. Especifique quanto tempo o monitor de inatividade deve aguardar antes de enviar cada notificação no campo **Aguardar**.
5. Especifique quaisquer condições adicionais no campo **Condição**.
   Pelo menos uma condição deve ser especificada para que o monitor de inatividade funcione.
   - Se você estiver usando o fechamento automático de incidentes, adicione uma condição de redefinição porque, caso contrário, o fechamento automático não funcionará corretamente. Para evitar essa redefinição, defina uma **Condição de redefinição** no monitor de inatividade. Para saber mais sobre o fechamento automático de incidentes, consulte Configurar incidentes para fechar automaticamente .
   - Todas as condições precisam ser verdadeiras por atualização de usuário para que o Monitor de inatividade comece a ser executado. Por exemplo, Definir esta condição só funcionará se a data de vencimento for anterior à data atual em que o usuário atualiza a tarefa.
6. Especifique uma Ordem se vários monitores de inatividade puderem ter suas condições atendidas para um determinado registro - aquele com a ordem mais baixa será usado.
7. Clique em **Salvar**.

Nota:
Se você alterar as condições em um monitor de inatividade, o monitor parará de rastrear os registros rastreados anteriormente. Ele não rastreia registros que você criou antes do monitor de inatividade, mesmo se o registro atender a todas as outras condições.

Intervalos de escalação e condições de pausa

Intervalos de escalação e condições de pausa não são relevantes para um monitor de inatividade.

A lista e o campo relacionados estão disponíveis porque a tabela do monitor de inatividade estende a tabela usada para SLAs, mas esses elementos não são usados de forma alguma quando um monitor de inatividade é anexado ou acionado.

Trabalhos programados

Trabalhos agendados são trabalhos automatizados que podem ser realizados em um horário específico ou em uma programação recorrente.

Você pode automatizar os seguintes tipos de tarefas:

- Gerar e distribuir automaticamente um relatório
- Gerar e programar automaticamente uma entidade de registros, como um incidente, item de mudança, item de configuração, a partir de um modelo
- Executar trabalhos agendados a partir de scripts ou regras de negócio
- Programação no final do mês
- Programação para dias de semana

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para treinamento de desenvolvedor, consulte Execuções de script programadas e Objetivos de eventos no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Use o Painel de trabalhos e eventos do sistema para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e o sistema de processamento de trabalhos agendados.

Estados de trabalhos programados

Um trabalho agendado pode estar em qualquer um dos seguintes estados.

Pronto

O trabalho está pronto para ser executado no próximo intervalo programado.

Em Execução

O trabalho está no processo de executar uma tarefa.

Em fila

O trabalho foi adicionado à fila do programador e está aguardando a execução.

Erro

Ocorreu um erro ao executar o trabalho.

Erros de programação de trabalho

Se você encontrar erros ao gerar um trabalho agendado, visite Solucionar problemas de um trabalho agendado por meio de Insights de aplicações para obter informações adicionais.

Criar um trabalho agendado

Crie um trabalho agendado na tabela Trabalho agendado [sysauto].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie todos os novos trabalhos agendados usando este método.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o tipo apropriado de trabalho agendado.
   - Automatizar a geração e a distribuição de um relatório
   - Gerar algo automaticamente (mudança, incidente, IC etc.) a partir de um modelo
   - Executar automaticamente um script escolhido por você

Resultado

Os campos apresentados dependem do tipo de trabalho agendado necessário.

Tópicos relacionados

Personalizar o formato de data do sistema

Definir um fuso horário do sistema

Casos especiais em cronogramas de trabalho

Exibir um item de programação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automatizar a geração e a distribuição de um relatório

Gerar e distribuir relatórios programados por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Um usuário com a função report_scheduler também pode criar um relatório programado por meio de um caminho de navegação diferente. Para obter mais informações, consulte Schedule emails of reports .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios programados podem ser distribuídos nos formatos PDF, CSV ou XLS. Os relatórios gráficos podem ser distribuídos no formato PNG ou PDF. Os relatórios dinâmicos multiníveis só podem ser programados no formato PDF.

Nota:

- Não é possível programar relatórios de Calendário, Mapa ou Pontuação Única. Você pode programar relatórios de tabela dinâmica somente se o plug-in `com.snc.whtp` estiver habilitado.
- Os dados podem não aparecer em relatórios criados por um indivíduo cuja conta de usuário está desativada. Para garantir que os dados desejados sejam exibidos, um usuário ativo deve recriar o relatório programado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Automatizar a geração e a distribuição de um relatório**.
4. Preencha estes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do relatório programado.
Relatório	Referência ao relatório que você está programando. Você pode usar o ícone de pesquisa para localizar o relatório. **Nota:** O suporte automático por e-mail não está disponível para relatórios de calendário, mapa e pontuação única.
Usuários	Usuários individuais que recebem o relatório na data e hora programadas. Os usuários devem ter **a Notificação** definida como **Habilitada** em seus registros de usuário para receber relatórios.
Grupos	Grupos que recebem o relatório na data e hora programadas.
Endereços de e-mail	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail de destinatários do relatório que não estão no sistema.
Aplicação	Nome da aplicação com escopo que contém o relatório. **Global** aparecerá se o relatório estiver no escopo global.
Ativo	Quando ativo, os relatórios programados são entregues.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado: ◦ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ◦ **Semanal**: é executado semanalmente, em uma hora e dia da semana designados. ◦ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia do mês designados. ◦ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. ◦ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ◦ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ◦ **Calendário de negócios: início de entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês. ◦ **Calendário de negócios: Término da entrada**: é executado na data de término do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário de negócios: início da entrada**, mas para as datas de término das entradas do calendário de negócios associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário de negócios: início de entrada** ou **Calendário de negócios: fim de entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou após o período de tempo do calendário de negócios selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois esta é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte os campos **Tipo de deslocamento** e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Como criar calendários de negócios eDefinir entradas do calendário de negócios.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado com a entrada do campo **Hora** ao especificar a hora em que o trabalho agendado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário: ◦ **-Nenhum-**: use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho agendado. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 16h45, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário e você inserir 16:45 no campo **Horário**. ◦ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário do sistema padrão especificado para a instância na qual ele é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 22h15, horário de Londres, se Europa/London for o fuso horário padrão do sistema para a instância e você inserir `22:15` no campo **Horário**. ◦ Fuso horário real. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 13h30 no fuso horário do Leste dos EUA se você selecionar **EUA/Leste**e inserir `13:30` no campo **Horário**.
Hora	Hora do dia em que o trabalho agendado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos no formato de 24 horas. A seleção feita no campo **Fuso horário** determina o fuso horário desta entrada.
Dia	Dia em que o trabalho agendado deve ser executado. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensal**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o dia 25 do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanal** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e, em seguida, insira `30` e `25` nos dois campos não rotulados após ele.
Iniciando	Data e hora da primeira geração de trabalho agendada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Calendário comercial	Entrada de calendário de negócios que você está usando para determinar a data de início ou de término do calendário de negócios do trabalho agendado. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Entrada de negócio: data de início** ou **Entrada de negócio: data de término** no campo **Hora**.
Tipo de desvio	Tipo de compensação de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Passado**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes do início do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **Futuro**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado após o fim do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **--Nenhum--**: não aplica uma compensação de tempo ao programar este trabalho. Adicionar um fator de deslocamento permite programar o trabalho para ser executado antes ou após o período formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso:
Deslocamento	Quantidade de compensação de tempo, expressa em dias, horas, minutos e segundos, a ser aplicada ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para iniciar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações: ◦ Selecione **Passado** no campo **Tipo de deslocamento**. ◦ Insira **3** no campo **Dias**. ◦ Insira **14**, **10**e **45** no campo **Horas**. Os campos **Deslocamento de dias** e **horas** serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: início de entrada** ou **Calendário comercial: fim de entrada** no campo **Executar** e **Passado** ou **Futuro** no campo **Tipo de deslocamento**.
Prioridade	Prioridade numérica para o trabalho agendado: ◦ Defina trabalhos essenciais com um valor de prioridade abaixo de 100. ◦ Defina trabalhos não essenciais com uma prioridade acima de 100. ◦ Se 70 por cento ou mais de todos os trabalhos agendados estiverem **atrasados**, todos os trabalhos marcados com um valor acima de 100 não serão executados.
Condicional	Quando ativado, especifique uma condição de script para gerar o relatório.
Omitir se não houver registros	Quando ativado, os relatórios vazios não são distribuídos.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Essa caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**. Para obter mais informações sobre scripts na plataforma ServiceNow, consulte Scripts . **⚠ Aviso:** Scripts condicionais para e-mails programados são executados na área restrita. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script .
Assunto	Texto exibido na linha de assunto do e-mail de distribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mensagem introdutória	(Opcional) Adicione uma mensagem ao relatório. Se o tipo de saída do relatório for PNG incorporado, ◦ Use o marcador ${report:png} no corpo da mensagem para posicionar o relatório na mensagem. Caso contrário, o relatório aparecerá na parte inferior da mensagem. ◦ Use o marcador ${report:include_with} para posicionar outros relatórios incluídos com o e-mail. Caso contrário, esses relatórios serão exibidos na parte inferior da mensagem.
Tipo	Tipo de saída de relatório. Os relatórios gráficos podem ser arquivos PNG ou PDF. Os relatórios de lista podem ser arquivos PDF, Excel ou CSV. Ao programar um relatório gráfico, selecione o tipo de saída **PDF** ou **PDF-paisagem** para incluir os dados da grade do gráfico. Ao programar um relatório de lista, selecione o tipo de saída **Excel** ou **CSV**. Selecione **PNG incorporado** para incorporar a visualização do relatório no corpo do e-mail. Imagens grandes são dimensionadas para caber no e-mail. Para obter mais informações, consulte a seção Formatos de saída de relatório. **Nota:** Só é possível programar relatórios dinâmicos multiníveis na saída em PDF.
Saída em formato ZIP	Quando ativado, o relatório é enviado como um anexo de arquivo zip para o e-mail.
Incluir com	Um ou mais relatórios adicionais a serem incluídos no e-mail. Não é possível solicitar os relatórios no e-mail. Você pode usar o ícone de pesquisa para localizar os relatórios adicionais.
Tamanho da página (somente relatório dinâmico multinível)	Selecione entre os tamanhos A3, A4, Carta ou Legal. Para especificar as dimensões para um tamanho de papel diferente, selecione **Personalizado** e insira a **Altura da página** e **a Largura da página** em pixels.
Altura da página (em pixels) (somente relatório dinâmico multinível)	Mostra quando **o Tamanho da página** está definido como **Personalizado**. Para tamanhos de papel fora do padrão, multiplique a altura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo.
Largura da página (em pixels) (somente relatório	Mostra quando **o Tamanho da página** está definido como **Personalizado**. Para tamanhos de papel fora do padrão, multiplique a largura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
dinâmico multinível)	

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para editar o e-mail programado de um trabalho de relatório, abra o trabalho na lista Trabalhos agendados. Para parar e-mails programados de um relatório, exclua a linha do trabalho relevante da lista Trabalhos agendados.

Tópicos relacionados

Criar um trabalho agendado

Personalizar o formato de data do sistema

Definir um fuso horário do sistema

Gerar algo automaticamente a partir de um modelo

Programe a geração de entidades, que incluem mudanças, incidentes e ICs.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: template_scheduler

Procedimento

1. Navegue até a tabela Gerações de entidade programada [sysauto_template].
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha estes campos:

Geração de entidade de programação

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este trabalho agendado.
Ativo	Opção que indica que o trabalho agendado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas.
Aplicação	Nome da aplicação que contém a entidade. **Global** aparecerá se a entidade estiver no escopo global.
Condicional	Opção para habilitar a execução do trabalho agendado se determinadas condições forem atendidas no script associado.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Essa caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**.
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado: ○ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ○ **Semanal**: é executado semanalmente, em uma hora e dia da semana designados. ○ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia do mês designados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. ○ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ○ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ○ **Calendário de negócios: início de entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês. ○ **Calendário de negócios: Término da entrada**: é executado na data de término do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário de negócios: início da entrada**, mas para as datas de término das entradas do calendário de negócios associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário de negócios: início de entrada** ou **Calendário de negócios: fim de entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou após o período de tempo do calendário de negócios selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois esta é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte os campos **Tipo de deslocamento** e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Como criar calendários de negócios eDefinir entradas do calendário de negócios.
Hora	Hora do dia em que o trabalho agendado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos no formato de 24 horas. A seleção feita no campo **Fuso horário** determina o fuso horário desta entrada.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado com a entrada do campo **Hora** ao especificar a hora em que o trabalho agendado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário: ○ **-Nenhum-**: use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho agendado. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 16h45, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário e você inserir 16:45 no campo **Horário**. ○ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário do sistema padrão especificado para a instância na qual ele é executado. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 22h15, horário de Londres, se Europa/London for o fuso horário padrão do sistema para a instância e você inserir 22:15 no campo **Horário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Fuso horário real. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 13h30 no fuso horário do Leste dos EUA se você selecionar **EUA/Leste**e inserir `13:30` no campo **Horário**.
Dia	Dia em que o trabalho agendado deve ser executado. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensal**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o dia 25 do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanal** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e, em seguida, insira `30` e `25` nos dois campos não rotulados após ele.
Iniciando	Data e hora da primeira geração de trabalho agendada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Calendário comercial	Entrada de calendário de negócios que você está usando para determinar a data de início ou de término do calendário de negócios do trabalho agendado. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Entrada de negócio: data de início** ou **Entrada de negócio: data de término** no campo **Hora**.
Tipo de desvio	Tipo de compensação de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho: ◦ **Passado**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes do início do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **Futuro**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado após o fim do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **--Nenhum--**: não aplica uma compensação de tempo ao programar este trabalho. Adicionar um fator de deslocamento permite programar o trabalho para ser executado antes ou após o período formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Deslocamento	Quantidade de compensação de tempo, expressa em dias, horas, minutos e segundos, a ser aplicada ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para iniciar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações: ○ Selecione **Passado** no campo **Tipo de deslocamento**. ○ Insira **3** no campo **Dias**. ○ Insira **14**, **10**e **45** no campo **Horas**. Os campos **Deslocamento de dias** e **horas** serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: início de entrada** ou **Calendário comercial: fim de entrada** no campo **Executar** e **Passado** ou **Futuro** no campo **Tipo de deslocamento**.
Gerar isto	Referência ao registro do modelo a partir do qual você está gerando um trabalho agendado.

Tópicos relacionados

Criar um trabalho agendado

Personalizar o formato de data do sistema

Definir um fuso horário do sistema

Executar automaticamente um script escolhido por você

Programe scripts condicionais e não condicionais. Se a Separação de domínios estiver instalada na instância, você também poderá selecionar, filtrar, classificar e programar scripts com base em seus domínios atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A seguir está um exemplo de um script condicional. Ele executa o trabalho agendado somente se houver incidentes ativos com mais de 30 dias.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Executar automaticamente um script de sua escolha**.
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.

Programar execução de script

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este trabalho agendado.
Ativo	Opção que indica que o trabalho agendado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas.
Aplicação	Nome da aplicação que contém o script. **Global** aparecerá se o script estiver no escopo global.
Condicional	Opção para habilitar a execução do trabalho agendado se determinadas condições forem atendidas no script associado.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Essa caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**. **⚠ Aviso:** Scripts condicionais para e-mails de relatório programado e trabalhos de coleta de dados Performance Analytics são executados na área restrita. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script . Após o upgrade, os trabalhos com scripts condicionais que contêm esses componentes de API não permitidos são concluídos com erros.
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado: ○ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ○ **Semanal**: é executado semanalmente, em uma hora e dia da semana designados. ○ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia do mês designados. ○ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. ○ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ○ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ○ **Calendário de negócios: início de entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês. ○ **Calendário de negócios: Término da entrada**: é executado na data de término do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de negócios: início da entrada, mas para as datas de término das entradas do calendário de negócios associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário de negócios: início de entrada** ou **Calendário de negócios: fim de entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou após o período de tempo do calendário de negócios selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois esta é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte os campos **Tipo de deslocamento** e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Como criar calendários de negócios eDefinir entradas do calendário de negócios.
Dia	Dia em que o trabalho agendado deve ser executado. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensal**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o dia 25 do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanal** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e, em seguida, insira `30` e `25` nos dois campos não rotulados após ele.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado com a entrada do campo **Hora** ao especificar a hora em que o trabalho agendado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário: ◦ **-Nenhum-**: use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho agendado. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 16h45, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário e você inserir `16:45` no campo **Horário**. ◦ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário do sistema padrão especificado para a instância na qual ele é executado. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 22h15, horário de Londres, se Europa/London for o fuso horário padrão do sistema para a instância e você inserir `22:15` no campo **Horário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Fuso horário real. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 13h30 no fuso horário do Leste dos EUA se você selecionar **EUA/Leste**e inserir 13:30 no campo **Horário**.
Hora	Hora do dia em que o trabalho agendado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos no formato de 24 horas. A seleção feita no campo **Fuso horário** determina o fuso horário desta entrada.
Dia	Dia em que o trabalho agendado deve ser executado. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensal**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o dia 25 do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanal** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira 04 no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira 26 no campo **Horas**. ◦ Se ele repetir em um intervalo de 13:30:25, insira 13 no campo **Horas** e, em seguida, insira 30 e 25 nos dois campos não rotulados após ele.
Iniciando	Data e hora da primeira geração de trabalho agendada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Calendário comercial	Entrada de calendário de negócios que você está usando para determinar a data de início ou de término do calendário de negócios do trabalho agendado. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Entrada de negócio: data de início** ou **Entrada de negócio: data de término** no campo **Hora**.
Tipo de desvio	Tipo de compensação de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho: ◦ **Passado**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes do início do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **Futuro**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado após o fim do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **--Nenhum--**: não aplica uma compensação de tempo ao programar este trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Adicionar um fator de deslocamento permite programar o trabalho para ser executado antes ou após o período formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso:
Deslocamento	Quantidade de compensação de tempo, expressa em dias, horas, minutos e segundos, a ser aplicada ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para iniciar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações: ◦ Selecione **Passado** no campo **Tipo de deslocamento**. ◦ Insira **3** no campo **Dias**. ◦ Insira **14**, **10**e **45** no campo **Horas**. Os campos **Deslocamento de dias** e **horas** serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: início de entrada** ou **Calendário comercial: fim de entrada** no campo **Executar** e **Passado** ou **Futuro** no campo **Tipo de deslocamento**.
Executar como [Opcional]	Selecione outro usuário para executar a execução do script. Configure o formulário para adicionar este campo se ele não estiver presente.
Executar este script	Nome do script a ser executado na data e hora programadas. Por exemplo, copie a lógica de script de uma regra de negócio ou chame uma inclusão de script.

5. Se a Separação de domínios estiver instalada nesta instância, os seguintes campos também serão exibidos para selecionar, classificar e programar trabalhos por domínio.

Nota:
O plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer instala esses campos. Para saber mais, consulte Solicitar separação de domínio .

Campo	Descrição
Iterador de domínio	Caixa de seleção que permite que este trabalho seja executado em vários domínios. Se selecionado, os campos **Tabela de origem do domínio** e **Filtro de origem do domínio** serão exibidos.
Tabela de origem do domínio	Nome da tabela separada por domínio que é a origem dos domínios nos quais o trabalho agendado deve ser executado. Por exemplo, selecione **Departamento (cmn_department)** se quiser usá-lo como a origem dos domínios atribuídos usados para programar scripts. O trabalho agendado determina esses domínios do campo sys_domain dos registros da tabela de origem. Para saber mais, consulte Atribuição de domínio . **Nota:** É uma boa ideia criar uma tabela separada por domínio exclusivamente dedicada a domínios de fornecimento, a menos que você tenha um caso de uso que garanta o uso de um existente. Se você criar um novo, basta selecioná-lo usando este campo.
Filtro de origem	Condição opcional que você pode especificar para filtrar os registros consultados da tabela de origem de domínio 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.

Campo	Descrição
do domínio	**a.** Selecione o campo a ser usado para filtrar registros. **b.** Adicione condições de filtragem e operadores para restringir os critérios de seleção de domínio. Para saber mais, consulte Filtros.

O processamento a seguir ocorre ao programar um trabalho em uma instância separada por domínio:

- Primeiro, ele consulta a tabela de origem do domínio selecionada.
- Se você especificou uma condição no campo **Filtro de origem do domínio**, ele aplicará a condição de filtragem para restringir o conjunto de registros resultante.
- Por fim, ele recupera sua lista de domínios exclusivos das colunas sys_domain desses registros.

6. Clique em **Atualizar** para atualizar o trabalho agendado, **Executar agora** para executar o script programado imediatamente ou **Excluir** para excluir o trabalho.

Tópicos relacionados

Criar um trabalho agendado

Personalizar o formato de data do sistema

Definir um fuso horário do sistema

Domain Separation para provedores de serviço

Casos especiais em cronogramas de trabalho

Alguns casos especiais exigem cuidado na programação de trabalhos.

Cronogramas do fim do mês

Como os meses têm durações diferentes, tome cuidado ao programar trabalhos para o final do mês.

- Não é recomendável programar um evento para os dias 29 ou 30, pois o trabalho agendado é executado em meses (como fevereiro) que são mais curtos do que essas datas.
- Se um evento estiver programado para o dia 31, ele será executado no último dia do mês, mesmo que o mês seja mais curto.

Por exemplo, algo programado para ser executado no dia 31 do mês é executado em 28 de fevereiro ou 29 de fevereiro em um ano bissexto.

Cronogramas dos dias da semana

Para scripts programados, use o script a seguir para executar somente nos dias de semana:

```
(function isWeekday() {
  var isWeekday;
var gDate = new GlideDate(); //Uses your Timezone!
var day = gDate.getByFormat('EEEE'); //Gets name of day
switch(day) {
      case "Saturday":
      case "Sunday":
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        isWeekday = false;
        break;
    default:
        isWeekday = true;
  }
return isWeekday;
})();
```

Trabalhos agendados de scripts

Para executar um trabalho agendado acionado por um evento, use o seguinte script:

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Você pode executar o script usando uma das várias tabelas:

- schedule_import_set (Conjuntos para importação agendados)
- sysauto_script (Execução de script programada)
- sysauto_template (Geração de modelo programada)
- sysauto_report (relatório programado)

Nota:
O SncTriggerSynchronizer não fornece métodos para executar trabalhos agendados no futuro.

Execução de scripts e trabalhos programados importados de outra instância

Execução de script agendada e trabalhos agendados são categorizados como registros de dados no Now Platform, o que significa que eles são excluídos dos conjuntos de atualizações. Para determinar se uma tabela está incluída, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário** e exiba o valor **do Atributo** da tabela em questão. Somente tabelas com o atributo update_sync=true são incluídas nos conjuntos de atualizações.

Opcionalmente, você pode exportar e importar registros de dados via XML. No entanto, para evitar mudanças inesperadas de dados, os registros de item de programação [sys_trigger] não são criados para registros de dados importados de um arquivo XML, como um conjunto de atualizações. Para executar trabalhos agendados ou scripts importados de outra instância, atualize o trabalho correspondente ou o registro de script na instância de destino.

Exibir um item de programação

Você pode exibir itens programados, que são instâncias individuais de um trabalho agendado, no programador do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados para Hoje**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não é aconselhável modificar os próprios itens de programação. É melhor modificar os trabalhos agendados que os contêm.

Cada item de programação aparece na listagem da tabela.

Tópicos relacionados

Trabalhos programados

Criar um trabalho agendado

Usando a configuração de tempo

Lide com a programação, configure eventos, rastreie métricas e muito mais com este recurso.

Use aplicativos de configuração de tempo para tudo, desde o acompanhamento básico de tempo e tarefas até calendários para eventos comerciais e fiscais, todos personalizáveis para qualquer fuso horário.

Como criar calendários de negócios

Crie calendários de negócios no Now Platform para que você possa programar eventos para seus usuários e rastrear seu tempo em aplicações. Você define cronogramas e calendários de todos os tipos, incluindo calendários fiscais, no menu Calendário de negócios.

Componentes do calendário de negócios

Use os seguintes formulários ao definir calendários e cronogramas no menu Calendário de negócios:

Registro de definição de calendário de negócios

Identifica um calendário de negócios individual em que você pode especificar um nome de referência, rotulagem, calendário de negócios primário (se houver) e um fuso horário. Um calendário de negócios pode representar qualquer período de tempo e seu registro de definição é salvo na tabela Calendário de negócios [business_calendar].

Para saber mais sobre como criar uma definição de calendário de negócios, consulte Criar um calendário de negócios.

Entradas do calendário de negócios

Define as entradas individuais que compõem um calendário de negócios e as salva nas tabelas Entrada do calendário de negócios [business_calendar_span] e Nome da entrada do calendário de negócios (business_calendar_span_name). Em contraste com as entradas de programação legadas, que têm períodos de tempo de repetição e exclusão, você deve criar entradas de calendário de negócios individuais para todos os períodos de tempo no calendário. Você também pode criar períodos de calendário de negócios em aplicações globais e com escopo usando Inclusões de script **BusinessCalendarGeneratorUtil**. Para saber mais, consulte Criar um período de calendário de negócios usando Inclusões de script.

Para saber mais sobre como criar entradas para um calendário de negócios, consulte Definir entradas do calendário de negócios e Criar nomes de entrada do calendário de negócios.

Opções de filtro do calendário de negócios

Define as opções de filtragem de data e hora para o calendário de negócios que você está criando. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem de data e hora padrão 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.

Para saber mais sobre como criar opções de filtragem para um calendário de negócios, consulte Criar um calendário de negócios.

Calendários para pacote

Emparelha um calendário de negócios com um pacote Now Platform para que você possa habilitar o calendário para uso nessa área funcional. Um pacote é uma coleção de escopos e aplicações que compõem uma área funcional, como Prestação de serviços de RH.

Para saber mais sobre como associar um calendário de negócios a um pacote, consulte Emparelhar calendários de negócios com pacotes.

⚠ Aviso:
Se você estiver usando Performance Analytics, tenha cuidado ao alterar os períodos de tempo. Qualquer mudança feita no período de tempo em um calendário comercial ou fiscal pode invalidar os dados de Performance Analytics. Consulte um administrador Performance Analytics antes de fazer essas mudanças.

Exemplo de calendário fiscal

Neste exemplo, você cria um calendário fiscal com 4 trimestres e 12 períodos fiscais.

Parent Calendar – **Fiscal Year**			
Business Calendar Entry – **October 1, 20nn to September 30, 20nn**			
Child Calendar – Fiscal Year Quarter			
Business Calendar Entries – Each Quarter in Fiscal Year			
Fiscal Quarter 1 **October 1 – December 31, 20nn**	**Fiscal Quarter 2** **January 1 – March 31, 20nn**	**Fiscal Quarter 3** **April 1 – June 30, 20nn**	**Fiscal Quarter 4** **July 1 – September 30, 20nn**
Child Calendar – Fiscal Year Period			
Business Calendar Entries – Each Period in Fiscal Quarters			
Fiscal Period 1 **October 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 2** **November 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 3** **December 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 4** **January 1 - 31, 20nn**
Fiscal Period 5 **February 1 - 28, 20nn**	**Fiscal Period 6** **March 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 7** **April 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 8** **May 1 - 31, 20nn**
Fiscal Period 9 **June 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 10** **July 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 11** **August 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 12** **September 1 - 30, 20nn**

- Quando você navega para **Calendário comercial** > **Calendários Comerciais**, você cria:
  - Um calendário de negócios com o título Ano fiscal.
  - Um calendário para trimestres que pertencem ao ano fiscal.
  - Um calendário para períodos com um primário de Ano fiscal ou Trimestre fiscal.

  Ao criar o calendário secundário do trimestre do ano fiscal, você designa que o ano fiscal é o calendário primário. Para o calendário do Período de Ano Fiscal secundário, você designa um Trimestre de Ano Fiscal como primário imediato.
- Ao criar cada calendário, use a lista relacionada Entradas do calendário de negócios ou navegue até **Calendário comercial** > **Entradas de calendário comercial** para criar entradas de calendário de negócios para ele. Para cada entrada do calendário comercial, crie um nome de referência (por exemplo, Período Fiscal 1) e designe datas de início e término para cada período de tempo no calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por exemplo, o calendário primário do ano fiscal tem uma entrada de calendário comercial para o período de 1º de outubro de 20nn 12:00 a 30 de setembro de 20nn 23:59:59.
- O calendário do trimestre do ano fiscal secundário consiste em quatro entradas de calendário comercial, cada uma com as datas de início e término de cada trimestre que compõe o ano fiscal.

Nota:
Você também pode criar 13 períodos, tipos 445, 454 e 544 de calendários fiscais. Para saber mais sobre esses tipos de calendários fiscais, consulte Definição de calendários fiscais.

- O calendário de trimestres do ano fiscal secundário consiste em várias entradas de calendário comercial, com as datas e horas de início e término de cada período do ano fiscal.

- Uso **Calendário comercial** > **Calendários para pacote** para emparelhar o calendário primário do ano fiscal 20nn com pacotes Now Platform, como Prestação de serviços de RH ou Automação de fechamento financeiro.

Exemplo de programação do calendário de negócios

Neste exemplo, você cria uma programação de trabalho para o mês de dezembro.

- A programação de trabalho consiste em um calendário primário, um calendário secundário para as semanas úteis em dezembro e outro calendário secundário para os dias úteis em dezembro.
- O calendário de dias úteis de dezembro consiste em entradas de calendário comercial para cada dia útil. Você não inclui dias não úteis, como sábados, domingos e feriados da empresa.

Parent Calendar – **December Work Schedule**				
Business Calendar Entry – **December 1 to December 31**				
↓				
Child Calendar – **December Work Weeks**				
Business Calendar Entries – **Each Working Week in December**				
Week 1 **December 1-7**	**Week 2** **December 8-14**	**Week 3** **December 15-21**	**Week 4** **December 22-28**	**Week 5** **December 29-31**
⋮				
Child Calendar – **December Workdays**				
Business Calendar Entries – **Each Working Day in December**				
Mon December 2 **8 am – 5 pm**	**Mon December 9** **8 am – 5 pm**	**Mon December 16** **8 am – 5 pm**	**Mon December 23** **8 am – 5 pm**	**Mon December 30** **8 am – 5 pm**
Tues December 3 **8 am – 5 pm**	**Tues December 10** **8 am – 5 pm**	**Tues December 17** **8 am – 5 pm**	**Tues December 24** **8 am – 5 pm**	**No Entry –** **New Year's Eve**
Wed December 4 **8 am – 5 pm**	**Wed December 11** **8 am – 5 pm**	**Wed December 18** **8 am – 5 pm**	**No Entry - Christmas**	
Thur December 5 **8 am – 5 pm**	**Thur December 12** **8 am – 5 pm**	**Thur December 19** **8 am – 5 pm**	**Thur December 26** **8 am – 5 pm**	
Fri December 6 **8 am – 5 pm**	**Fri December 13** **8 am – 5 pm**	**Fri December 20** **8 am – 5 pm**	**Fri December 27** **8 am – 5 pm**	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Calendário comercial** > **Calendários Comerciais** para criar um calendário de negócios primário com um título de Programação de trabalho de dezembro e um calendário de negócios secundário para as semanas de trabalho de dezembro. Ao criar o calendário secundário, você designa que a programação de trabalho de dezembro é o calendário primário.

  Nota:
  Você pode tornar a programação de trabalho de dezembro ainda mais granular criando um calendário secundário subordinado para os dias úteis de dezembro. Nesse caso, seu primário imediato é o calendário de semanas de trabalho de dezembro.

- Ao criar cada calendário, use a lista relacionada Entradas do calendário de negócios ou navegue até **Calendário comercial** > **Entradas de calendário comercial** para criar, no mínimo, uma entrada de calendário de negócios para ele. Para cada entrada do calendário de negócios, você atribui a ela um nome de referência e designa as datas e horas de início e término para cada período de tempo no calendário.
  - Por exemplo, o calendário de programação de trabalho primário de dezembro é para um período de tempo de 1º de dezembro de 20nn 12:00 a 31 de dezembro de 20nn 23:59:59.
  - O calendário da semana de trabalho de dezembro secundário consiste em cinco entradas de calendário de negócios. Cada entrada é para as datas de início e término de cada semana do calendário em dezembro.
  - O calendário de dias úteis de dezembro secundário consiste em várias entradas de calendário comercial. Cada entrada refere-se às datas e horas de início e de término de cada dia útil em dezembro. Você não cria entradas no calendário de negócios para feriados da empresa, como Véspera de Ano Novo ou Dia de Ano Novo.
- Uso **Calendário comercial** > **Calendários para pacote** para emparelhar a programação de trabalho de dezembro do calendário comercial primário com os pacotes Now Platform apropriados, como Customer Service Management.

Uso de calendários de negócios no lugar de calendário legado e definições de programação

As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** e os menus Calendário fiscal, para definir cronogramas e calendários fiscais, continuam sendo compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário de negócios em seus lugares para definir calendários e cronogramas e associá-los a pacotes Now Platform específicos.

Nota:
Para aplicações Gestão estratégica de portfólios (SPM), você deve definir Calendários Fiscais usando o recurso Gerar um calendário fiscal.

- Se você usar as funções legadas para criar calendários e cronogramas fiscais, os registros de definição resultantes serão sinalizados internamente como pertencentes à hierarquia de tabelas legada [cmn_schedule]. Esses registros aparecem nas listas no menu Calendário de negócios, bem como nas listas nos respectivos menus das funções legadas usadas. Por exemplo, se você definiu calendários fiscais usando funções de calendário fiscal legadas, os registros resultantes serão exibidos em listas nos menus Calendário comercial Calendário fiscal.
- Se você selecionar um calendário fiscal legado ou uma programação dessas listas, só poderá modificá-lo usando a função legada que usou originalmente para criá-lo. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo, se você selecionar um calendário fiscal legado, só poderá modificá-lo usando as funções no menu Calendário fiscal. Você não pode modificá-lo com as funções de menu do Calendário de negócios.

Tópicos relacionados

Como usar cronogramas e calendários

Criar um calendário de negócios

Crie um registro de definição para um calendário de negócios primário ou secundário individual. Você cria este registro para que possa identificar facilmente um calendário de negócios ao usá-lo em um pacote Now Platform ou área funcional. Um calendário de negócios pode representar qualquer período de tempo, como uma semana, um mês, um ano ou um período fiscal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um calendário de negócios, você especifica um nome de referência, rotulagem, calendário de negócios primário, se houver, e um fuso horário para ele.

Primeiro, você cria um registro de calendário de negócios e, em seguida, cria entradas de calendário de negócios para ele na lista relacionada Entradas de calendário de negócios. Para saber mais sobre como as entradas do calendário de negócios funcionam, consulte Definir entradas do calendário de negócios e Criar nomes de entrada do calendário de negócios. Você também pode criar registros a partir da própria tabela Entradas do calendário de negócios.

Usando a lista relacionada Opções de filtro do calendário de negócios, você também pode definir as opções de filtragem de data e hora para o calendário de negócios que está criando.

Você também pode criar um período de calendário de negócios usando Inclusões de script intituladas **BusinessCalendarGeneratorUtil**. Para obter mais informações, consulte Criar um período de calendário de negócios usando Inclusões de script.

Nota:
Calendários ou cronogramas fiscais que você pode ter criado no **Calendário Fiscal** ou **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** O menu também aparece nas listas no menu **Calendário de negócios**. Se você selecionar um calendário fiscal ou programação, ele aparecerá na função legada que você usou originalmente para criá-lo. Você não pode exibir ou atualizar calendários ou cronogramas fiscais legados usando este formulário.

Procedimento

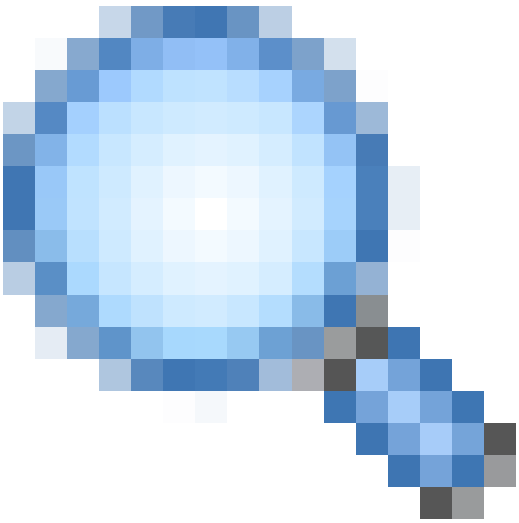
1. Navegar até **Tudo** > **Calendário comercial** > **Calendários Comerciais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Calendário de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome de referência e identificador exclusivos para o registro do calendário comercial. O nome deve ser exclusivo por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo exclusivo para identificar o calendário de negócios ao executar a filtragem. Por exemplo, você pode atribuir um calendário de trabalho de uma semana com um rótulo de Workweek.
Rótulos plurais	Rótulo plural exclusivo para identificar o calendário de negócios. Por exemplo, você pode atribuir um calendário de trabalho de uma semana com um rótulo de Workweeks. Use rótulos plurais ao filtrar com base em mais de uma unidade no passado ou no futuro. Por exemplo, Últimos 2 trimestres fiscais.
Primário(a)	Calendário comercial primário para o calendário comercial atual que você está criando. Para pesquisar um calendário de negócios existente, selecione  . Por exemplo, você criou um calendário de negócios para 2020 e um calendário secundário individual para cada mês do ano, cada um com suas próprias entradas de calendário de negócios. Ao criar um calendário de negócios para cada mês, você selecionaria 2020 como o calendário primário de cada um. Essas entradas criam o relacionamento entre um primário e seus calendários de negócios secundários. Deixe este campo em branco se você estiver criando um calendário de negócios primário.
Aplicação	Aplicação associada a este calendário de negócios. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário de negócios a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Application scope
Fuso horário	Fuso horário a ser usado para o calendário de negócios ao especificar os horários de início e término para cada entrada de calendário de negócios associada. Selecione uma entrada de fuso horário: ○ **-Nenhum-**: use o fuso horário especificado no perfil do usuário conectado. ○ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário do sistema padrão especificado para a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **– Flutuante --**: o fuso horário é relativo a tudo o que está acessando a entrada do calendário de negócios a qualquer momento. Por exemplo, se um administrador em Amsterdã criar um calendário de negócios flutuante para das 8h às 17h, uma pessoa em San Jose, Califórnia, o verá como das 8h às 17h. Quando você define um calendário de negócios em um fuso horário específico, os usuários em fusos horários diferentes veem o calendário de negócios em seu próprio fuso horário. ○ Fuso horário real. Por exemplo, Europa/Londres, EUA/Pacífico, EUA/Central.
Descrição	Descrição do calendário de negócios.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Calendários de negócios, selecione o calendário de negócios que você criou.
6. Na lista relacionada Entradas do calendário de negócios, crie entradas que definam cada período de tempo no calendário de negócios.
   Crie, no mínimo, uma entrada de calendário de negócios para o calendário selecionado.

   Nota:
   Para saber mais sobre como criar entradas de calendário de negócios, consulte Definir entradas do calendário de negócios e Como criar calendários de negócios.

7. Na lista relacionada Opções de filtro do calendário comercial, selecione **Novo** para criar opções de filtragem para o calendário comercial.
   Você pode definir as opções de filtragem de data e hora para o calendário de negócios que está criando. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem de data e hora padrão no Now Platform.

   Nota:
   Para saber mais sobre como criar opções de filtragem de calendário de negócios, consulte Definir opções de filtragem do calendário de negócios.

8. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um registro de calendário de negócios é salvo na tabela Calendário de negócios [business_calendar].

Se você criar entradas de calendário de negócios na lista relacionada Entradas de calendário de negócios, os registros serão criados na tabela Entrada de calendário de negócios (business_calendar_span). Os registros estão associados ao calendário comercial.

Se você criou opções de filtro de calendário de negócios na lista relacionada Opções de filtro de calendário de negócios, um registro será salvo na tabela Opção de filtro de calendário de negócios (business_calendar_filter_option). O registro está associado ao calendário comercial.

Criar um grupo de calendário de negócios

Para que Performance Analytics e Emissão de relatórios usem calendários de negócios, organize vários calendários em um grupo de calendários de negócios. Uma aplicação também pode conter um grupo de calendários de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Você pode basear um indicador Performance Analytics ou um relatório em calendários de negócios em vez do calendário padrão. Os próprios calendários de negócios são muito granulares em escala e precisam ser agrupados. O relatório ou indicador usa esse grupo. Trabalhe com sua equipe Performance Analytics para projetar os grupos de calendários de negócios.

Nota:
Calendários fiscais também são compatíveis. Quando você gera um calendário fiscal, um grupo de calendário de negócios correspondente também é gerado automaticamente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Calendários comerciais** > **Grupo do calendário comercial**.
2. Selecione **Novo**.
3. Nomeie o grupo e salve-o.
   A lista relacionada **Calendários comerciais** é exibida.
4. Na lista relacionada **Calendários comerciais**, selecione **Editar**.
5. Escolha entre os calendários de negócios existentes para adicionar ao grupo.
   Você também pode criar um novo calendário de negócios a partir desta lista.

Importante:
Não selecione calendários de negócios que cobrem um período inferior a um dia de 24 horas para uso com indicadores Performance Analytics. Performance Analytics não armazena horas, somente datas. Se somente os relatórios usarem o grupo, você poderá selecionar um período mais curto.

6. Selecione **Atualizar** quando terminar.

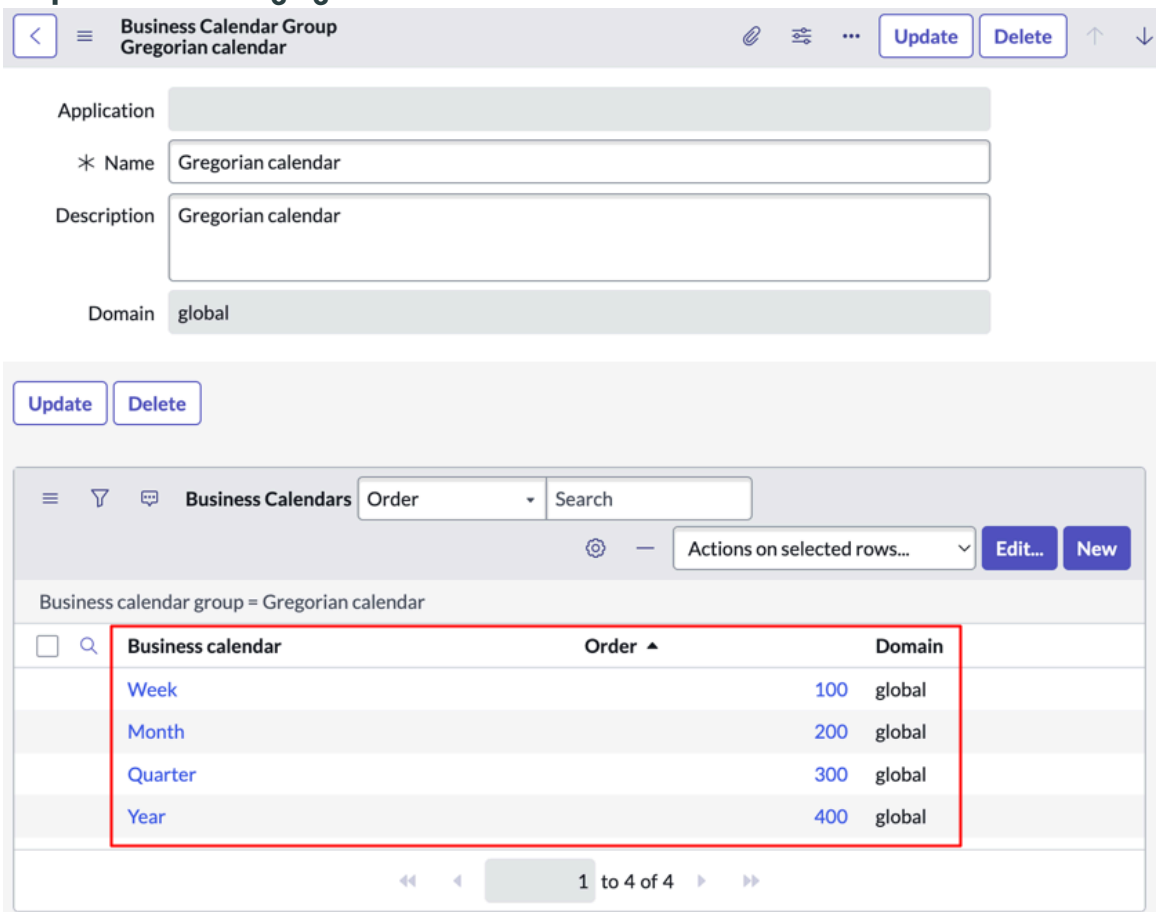
Example: Grupo do calendário gregoriano

O grupo Calendário gregoriano vem com o sistema base. Inclui os calendários de negócios Semana, Mês, Trimestre e Ano, que também vêm com o sistema 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.

Grupo do calendário gregoriano

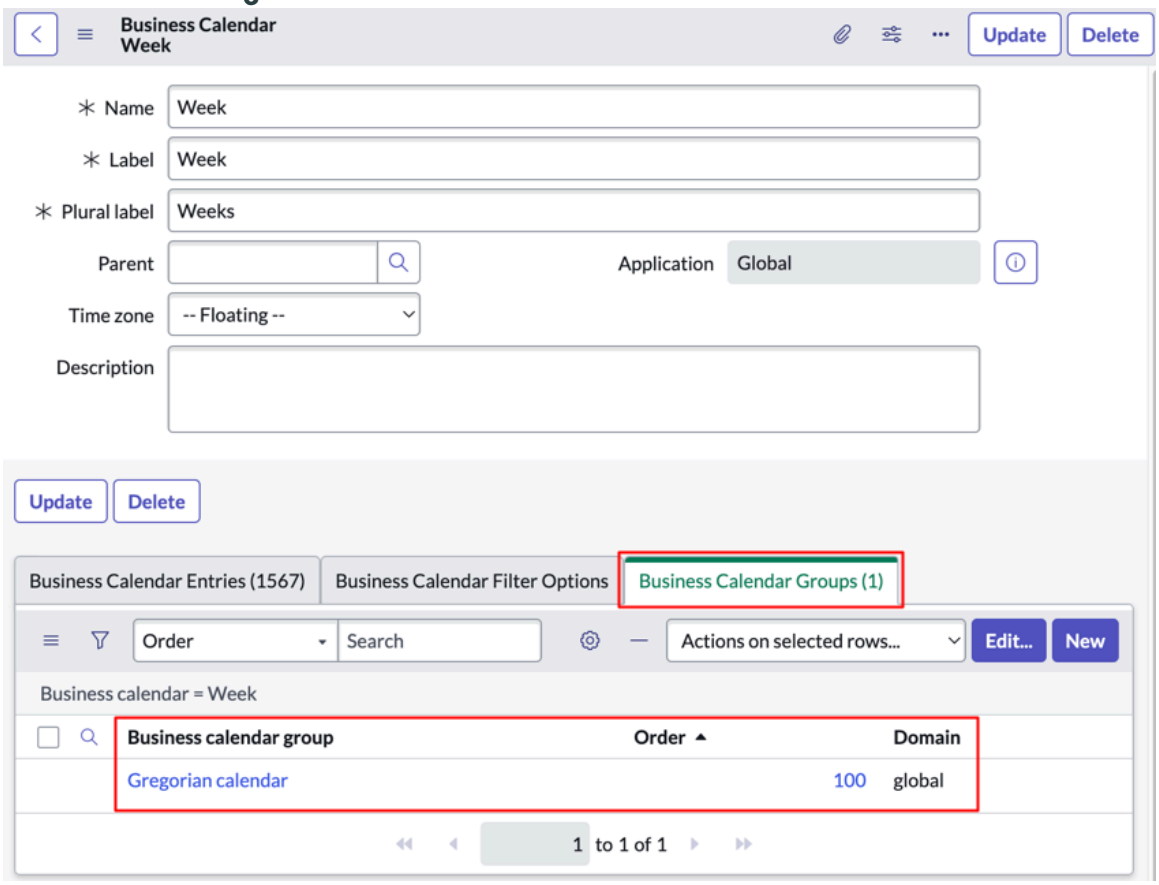


Cada registro de calendário de negócios também mostra a quais grupos ele pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O calendário de negócios da "Semana"



Tópicos relacionados

"Indicadores com calendários de negócios" em Criar um indicador automatizado

Criar um período de calendário de negócios usando Inclusões de script

Você pode gerar períodos de calendário de negócios e seus nomes usando as **Inclusões de script** intituladas **BusinessCalendarGeneratorUtil**. Os calendários que você cria podem ser acessados em aplicações globais e com escopo.

Antes de Iniciar

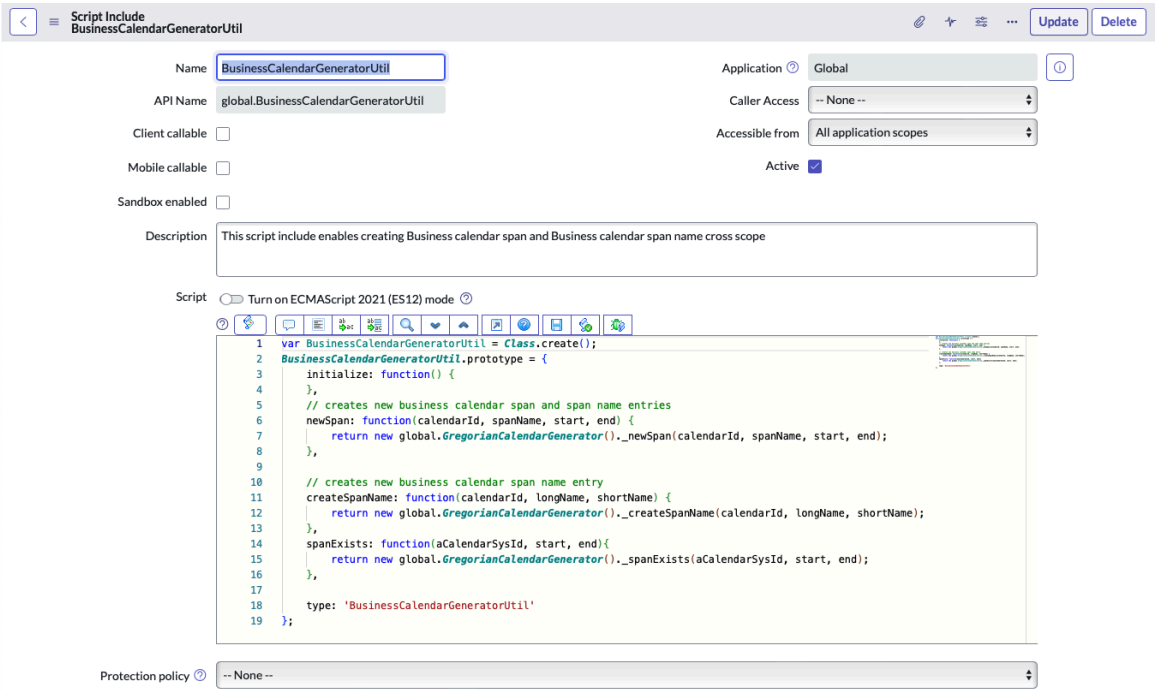
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse o script **BusinessCalendarGeneratorUtil** nas Ferramentas de compilação 1 (BT1).
   a. Navegue até **Todos** e pesquise Inclusões de script.
   b. Selecione a opção Inclusões de script listada em **IU do sistema**.
   c. Digite TinymceConfigScript na barra de pesquisa próxima à parte superior do formulário e pressione **Enter** ou **Enter** no teclado.
   d. Selecione TinymceConfigScript.
2. Defina opções como o escopo do script e quem pode chamá-lo (**Cliente chamável** ou **Móvel chamável**), se ele está **habilitado para Sandbox**e a descrição do script, no início do formulário.
3. Modifique a descrição do script conforme necessário.
4. Insira os valores necessários onde você vê espaços reservados para calendarId, spanName, start, end, longNamee shortName.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

Resultado

Um período de calendário de negócios é criado. O ano é anexado ao início do nome de exibição do campo longName.

Definir entradas do calendário de negócios

Crie registros de entrada de calendário de negócios que definam os períodos de tempo individuais que compõem um calendário de negócios. Você cria uma entrada de calendário de negócios para cada período de tempo individual no calendário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em contraste com as entradas de programação legadas que têm períodos de tempo de repetição e exclusão, você precisa criar entradas de calendário de negócios individuais para cada período de tempo do calendário de negócios. Por exemplo, se você estiver criando um calendário de negócios do Ano Fiscal 2020 com 13 períodos fiscais, precisará criar entradas de calendário de negócios individuais para cada período fiscal. Para cada período fiscal, você especifica as datas e horas de início e de término. O ano é anexado ao início do nome de exibição, de acordo com as informações inseridas no campo de nome longo. Isso ajuda a evitar confusão entre entradas com nomes semelhantes.

Nota:
Calendários ou cronogramas fiscais que você pode ter criado no **Calendário Fiscal** ou **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** O menu também aparece nas listas no menu **Calendário de negócios**. Se você selecionar um calendário fiscal ou programação, ele aparecerá na função legada que você usou originalmente para criá-lo. Você não pode exibir ou atualizar calendários ou cronogramas fiscais legados usando este formulário.

Para criar entradas de calendário de negócios e associá-las a um calendário de negócios, use a lista relacionada Entradas de calendário de negócios no formulário Calendário de negócios. Para saber mais sobre como criar um calendário de negócios, consulte Criar um calendário de negócios.

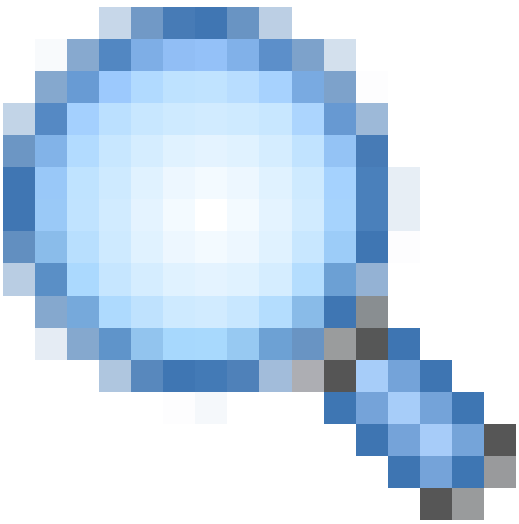
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário comercial** > **Entradas de calendário comercial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrada do calendário de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome de referência exclusivo para a entrada do calendário comercial. Para selecionar um nome de calendário de negócios ou para criar um: **a.** Para pesquisar um nome de entrada de calendário de negócios existente,  selecione . **b.** Se não houver nenhum nome de entrada de calendário de negócios e você quiser criar um nome de entrada de calendário de negócios, selecione **Novo**. O formulário Nome de entrada do calendário de negócios é exibido. **Nota:** Para saber como criar nomes de entrada de calendário de negócios, consulte Criar nomes de entrada do calendário de negócios.
Iniciar	Data e hora de início do período do calendário comercial. Ele usa o fuso horário que você especificou no registro do calendário de negócios associado a ele. Por exemplo, se você estiver definindo um período fiscal para o mês de janeiro, a data e hora de início será 31 de janeiro de 2020 12:00
Término	Data e hora de término do período do calendário comercial. Ele usa o fuso horário que você especificou no registro do calendário de negócios associado a ele. Por exemplo, se você estiver definindo um período fiscal para o mês de janeiro, a data e hora finais serão 31 de janeiro de 2020 23:59

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione a entrada de calendário de negócios que você criou na lista preenchida.
6. Verifique se as informações nos campos Nome curto, Nome longo, Rótulo, Calendárioe Aplicação estão corretas.
7. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças e retornar à 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.

Criar nomes de entrada do calendário de negócios

Crie um nome para uma entrada de calendário de negócios individual. Você cria este registro para que possa identificar facilmente uma entrada de calendário de negócios específica ao usá-la em um calendário de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário comercial** > **Nomes da entrada de calendário comercial**.

   Nota:
   Como alternativa, você pode criar um nome de entrada de calendário de negócios no momento em que cria a entrada de calendário de negócios associada. Para saber mais sobre como criar uma entrada de calendário de negócios, consulte Definir entradas do calendário de negócios.

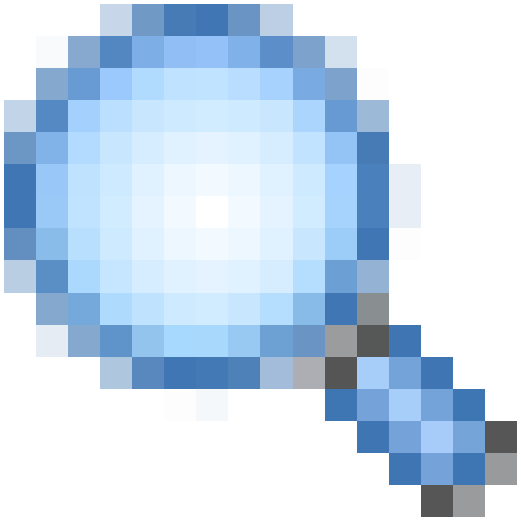
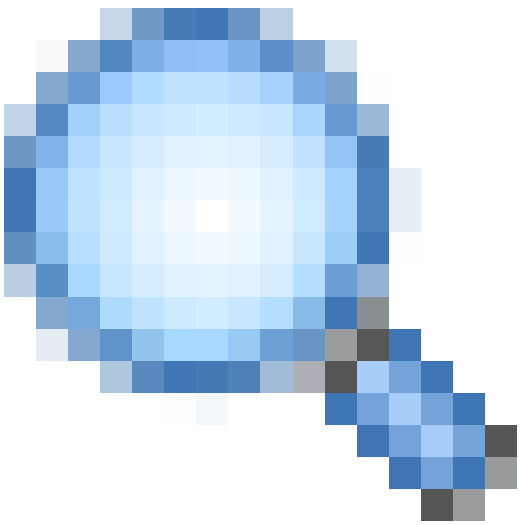
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de nome de entrada do calendário de negócios

Campo	Descrição
Nome curto	Nome abreviado da entrada do calendário comercial. Por exemplo, janeiro.
Nome longo	Nome mais longo para a entrada do calendário comercial. Por exemplo, período fiscal de janeiro. É deste campo que o ano é extraído e anexado ao nome de exibição.
Rótulo	Rótulo exclusivo para identificação da entrada do calendário de negócios ao executar a filtragem.
Calendário	Nome do calendário de negócios ao qual você deseja que a entrada de calendário de negócios pertença. Esta entrada cria o relacionamento entre um calendário de negócios e as entradas de calendário de negócios que definem cada período de tempo individual com ele. Por exemplo, se você estiver criando uma entrada de calendário comercial para o período fiscal de janeiro, selecione FY20 para associá-lo ao ano fiscal de 2020. Para selecionar um calendário comercial existente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	 **a.** Selecione ou **b.** Selecione dentro do campo **Calendário** para exibir e selecionar em uma lista de calendários de negócios recentes que foram criados em **Calendário comercial** > **Calendários Comerciais**. **Nota:**  Se você tentar usar o e vir uma caixa de diálogo com as opções **Cancelar** e **Sair**, selecione **Cancelar** e selecione dentro do campo **Calendário** para selecionar em uma lista de calendários de negócios recentes.
Tipo de calendário	Selecione o tipo de calendário. Por padrão, nenhuma opção está selecionada. As opções do sistema base são **Calendário comercial** e **Calendário fiscal**. Você pode adicionar outras opções para o tipo de calendário estendendo a tabela e adicionando as opções de sua preferência. Para aplicações com escopo, você deve estender a tabela com no escopo, criar uma lista de seleção e adicionar opções do conjunto de seleção.
Aplicação	Aplicação associada a este calendário de negócios. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário de negócios a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Application scope

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Os registros são criados nas tabelas Entrada do calendário comercial (business_calendar_span) e Nome da entrada do calendário comercial (business_calendar_span_name). Se você criar entradas de calendário de negócios na lista relacionada Entradas de calendário de negócios no formulário Calendário de negócios, esses registros também serão associados ao calendário de negócios específico.

Definir opções de filtragem do calendário de negócios

Defina opções de filtragem de data e hora para um calendário de negócios. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem de data e hora padrão no Now Platform. Você pode fornecer aos usuários opções de filtragem adicionais quando eles usarem o calendário de negócios com Now Platform pacotes e áreas funcionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre as opções de filtragem padrão, consulte Valores para campos de data/hora .

Nota:
A maneira mais fácil de criar opções de filtragem de calendário de negócios e associá-las a um calendário de negócios é usar a lista relacionada Opções de filtro de calendário de negócios no formulário Calendário de negócios. Para saber mais sobre como criar um calendário de negócios, consulte Criar um calendário de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário comercial** > **Opções de filtro do calendário comercial**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opções de filtro de calendário de negócios

Campo	Descrição
Período	Número de períodos que devem ser percorridos para frente, para trás ou ambos, para o calendário de negócios. Por exemplo, se o calendário de negócios refletir uma semana: ○ Forneça uma opção de filtro para a semana atual inserindo 0 para o período base. ○ Forneça uma opção de filtro para um período anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira -1 para o último período ou -2 para dois períodos anteriores. ○ Forneça uma opção de filtro para um período futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira 1 para o próximo período ou insira 2 para as próximas duas semanas. Se o calendário comercial refletir uma semana:

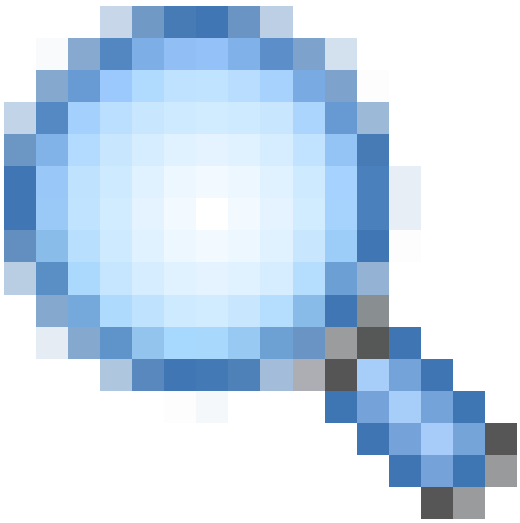
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Forneça uma opção de filtro para a semana atual inserindo `0` para o período base. ◦ Forneça uma opção de filtro para um período anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-1` para o último período ou `-2` para dois períodos anteriores. ◦ Forneça uma opção de filtro para um período futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `1` para o próximo período ou insira `2` para as próximas duas semanas. Se o calendário de negócios refletir um ano fiscal com 13 períodos: ◦ Forneça uma opção de filtro para o ano fiscal atual inserindo `0` para o período base. ◦ Forneça uma opção de filtro para um ano fiscal anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-2` para dois períodos fiscais anteriores ou insira `-13` para o último ano fiscal. ◦ Forneça uma opção de filtro para um ano fiscal futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `13` para o próximo ano fiscal. Se o calendário de negócios refletir um ano fiscal com quatro trimestres fiscais: ◦ Forneça uma opção de filtro para o trimestre fiscal atual inserindo `0` para o período base. ◦ Forneça uma opção de filtro para um trimestre fiscal anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-1` para o último trimestre fiscal ou `-2` para os dois últimos trimestres fiscais. ◦ Forneça uma opção de filtro para um trimestre fiscal futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `1` para o próximo trimestre fiscal ou insira `2` para os próximos dois trimestres fiscais.
Calendário	Nome do calendário comercial ao qual você deseja que as opções de filtro pertençam. Para selecionar um calendário comercial ou criar um novo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a. Pesquise um calendário de negócios existente clicando  . **b.** Se não existir nenhum calendário de negócios ou se você quiser criar um novo calendário de negócios, clique em **Novo**.
Aplicação	Aplicação associada a este calendário de negócios. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário de negócios a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Application scope

Nota:
Em um registro de opção de filtragem de calendário, você só pode associar um calendário de negócios a uma única opção de filtro. Para criar várias opções de filtragem, você precisa criar vários registros de opção de filtragem, cada um com sua própria entrada de período.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Os registros são criados na tabela Opção de filtro do calendário de negócios (business_calendar_filter_option). Se você criar opções de filtragem de calendário de negócios na lista relacionada Opções de filtro de calendário de negócios no formulário Calendário de negócios, esses registros também serão associados ao calendário de negócios específico.

Emparelhar calendários de negócios com pacotes

Emparelhe um calendário de negócios que você criou com um pacote, ou área funcional, no Now Platform. Quando você associa um calendário de negócios a um pacote, ele permite o uso do calendário nessa área funcional específica. Até que você emparelhe uma definição de calendário de negócios com pelo menos um pacote, ela permanecerá apenas como um registro de definição.

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

Um pacote é uma aplicação ou um conjunto genérico de funções, como Prestação de serviços de RH ou Automação de fechamento financeiro, no Now Platform. Por exemplo, se você criou um calendário fiscal, poderá associá-lo ao pacote Automação de fechamento financeiro.

Nota:

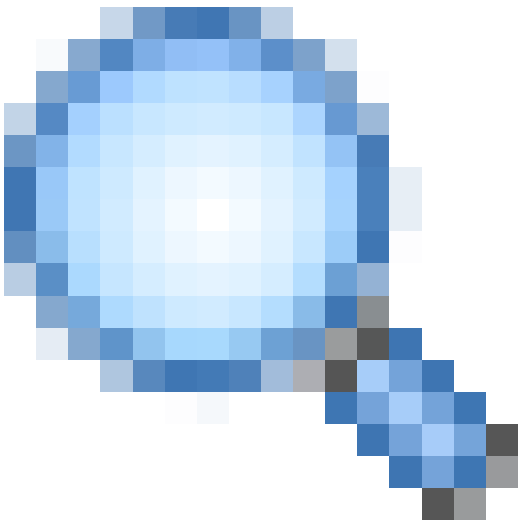
Em um único registro de pacote de calendário, você só pode associar um calendário de negócios a um único pacote. Para associar calendários de negócios a vários pacotes, você precisa criar vários registros de pacote de calendário. Por exemplo, se você criou um calendário fiscal e deseja associá-lo aos pacotes de RH e Ativos fixos:

- No primeiro registro criado, no campo **Calendário**, selecione o ano fiscal e, no campo **Pacote**, selecione **RH**.
- No segundo registro criado, selecione novamente o mesmo calendário fiscal e selecione **Ativo fixo** no campo **Pacote**.

Procedimento

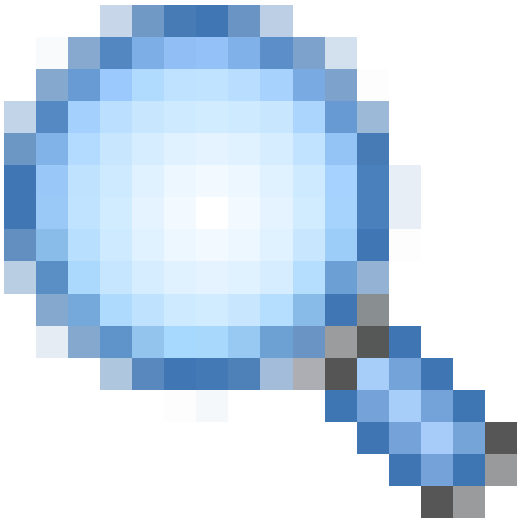
1. Navegar até **Tudo** > **Calendário comercial** > **Calendários para pacote**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pacote

Campo	Descrição
Calendário	Nome do calendário comercial que você deseja associar a um pacote Now Platform. Clique  para acessar Calendários de negócios, onde você pode pesquisar um calendário de negócios existente. Se não houver um calendário existente, você poderá criar um novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pacote	Nome do pacote Now Platform que você deseja associar ao calendário de negócios  selecionado. Clique no para acessar Pacotes em que você pode pesquisar um pacote existente. Se não houver nenhum pacote existente, você poderá criar um novo.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um registro é criado na tabela Calendários para pacote (calendars_for_package) que associa o calendário de negócios selecionado a um pacote Now Platform.

Definição de calendários fiscais

Crie calendários fiscais com períodos fiscais definidos para uso com Gestão financeira aplicações, como Automação de fechamento financeiro. Você pode definir períodos fiscais, como um mês, quatro semanas, primeiro trimestre de 2015 ou julho de 2015.

Para criar um calendário fiscal, ative o plug-in Calendário fiscal [com.snc.fiscal_calendar]. Você pode usar as funções legadas no **Calendário fiscal** menu para gerar e validar calendários fiscais e seus períodos fiscais associados. Você pode criar um destes tipos:

Tipo de calendário	Descrição
Normal	Um calendário com 12 períodos, cada um com um mês de duração.
13 Período	Um calendário com 13 períodos, cada um com quatro semanas de duração. **Nota:** Este calendário é o único tipo que não usa trimestres.
445	Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 4 semanas, 4 semanas, 5 semanas. O primeiro e o segundo períodos têm quatro semanas e o último tem cinco semanas. A aplicação cria esses períodos para a duração do calendário.
454	Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 4 semanas, 5 semanas, 4 semanas. O primeiro período tem quatro semanas, o segundo tem cinco semanas e o terceiro tem quatro semanas. A aplicação cria esses períodos para a duração do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de calendário	Descrição
544	Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 5 semanas, 4 semanas, 4 semanas. O primeiro período tem cinco semanas e o segundo e o terceiro têm quatro semanas.

Importante:
Depois de começar a trabalhar com um conjunto de dados financeiros com um tipo de calendário fiscal, você não poderá mudar para outro tipo de calendário fiscal. Verifique se o calendário fiscal pode ser usado com seus dados financeiros. Se você importar registros para a tabela Período fiscal [fiscal_period], deverá validar se eles estão corretos e não contêm lacunas.

Depois que o calendário fiscal tiver sido gerado, não altere os campos **Data e hora de início** ou **Data e hora de término** dos registros do período fiscal para evitar problemas de validação.

Nota:

- As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** e os menus Calendário fiscal, para definir cronogramas e calendários fiscais, continuam sendo compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário de negócios em seus lugares para definir calendários e cronogramas e associá-los a pacotes Now Platform específicos. Para saber mais sobre como definir e usar calendários de negócios, consulte Como criar calendários de negócios.
- Para aplicações Gestão estratégica de portfólios (SPM), você deve definir Calendários Fiscais usando o recurso Gerar um calendário fiscal.

Ativar o plug-in Calendário fiscal

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Calendário fiscal (com.snc.fiscal_calendar). Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um calendário fiscal

Você pode gerar um calendário fiscal para um período de tempo especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: fiscal_calendar_admin

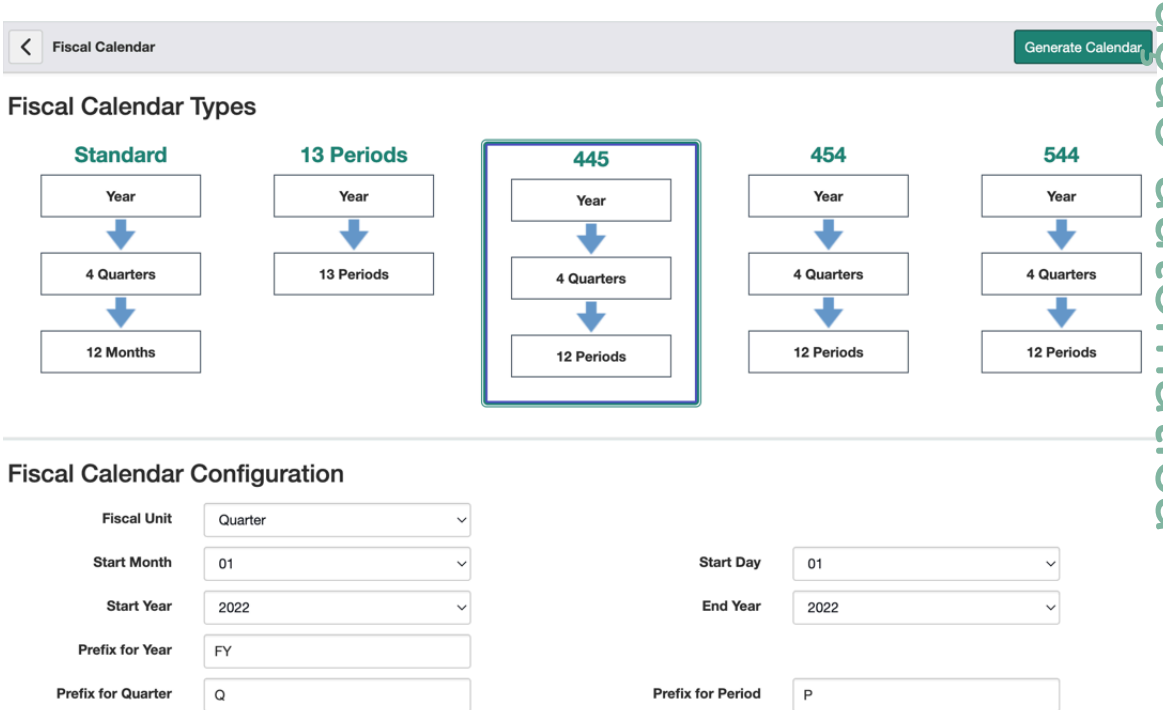
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Depois de começar a trabalhar com um conjunto de dados financeiros com um tipo de calendário fiscal, você não poderá mudar para outro tipo de calendário fiscal. Verifique se o calendário fiscal pode ser usado com seus dados financeiros.

Nota:
Em vez de gerar calendários fiscais, o também pode usar as funções do Calendário de negócios para criar calendários fiscais. Para saber mais sobre como criar calendários e cronogramas de negócios, consulte Como criar calendários de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário fiscal** > **Gerar**
2. Na seção **Tipos de calendário fiscal**, selecione o tipo de calendário do ano fiscal.



3. Na seção **Configuração do calendário fiscal**, preencha os campos.

Campo	Descrição
Unidade Fiscal	Unidade de base do calendário. ○ **Mês**: gerar calendário fiscal com períodos mensais. ○ **Trimestre**: gerar calendário fiscal com períodos trimestrais.
Mês de início	Mês que é o início do ano fiscal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ano de início	Ano inicial do calendário.
Prefixo para Ano	Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o ano fiscal.
Prefixo para trimestre/ período	Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o trimestre ou período fiscal.
Dia de Início	Dia que representa o início de cada mês.
Ano de término	Ano de término do calendário.
Prefixo para mês/ período	Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o mês ou o período.

4. Clique em **Gerar calendário**.
5. Navegar até **Definição do Sistema** > **Períodos Fiscais** e verifique se os registros do período fiscal mensal, trimestral e anual existem.

Exibir, modificar e validar períodos fiscais - Legado

Depois de gerar um calendário fiscal, você pode exibir registros do período fiscal, modificar a data de início e de término, desativar um período fiscal se necessário e validar.

Antes de Iniciar

Função necessária: fiscal_calendar_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Períodos Fiscais**.
2. Abra qualquer um dos períodos fiscais (consulte a tabela para obter as descrições dos campos) para exibir, modificar ou desativar.

Formulário de período fiscal

Campo	Descrição
Nome	Nome do período fiscal.
Data e hora de início	Data em que o período fiscal começa.
Data e hora de término	Data em que o período fiscal termina.
Tipo fiscal	[Somente leitura] Tipo de período, **Ano** ou **Trimestre**.

3. Valide os períodos fiscais para garantir que não haja lacunas e que eles correspondam a um estilo válido de calendário.
   a. Para validar, retorne à exibição de lista de períodos fiscais e clique em **Validar períodos**.

Definir um fuso horário do sistema

Defina o fuso horário do sistema com uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

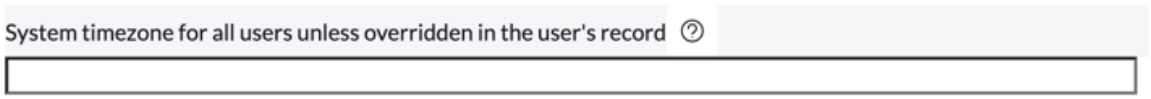
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Now Platform armazena valores de tempo no Tempo Coordenado Universal. Os horários aparecem globalmente com base no fuso horário do sistema (glide.sys.default.tz) ou, se especificado, com base nas configurações do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Localize a propriedade **Fuso horário do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário** [glide.sys.default.tz].



   Por padrão, o campo está vazio. Se você não tiver definido um fuso horário para esta propriedade, *América/Los Angeles* será o padrão.

   Para obter mais informações sobre como definir a hora padrão, consulte: Configure Next Experience language and region preferences .

3. Adicione um fuso horário no formato País/Cidade ou usando o nome de um fuso horário (por exemplo, *GMT*) e selecione **Salvar**.

   Para obter os valores disponíveis, consulte Representação de fuso horário .

   O novo fuso horário do sistema é propagado automaticamente para todos os usuários que ainda não têm um fuso horário especificado. Se um usuário selecionar um fuso horário diferente ou se o administrador selecionar um fuso horário diferente para ele, o fuso horário selecionado será atribuído ao usuário. O fuso horário do sistema não é usado.

Alterar a lista de seleção de fuso horário

Sempre que os usuários tiverem opção de fuso horário, as opções serão preenchidas usando a lista de seleção de **Fuso horário** na tabela Usuário [sys_user]. Nem todos os fusos horários aparecem por padrão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar ou remover fusos horários da lista de fusos horários:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e abra qualquer registro de usuário ou clique em **Novo**.
   Observe que o fuso horário padrão é **System (America/Los_Angeles)**.
2. Clique com o botão direito do mouse **em Fuso horário**e selecione *Personalizar escolhas*.
3. Realce o fuso horário desejado nas listas **Disponível** ou **Selecionado** e, em seguida, **Adicione** ou **Remova** os fusos horários conforme necessário.

Como alterar um fuso horário em um relatório programado

Por padrão, os relatórios programados usam o fuso horário do usuário que os executa (o usuário no campo **Executar como**) para avaliar os parâmetros de consulta. Você não pode mudar este fuso horário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, um relatório sobre "incidentes abertos hoje" resolve "hoje" com base no fuso horário do usuário. Para especificar manualmente o fuso horário usado para resolver os parâmetros do relatório:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Relatórios agendados**.
2. Escolha o relatório com o fuso horário que você deseja editar.
3. Adicione Executar como campos ao layout.

   a. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Executar como tz** ao formulário **Relatório programado**. Consulte Configuração do layout do formulário para obter instruções.
   O campo Executar como tz permite que você escolha o fuso horário do usuário que configurou a programação ou um fuso horário específico.

   b. **Opcional:** Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Executar como [+]** ao formulário **Relatório programado**. Consulte Configuração do layout do formulário para obter instruções.
   O campo Executar como [+] permite que você escolha um usuário específico para executar o relatório.

4. Selecione o fuso horário que você deseja usar.
5. **Opcional:** Selecione o usuário para executar o relatório.
6. Clique em **Enviar**.

Como alterar um fuso horário em uma importação de dados programada

Por padrão, as importações de dados programadas são executadas usando o fuso horário do usuário que as cria. No entanto, há uma maneira de especificar manualmente o fuso horário para a importação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mudar o fuso horário da importação de dados programada:

Procedimento

1. Configure o formulário para adicionar o campo **Executar como tz** ao formulário **Importação de dados programada**.
2. Selecione o fuso horário apropriado.
3. Clique em **Atualizar**.

Definir uma duração relativa

Você pode definir uma duração relativa para calcular o tempo de duração dos SLAs.

Procedimento

No painel de navegação esquerdo, selecione **Scheduler do Sistema** > **Durações Relativas.**.

Quatro durações relativas básicas estão disponíveis:

- Dois dias úteis até as 16h
- Três dias úteis até as 16h

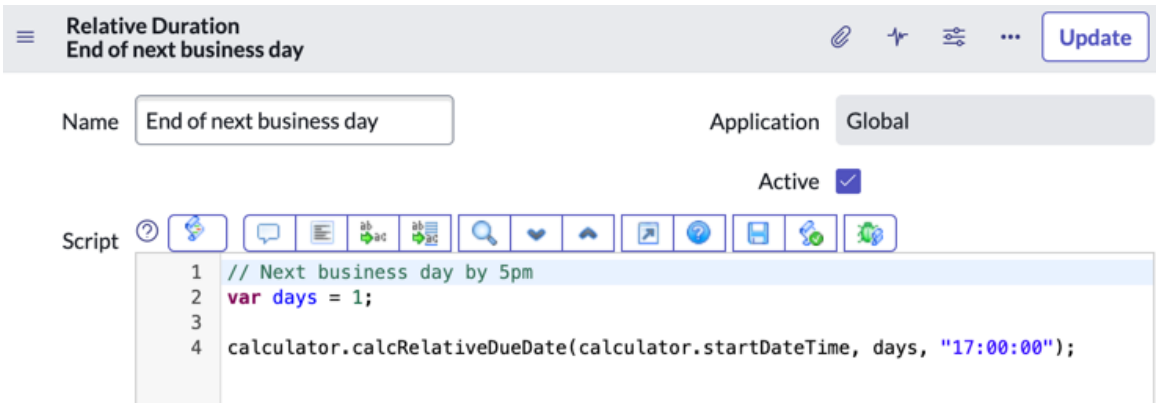
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Próximo dia útil às 16h
- Fim do próximo dia útil

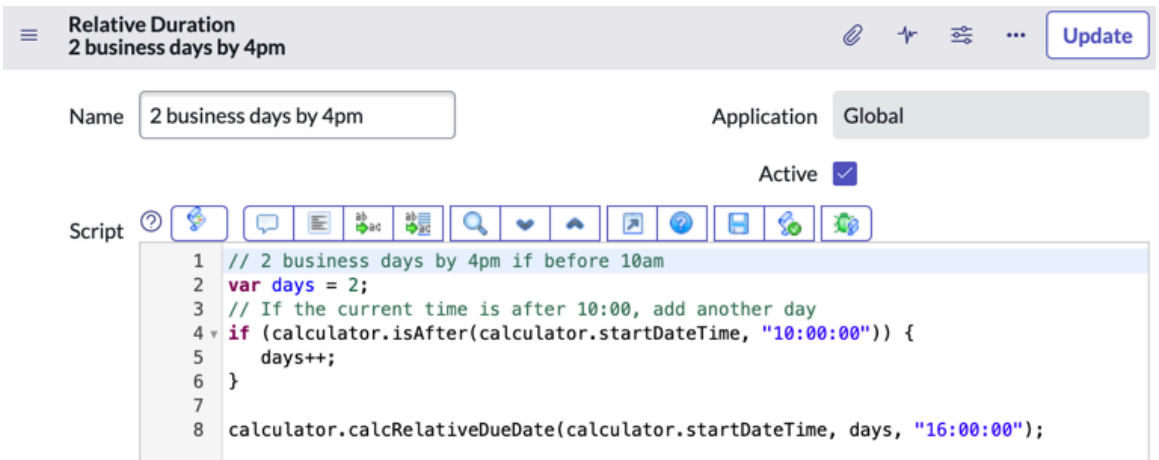
Nota:
A programação de negócios que você usa define a duração dos dias úteis. Se você não definir nenhuma programação, por padrão, as durações serão 24 X 7.

Example:
Observe a duração relativa do fim do próximo dia útil. Na lista Durações relativas, selecione a Duração relativa **do fim do próximo dia útil**. A variável *days* está definida como um, porque o resultado deste cálculo deve chegar um dia no futuro. O restante do script é como na captura de tela. Se desejar, você pode personalizar a hora em que deseja que a Duração Relativa termine (atualmente definida como 17h).



Há mais um aspecto importante do design de Duração Relativa que é usado pelas outras três Durações Relativas prontas para uso. Para ilustrar este design, vejamos **dois dias úteis até as 16h**.

Como você pode ver na imagem, dentro do script há uma declaração "if". Esta declaração "if" está verificando se a hora calculada é posterior às 10h. Se estiver, um dia a mais será adicionado ao cálculo. Portanto, a descrição de `2 dias úteis até as 16h se antes das 10h`.



O "Fim do dia útil" não tem nada a ver com a programação associada. A hora de término de 17:00 está codificada neste script de Duração Relativa. Se você quiser que o horário seja diferente de 17h, altere-o no script.

Usar uma duração relativa

Ao definir um ANS, você pode definir o **tipo de duração** como uma duração relativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

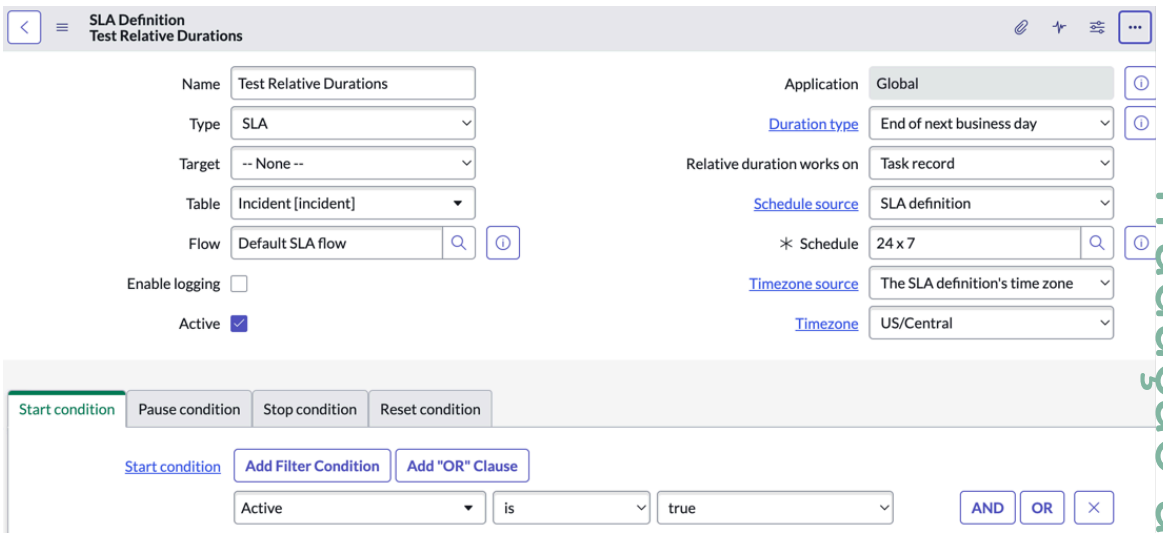
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao usar durações relativas, você também pode usar o campo **Duração relativa funciona em**. Ele calcula em relação ao registro de ANS ou ao registro de tarefa para o qual o registro de ANS é usado.

Este exemplo demonstra como funciona uma duração relativa de *Fim do próximo dia útil*.

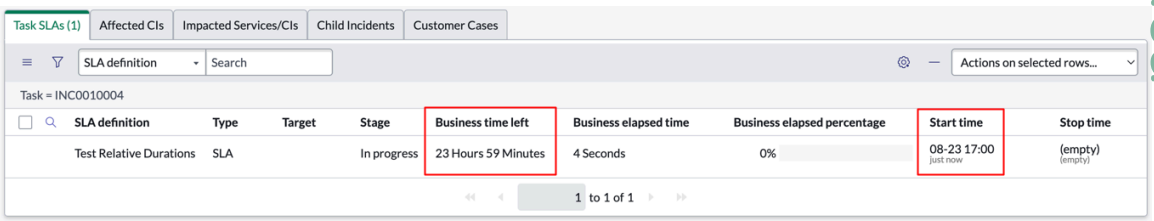
Procedimento

1. Crie um ANS que tenha uma duração relativa de **Fim do próximo dia útil**.
2. Preencha o restante dos campos deste ANS com os valores mostrados, definindo também um fuso horário, se desejar.



3. Para mostrar como esta Duração Relativa funciona, crie um novo incidente.

   O ANS começa para este incidente. Na lista relacionada **ANS de tarefa**, se você observar os campos **Horário comercial restante** e **Horário de início**, observe que o tempo restante é até o próximo dia útil às 17h.



Nota:
As condições de pausa não são compatíveis com Durações Relativas.

Criar entradas de programação no Calendário de programação

Adicione eventos como reunião, folga ou compromisso para exibi-los no calendário de programação.

Antes de Iniciar

Função necessária: schedule_admin, itil_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar e analisar os eventos usando uma exibição de calendário. Você também pode fazer isso em uma exibição de linha do tempo para um determinado dia, semana ou mês, que é definido como quatro semanas na exibição da linha do tempo.

Uma exibição de calendário exibe eventos para um período de tempo especificado. Uma exibição de linha do tempo mostra todos os eventos da linha do tempo selecionada no calendário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** > **Cronogramas**.
2. Selecione uma programação.
3. Selecione o link relacionado **Mostrar programação**.
   Usando a interface do usuário da Próxima experiência, você pode exibir os cronogramas no calendário de programação para todos os tipos de programação, exceto o tipo de escala. Os cronogramas do tipo de escala são exibidos na programação de plantão.
4. Crie uma entrada de programação.
   a. Siga um destes procedimentos para abrir o formulário **Adicionar evento** :
      - Selecione um dia no calendário.
      - Arraste o período de dias para o qual você deseja criar o evento.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para o evento.
   c. No menu **Tipo**, selecione o tipo de evento.
   d. No campo **Mostrar como**, selecione o status que você deseja exibir para este evento.
   e. No campo **Início**, selecione o ícone de calendário e selecione a data de início do evento.
   f. No campo **Término**, selecione o ícone de calendário e selecione a data de término do evento.
   Se o evento for para o dia inteiro, selecione **Dia inteiro**.
   g. No menu **Repetições**, selecione com que frequência você deseja que este evento seja repetido.
   h. Selecione **Save** (Salvar).
   - A entrada de programação é exibida no calendário desse período e se baseia no fuso horário do usuário.
   - Você pode reprogramar um evento arrastando-o e movendo-o para outra data. Você também pode atualizar essa ocorrência específica ou todas as ocorrências de um evento.
   - Você pode clicar em um evento para exibir os detalhes em uma exibição pop-up e editar ou excluir o evento selecionando o respectivo ícone.
     - Quando você adiciona ou edita um evento, o fuso horário no evento exibe o valor do campo Fuso **horário** do registro de programação.

     Nota:
     Se o valor do campo Fuso **horário** for **Flutuante**, o fuso horário não será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando você adiciona ou edita um evento, o calendário usa as datas de início e término do fuso horário da programação.

  Nota:
  Se o valor do campo Fuso **horário** for **Flutuante**, o calendário usará as datas de início e término do fuso horário do usuário conectado.

Referências de configuração de tempo

Esta seção fornece informações sobre as propriedades de configuração de tempo.

Fusos horários

Todos os horários são armazenados no Tempo Universal Coordenado (UTC) e aparecem globalmente com base no fuso horário do sistema. No entanto, os horários aparecem para os usuários no fuso horário local, de acordo com as configurações de preferência do usuário.

Representação de fuso horário

Os fusos horários que têm o formato País/Cidade são IDs de fuso horário primário. Outros IDs de fuso horário são links para o fuso horário primário.

- Por exemplo, EUA/Pacífico é um link para o fuso horário América/Los_Angeles. América/Los_Angeles e EUA/Pacífico representam o horário padrão do Pacífico com a mesma compensação de zona e programação de horário de verão (DST).
- Além da representação, não há impacto na funcionalidade de data e hora.

Na ausência de um fuso horário padrão para o usuário ou o sistema, a JVM lê as informações de fuso horário padrão do servidor.

- Dependendo de como o servidor está configurado, ele pode retornar o país/cidade ou o link, por exemplo, EUA/Pacífico ou América/Los_Angeles.
- Os administradores devem configurar o sistema com um fuso horário padrão `glide.sys.default.tz` para evitar dependências do sistema. Para obter mais informações, consulte Representação de fuso horário .

Horário de verão

Em geral, se você especificar um fuso horário com base no local (por exemplo, **América/Los Angeles**), o sistema se ajustará automaticamente para o horário de verão.

- Se você especificar um fuso horário com base no nome do fuso horário (por exemplo, **GMT**), o que não é recomendado, ele normalmente não será ajustado para o horário de verão. No entanto, há exceções a essas diretrizes.
- Para obter informações mais detalhadas sobre como o horário de verão é tratado em Java, consulte https://www.iana.org/time-zones e https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database .

Preferências do usuário

Depois que o Fuso horário do sistema é definido, os usuários também podem selecionar seu próprio fuso horário no formulário de usuário, acessado por meio de **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

O padrão do sistema aparece como **Sistema ([nome do fuso horário padrão])**. Por exemplo, se o fuso horário do sistema for **América/Los_Angeles**, o usuário verá **Sistema (América/Los Angeles)**.

Classe de fuso horário do Java

O Now Platform é compatível com todos os fusos horários da classe de fuso horário Java. Para exibir uma lista desses fusos horários:

1. No campo **Texto do filtro de tipo**, insira `sys_user.list`.
2. Abra um dos registros de usuário na listagem.
3. Clique com o botão direito do mouse no campo **de fuso horário** e selecione **Mostrar opções**.

   A lista resultante é uma lista completa de IDs de fuso horário disponíveis.

Fusos horários em notificações por e-mail

O carimbo de data/hora de uma notificação usa o **fuso horário do sistema** e não o fuso horário de qualquer destinatário.

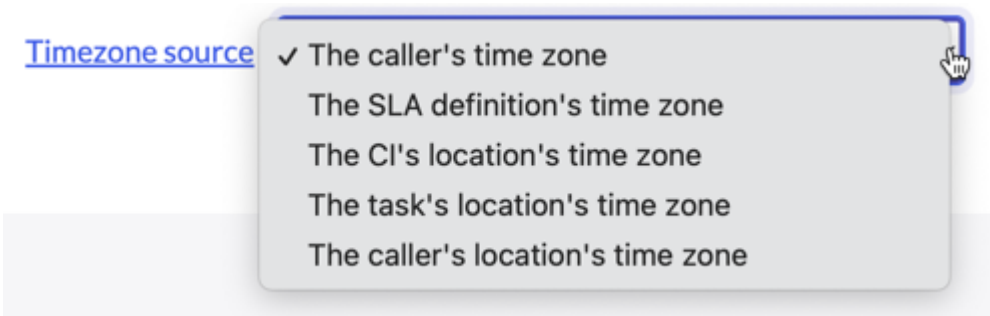
Nota:

A propriedade *`glide.email.append.timezone`* em **Propriedades do sistema** > **E-mail** controla se o fuso horário deve ser anexado. Se definido como verdadeiro, o fuso horário do sistema da instância será anexado a quaisquer datas ou datas/horas em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2010-07-02 04:01:14 PST).

Fusos horários em acordos de nível de serviço

Os acordos de nível de serviço têm opções diferentes para o fuso horário a ser usado. Para definir um fuso horário para SLAs, navegue até a definição do ANS e localize o campo **de origem Fuso horário** :

Fuso horário para acordos de nível de serviço



Algumas considerações especiais:

- Se você selecionar o fuso horário para o solicitante, poderá ocorrer um comportamento imprevisível se o solicitante não tiver um fuso horário definido.
- Se você selecionar o fuso horário para a definição do ANS, deverá especificar manualmente o fuso horário no formulário do ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fuso horário no script

Quando você cria scripts no servidor, o script usa várias funções de data e hora *do `GlideSystem`* para obter valores de tempo. Para obter mais informações sobre métodos específicos e para saber o formato no qual cada um retorna a hora solicitada, consulte a API GlideSystem .

Melhorias

O aprimoramento do horário de verão requer que os relatórios e consultas observem as regras do horário de verão. As mudanças afetam gráficos de tendências, gráficos de linhas e filtros que usam a operação "tendência em".

Modificador de fuso horário

O alterador de fuso horário está ativo por padrão. Os usuários podem mudar o fuso horário da sessão atual nas configurações do sistema (a engrenagem no canto superior direito da faixa). No próximo login, a configuração de fuso horário será revertida para o padrão do sistema ou para a configuração de perfil de usuário para o fuso horário.

Tópicos relacionados

- Definir um fuso horário do sistema
- Alterar a lista de seleção de fuso horário
- Como alterar um fuso horário em um relatório programado
- Como alterar um fuso horário em uma importação de dados programada

Exibição de informações de registro ao longo do tempo

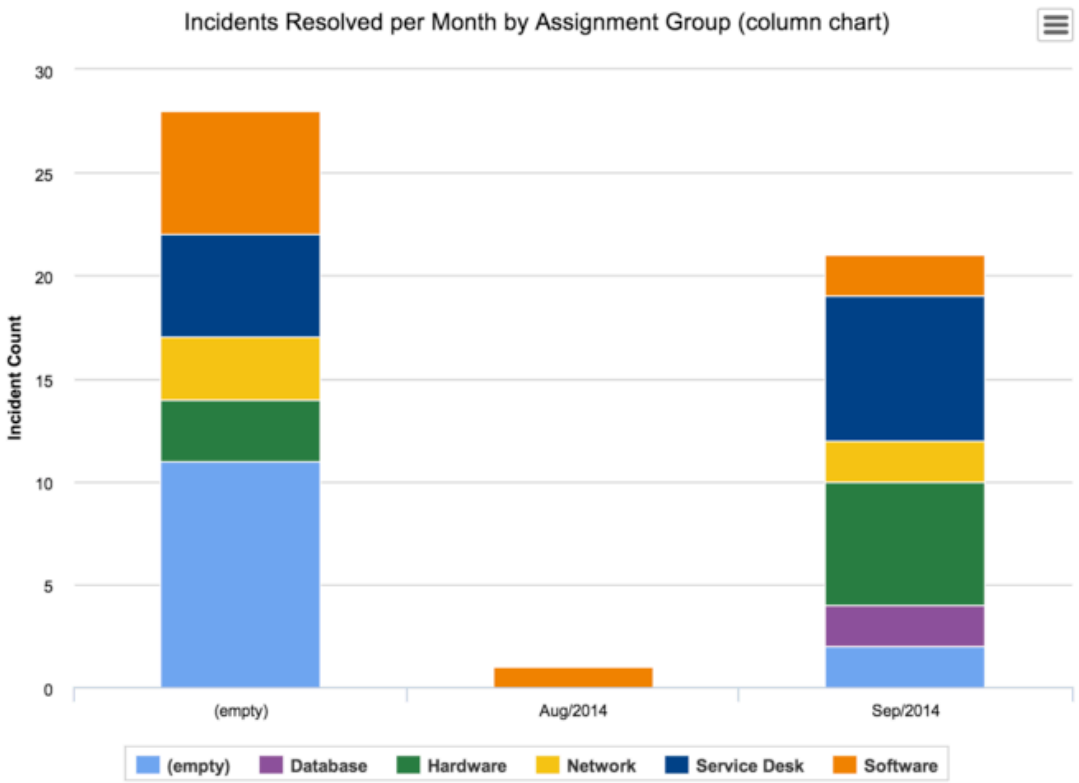
Você pode usar três interfaces diferentes para exibir informações de registro ao longo do tempo: relatórios e análise de desempenho, páginas de linha do tempo e páginas de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios e análise de desempenho

Exemplo de relatório



Você pode visualizar dados usando a Emissão de relatórios .

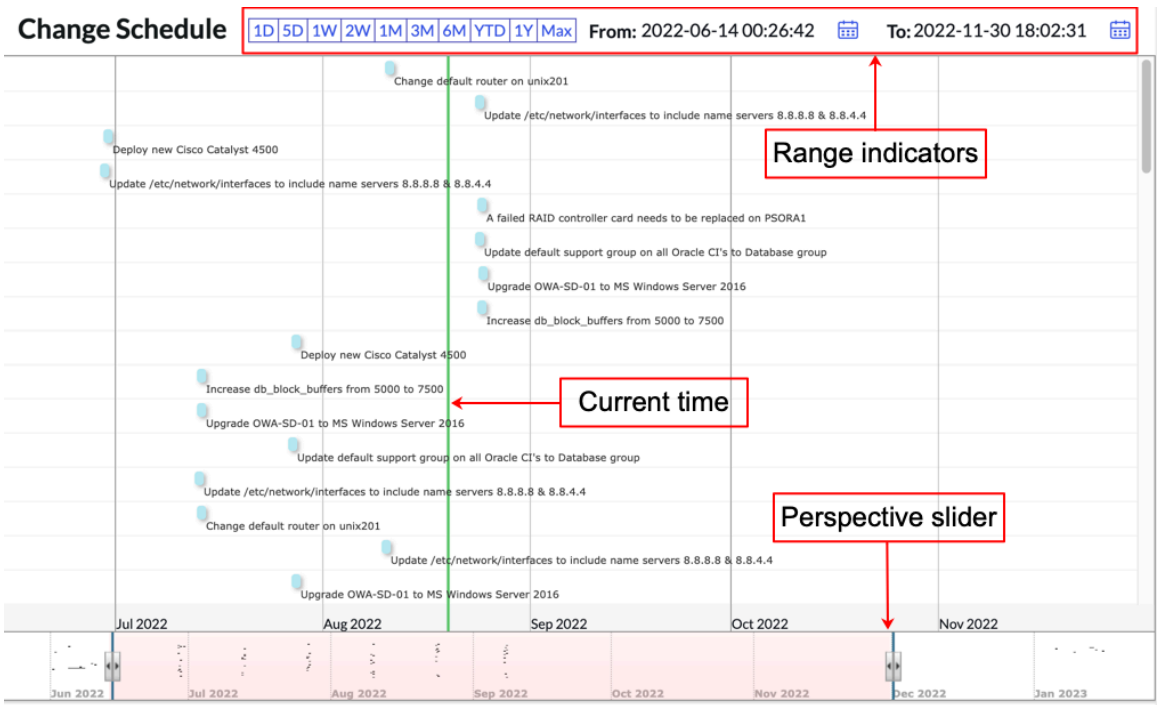
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas da linha do tempo

Exemplo de páginas da linha do tempo

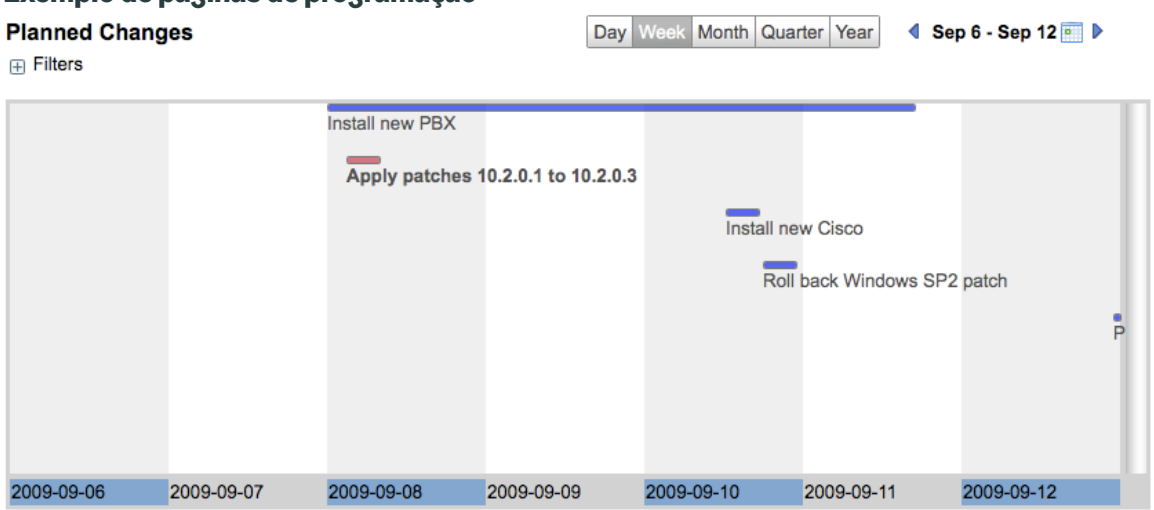
Este tipo de página permite definir linhas de tempo lineares a partir de registros com informações de tempo.



Este tipo de página permite definir linhas de tempo lineares a partir de registros com informações de tempo.

Páginas de programação

Exemplo de páginas de programação



Páginas da linha do tempo

Use páginas de linha do tempo para rastrear qualquer atividade vinculada por duas datas, como datas de início e término de solicitação de mudança ou datas de abertura e fechamento de incidentes. Os administradores podem criar páginas da linha do tempo que são interativas com o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

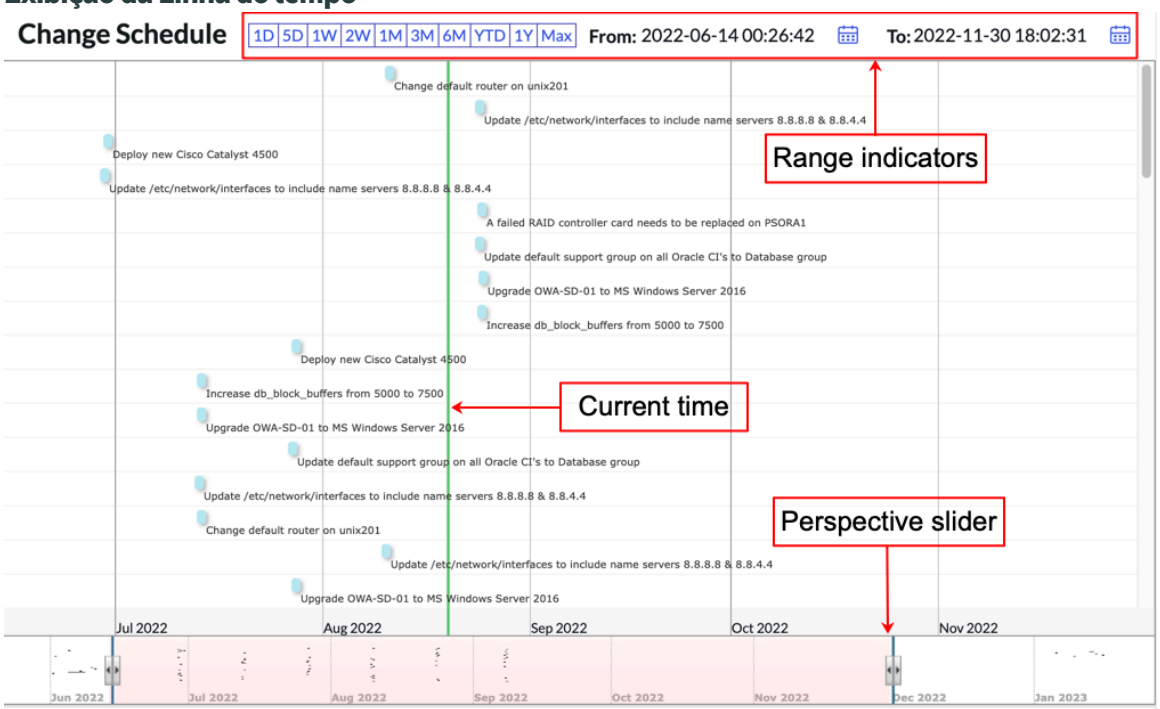
Funcionalidades

- Disponibilize linhas do tempo selecionadas para usuários por função.
- Selecione a perspectiva de exibições diárias a anuais.
- Crie rótulos dinâmicos para períodos de linha do tempo.
- Configure as dicas das ferramentas para cada período.
- Permitir que os usuários arrastem e redimensionem o período.
- Bloqueie linhas do tempo para impedir a edição.

Exibição de linhas do tempo

Por padrão, somente os administradores têm um módulo para acessar registros da linha do tempo. Os usuários da ITIL só podem exibir linhas do tempo selecionando um item de menu de contexto de um registro de incidente.

Exibição da Linha do tempo



Usuários com função de administrador

Usuários com função de administrador podem exibir linhas do tempo nos registros da página da linha do tempo.

1. Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Selecione um registro de linha do tempo para exibir.
3. Clique em **Exibir linha do tempo**.

Outros usuários

Por padrão, as métricas de linha do tempo aparecem somente para registros de incidentes. Os usuários da ITIL podem exibir linhas do tempo associadas a qualquer registro de tarefa em que as métricas estão definidas para aparecer como registros de linha do tempo. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibir as linhas do tempo das métricas de duração Atribuído a e Estado, os usuários da ITIL podem selecionar a ação de IU do menu de contexto **Linha do tempo de métricas**.

1. Navegue até o registro de tarefa ativa, como um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse na faixa e selecione **Métricas Linha do tempo**.

Para permitir que não administradores exibam outras linhas do tempo, crie um módulo personalizado.

Funcionalidade de tempo

A funcionalidade de tempo são ferramentas que existem para responder à pergunta "Quanto tempo?"

Tópicos relacionados

Campos de tempo trabalhado

ANS de configuração de tempo

Definições de métrica

Definições de métrica

As métricas definidas podem rastrear por quanto tempo um campo auditado mantém um determinado valor.

Por exemplo, uma métrica pode rastrear por quanto tempo um incidente está atribuído a um indivíduo ou por quanto tempo um incidente está no estado *Ativo*.

Para obter mais informações, consulte Métricas.

ANS de configuração de tempo

Os acordos de nível de serviço cronometram por quanto tempo uma tarefa atende a uma determinada condição e são usados principalmente para garantir que as tarefas sejam tratadas dentro de um limite de tempo predeterminado.

Os SLAs definem as seguintes condições:

- Condições de início
- Condições de Pausa
- Condições de parada

Depois que uma tarefa atende às Condições de início, o ANS marca o tempo em que a tarefa permanece nessa condição (a menos que atenda às Condições de pausa). O temporizador será encerrado se as Condições de parada forem atendidas. Se o limite de tempo for ultrapassado, o ANS será marcado como *violado*.

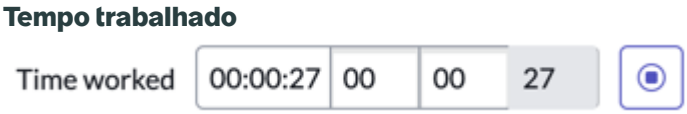
As notificações podem ser retiradas do ANS para avisar as partes interessadas conforme o limite de tempo se aproxima.

Campos de tempo trabalhado

A tabela Tarefa [task] fornece um campo de acompanhamento de tempo chamado **Tempo trabalhado**. Este campo mede por quanto tempo um registro foi exibido para medir o tempo de trabalho em um tíquete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Qualquer tabela que estende a tarefa pode usar este campo. Para adicionar o campo, personalize um formulário .

Conforme o registro é exibido, o temporizador conta para cima. Para pausar o temporizador, clique no ícone de parada ( )

Para retomar o temporizador, clique no ícone Iniciar ( ).

Quando a tarefa é salva, a quantidade de novo tempo no temporizador é usada para gerar um registro na tabela Tempo trabalhado [task_time_worked]. Esta tabela pode ser exibida como uma lista relacionada no formulário de tarefa.

Por padrão, o tempo exibido no campo **Tempo trabalhado** exibe um valor cumulativo armazenado no registro da tarefa. Se você modificar um registro de tempo trabalhado, as mudanças não serão refletidas no temporizador de tarefas.

Você pode definir a propriedade com.snc.time_worked.update_task_timer para habilitar a atualização do valor do temporizador de tarefa com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado. Isso é realizado por meio da regra de negócio **Atualizar temporizador de tarefa**.

Nota:
Campos de temporizador, como Tempo trabalhado, não são exibidos corretamente em Portal de serviços. Para obter mais informações e uma solução alternativa, consulte o artigo Os campos Temporizador não exibem os dados corretos no Portal de serviços [KB0752404] na Base de conhecimento do Now Support.

Tópicos relacionados

Funcionalidade de tempo

Criar uma página da linha do tempo

Crie uma página da linha do tempo para rastrear qualquer atividade limitada por duas datas.

Procedimento

Nnavegar até **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Criando uma página da linha do tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que descreve a função desta linha do tempo. Por exemplo, Solicitações de mudança de alta prioridade.
Tabela	Nome da tabela associada a esta linha do tempo, como Solicitação de mudança [change_request].
Campo de data de início	Campo relacionado a tempo da tabela especificada a ser usado como data de início da linha do tempo. A linha do tempo começa com o período do registro com a data de início mais antiga deste campo, depois que ele aplica o filtro e a ordem de classificação. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	você pode selecionar **Atualizado** como o campo de data de início. Em seguida, ele inicia o período de cada solicitação de mudança ativa na data em que foi atualizado para uma prioridade alta.
Campo de data de término	Campo relacionado a tempo da tabela especificada a ser usado como data de término da linha do tempo. A linha do tempo termina com o período do registro com a data mais recente deste campo, depois que ele aplica o filtro e a ordem de classificação. Por exemplo, você pode selecionar **Encerrado** como o campo de data de término e exibir todas as solicitações de mudança de alta prioridade pela data em que foram encerradas.
Opções de exibição	
Mostrar linhas de grade	Marque esta caixa de seleção para mostrar o sombreamento do plano de fundo horizontal para realçar períodos alternativos.
Mostrar painel esquerdo	Marque esta caixa de seleção para mostrar o texto do rótulo em um painel à esquerda da linha do tempo. O texto que aparece neste painel é definido nos **campos de texto Período**.
Mostrar painel de resumo	Marque esta caixa de seleção para mostrar o controle deslizante de perspectiva rosa na parte inferior da linha do tempo. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para rolar pelo gráfico. Ajuste os endpoints do controle deslizante para mudar a ampliação. Um controle deslizante estreito amplia os períodos e fornece uma exibição mais detalhada. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela.
Atualização automática	Selecione um intervalo de atualização automática ou desabilite a atualização automática. Quando a atualização automática está desabilitada, a linha do tempo se ajusta somente quando o navegador é atualizado manualmente ou quando um campo de data de início ou de término é atualizado em um registro.
Cor do período de CSS	Insira uma cor de período personalizada usando qualquer formato de cor CSS, como RGB ou hexadecimal. Se este campo estiver em branco, a cor do período padrão, azul claro, será usada. A cor azul escuro indica tarefas que têm apenas uma data de início planejada, sem data de término planejada. Adicionar uma data de término planejada atualiza a cor para azul claro.
Mostrar texto do período	Marque esta caixa de seleção para exibir o conteúdo dos **campos de texto Período** como rótulos abaixo de cada período.
Campos de texto do período	Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como rótulos de período. Por exemplo, você pode selecionar **Número** e **Descrição resumida**. Os rótulos de período também serão exibidos no painel esquerdo se o painel esquerdo estiver visível.
Mostrar dicas das ferramentas	Marque esta caixa de seleção para exibir dicas das ferramentas quando o cursor estiver em um período.
Campos de texto de dicas de ferramentas	Selecione na tabela especificada os campos cujos valores aparecem como dicas das ferramentas. Por exemplo, você pode selecionar **Categoria**, **Atribuído a**e **Data de vencimento**.
Filtragem e classificação	
Condição	Crie uma condição para filtrar os resultados que aparecem na linha do tempo. Por exemplo, uma condição que exibe somente incidentes ativos de alta prioridade. Adicionar a contagem de condição a um campo de condição para visualizar quais registros serão retornados por este conjunto de condições.
Executar classificação personalizada?	Marque esta caixa de seleção para habilitar a classificação personalizada. Configure a ordem de classificação selecionando campos nos campos **Classificar por** e **Classificar por ordem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificar por	Selecione qualquer campo na lista para classificar os períodos na linha do tempo. A prática comum é selecionar o **campo Data de início** ou o **campo Data de término** como o campo de classificação. Se você selecionar um campo de classificação diferente, inclua também esse campo na lista de **campos de texto de dica da ferramenta** para fornecer aos usuários uma maneira de descobrir os critérios de classificação.
Classificar por ordem	Selecione a ordem de classificação para os campos de classificação selecionados.
Opções interativas	
Permitir movimentação horizontal?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários arrastem períodos de linha do tempo horizontalmente. Arrastar muda as datas de início e de término e atualiza o registro.
Permitir arraste da hora de início?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de início de um período.
Permitir arraste da hora de término?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de término de um período.
Calculadora de intervalos	Especifique uma inclusão de script que usa DurationCalculator para calcular restrições de intervalo de data de vencimento e processa atualizações primárias, se apropriado.

Personalizar o estilo de período da página da linha do tempo

A lista relacionada Estilos de período de página da linha do tempo permite definir estilos de período condicional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Abra a página da linha do tempo para a qual você deseja definir o estilo de período.
3. Acesse a lista relacionada Estilos de período de página da linha do tempo e clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Como personalizar estilos de período de página da linha do tempo

Campo	Descrição
Condição	Construtor de condições que filtra os resultados que aparecem na linha do tempo.
Cor do rótulo	Cor do texto em cada período.
Decoração do rótulo	Estilo de caractere para o texto em cada período: **negrito**, **itálico**, **sublinhado**ou **linear**.
Ordem	Número para determinar a sequência na qual as condições de estilo são avaliadas. As condições de estilo com uma ordem inferior são avaliadas primeiro.
Cor do período	Cor de cada período.
Página da linha do tempo	Página da linha do tempo à qual o estilo de período se aplica. Por padrão, o período se aplica à linha do tempo atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subitem da linha do tempo

Use a lista relacionada de subitens da linha do tempo para definir períodos secundários para a linha do tempo, com base em registros em uma tabela que faz referência à tabela da linha do tempo primária.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um subitem da linha do tempo para gerar um relacionamento hierárquico, começando em uma página da linha do tempo até qualquer número de níveis. Por exemplo, se houver uma página de linha do tempo para uma versão, o subitem poderá ser sprints e o sprint poderá ter histórias como um subitem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Abra a página da linha do tempo à qual você deseja adicionar um subitem.
3. Acesse a lista relacionada Subitens da linha do tempo e clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário (consulte a tabela para obter as descrições dos campos) e clique em **Enviar**.

Subitens de linha do tempo

Campo	Definição
Primário(a)	[Somente leitura] Identifica o primário do subitem da linha do tempo.
Nome	Insira um nome exclusivo que descreva a função desta linha do tempo. Por exemplo, Sprints para mudanças de prioridade atrasadas.
Tabela	Selecione a tabela chamada por esta linha do tempo. A tabela selecionada deve conter pelo menos um campo que faz referência à tabela selecionada para a página da linha do tempo primária. Por exemplo, se a página da linha do tempo primária usar a tabela Versão do Scrum [rm_release_scrum], você poderá escolher a tabela Sprint [rm_sprint] para um subitem da linha do tempo.
Campo de data de início	Selecione um campo relacionado a tempo na tabela especificada para usar como data de início da linha do tempo. Por exemplo, Data de início planejada.
Campo de data de término	Selecione um campo relacionado a tempo na tabela especificada para usar como a data de término da linha do tempo. Por exemplo, Data de término planejada.
Coluna de Referência Primária	Selecione um campo de referência no qual basear a conexão da linha do tempo entre os registros de subitem e os registros primários. ○ Se vários campos de referência estiverem disponíveis, escolha o campo de referência que faz parte da hierarquia modelada por esta linha do tempo. ○ Se esta lista estiver em branco, a tabela de subitens não conterá campos de referência para a tabela primária. Nesse caso, você deve escolher uma tabela diferente para o subitem. ServiceNow usa a coluna de referência primária para determinar quais registros aparecem em cada nível da linha do tempo.
Opções de exibição	
Cor do período de CSS	Insira uma cor de período personalizada usando qualquer formato de cor CSS, como RGB ou hexadecimal. Se este campo estiver em branco, ele usará a cor de período padrão, azul

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	claro. A cor azul escuro indica tarefas somente com data de início planejada, sem data de término planejada. Adicionar uma data de término planejada atualiza a cor para azul claro.
Campos de texto do período	Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como rótulos de período. Por exemplo, você pode selecionar **Número** e **Descrição resumida**. Se a linha do tempo exibir o painel esquerdo, os rótulos de período também serão exibidos no painel esquerdo
Campos de texto de dicas de ferramentas	Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como dicas das ferramentas. Por exemplo, você pode selecionar **Categoria**, **Atribuído a**e **Data de vencimento**.
Filtragem e classificação	
Construtor de condições	Crie uma condição para filtrar os resultados que aparecem no subitem. Por exemplo, você pode criar uma condição que exiba somente incidentes ativos de alta prioridade.
Realizar classificação personalizada	Marque esta caixa de seleção para habilitar a classificação personalizada. Configure a ordem de classificação selecionando campos nos campos **Classificar por** e**Classificar por ordem**.
Classificar por	Selecione qualquer campo na lista para classificar os períodos na linha do tempo. A prática comum é selecionar o **campo Data de início** ou o **campo Data de término** como o campo de classificação. Se você selecionar um campo de classificação diferente, inclua também esse campo na lista de campos de texto de dica de ferramenta para fornecer aos usuários uma maneira de descobrir os critérios de classificação.
Classificar por ordem	Selecione a ordem de classificação para os campos de classificação selecionados.
Opções interativas	
Permitir movimentação horizontal?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários arrastem períodos de linha do tempo horizontalmente. Arrastar muda as datas de início e de término e atualiza o registro.
Permitir arraste da hora de início?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de início de um período.
Permitir arraste da hora de término?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de término de um período.
Restrição	Especifique o comportamento ao arrastar um período secundário. Esta opção estará disponível somente se você não especificar **a Calculadora de intervalo** para a página da linha do tempo primária. ○ **Nenhum**: nenhuma restrição está em vigor. ○ **Restringir por primário**: mova o período secundário somente dentro do intervalo de tempo definido pelo período primário. ○ **Atualizar primário**: atualize o período ao mover o secundário para fora do intervalo de tempo definido pelo período primário.

Exibir uma métrica como uma linha do tempo

Os administradores podem permitir que os usuários exibam qualquer métrica em uma linha do tempo ativando a ação de IU *Métricas da linha do tempo*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Métricas** > **Definições**.
2. Selecione a métrica que você deseja exibir em uma linha do tempo. Por exemplo, Duração do estado do problema.
3. Marque a caixa de seleção Linha **do tempo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Tornar uma linha do tempo visível para um usuário selecionado

Crie um módulo personalizado em uma aplicação e defina as funções que podem acessá-lo para disponibilizar as linhas do tempo selecionadas para os usuários.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para permitir que esses usuários atualizem registros de tarefa diretamente da linha do tempo, configure a linha do tempo para habilitar a ação de arrastar períodos.

Nota:
As linhas do tempo fornecidas por um módulo personalizado não são totalmente dinâmicas. O painel esquerdo, o painel de resumo, o recurso de atualização automática e as linhas de grade não são dinâmicos e não refletem atualizações no registro da linha do tempo após a criação do link do módulo. No entanto, os dados representados pelos períodos, rótulos e dicas das ferramentas exibem todas as atualizações no módulo personalizado.

Para criar um módulo de página da linha do tempo:

Procedimento

1. Clique no ícone **Editar aplicação** em uma aplicação (como Incidente) no painel de navegação.
2. Na lista relacionada Módulos da aplicação, clique em **Novo**.
3. Configure o formulário Módulo para adicionar o campo **Página da linha do tempo**.
4. Preencha o formulário conforme descrito na tabela e clique em **Enviar**.

O formulário Módulo fornece os seguintes campos.

Tornar as linhas do tempo visíveis para usuários selecionados

Campo	Descrição
Título	Nome do módulo como ele aparece no painel de navegação. Por exemplo, você pode usar Linha do tempo de planejamento.
Ordem	Número para determinar a sequência na qual esta condição deve ser avaliada se houver mais de uma condição correspondente. Condições com uma ordem inferior são avaliadas primeiro.
Aplicação	Aplicação para o novo módulo.
Dica	Breve descrição do módulo que aparece quando o usuário coloca o cursor sobre o nome do módulo. Por exemplo, você pode inserir a exibição Semanal de mudanças de alta prioridade.
Ativo	Caixa de seleção que habilita o módulo para as funções definidas. Desmarque esta caixa de seleção para desabilitar o módulo para todos os usuários.
Imagem	Ícone que deve aparecer com o nome do módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de link	Selecione **Página da linha do tempo**. Quando você seleciona este link, o campo **Página da linha do tempo** é exibido.
Página da linha do tempo	Página da linha do tempo que você deseja que apareça neste módulo. Por exemplo, para a aplicação Mudança, selecione uma linha do tempo relacionada à mudança, para a aplicação Incidente, selecione uma linha do tempo relacionada ao incidente.
Funções	Funções que podem acessar este módulo.
Substituir funções do menu da aplicação	Caixa de seleção que indica que este módulo deve aparecer quando o usuário tiver as funções especificadas. Caso contrário, o usuário deve ter as funções especificadas pelo menu da aplicação e pelo módulo.

Scripts da calculadora de intervalo

Você pode especificar uma inclusão de script que calcula as restrições de intervalo e processa as atualizações primárias em uma página da linha do tempo.

Scripts da calculadora de intervalo

A seguir estão três exemplos de inclusões de script que ajudam a especificar restrições de intervalo.

ExemploAtualizarPaisRangeCalculator

Atualiza os registros primários quando um período de registro secundário é movido ou redimensionado na linha do tempo.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
   if (sprint.next())
     releaseID = sprint.release + "";
   if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next()) {
          if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
             gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
          if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
            gr.update();
        }
    }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
 var gdt = new GlideDateTime();
 gdt.setNumericValue(timeMS);
 return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Neste exemplo, o período é identificado com base no ID e na tabela da função (id, table, startDate, endDate).

ExemploMinRangeCalculator

Define a data de início mais antiga e a data de término mais recente para um período especificado.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
 ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
    initialize: function() { },
    updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
    getMinRangeDetails: function(id, table){
        var min = -1;
        var max = -1;
        var minID = "";
        var maxID = "";
        if (table == "rm_release_scrum"){
                var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                gr.addQuery("release", id);
                gr.query();
                while(gr.next()){
                    var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                    var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                    var id = gr["sys_id"];
                    if (min == - 1 || start <= min){
                          if (start != min)
                              minID = "";
                    min = start;
                    minID += "," + id;
                    }
                    if (max == -1 || end >= max){
                              if (end != max)
                                    maxID = "";
                              max = end;
                              maxID += "," + id;
                      }
                }
         }
      return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
 var gdt = new GlideDateTime();
 gdt.setNumericValue(timeMS);
 return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

CalculadoraExemploMaxRange

Define a data de início mais antiga e a data de término mais recente para um período especificado.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(message); },
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Use as duas funções a seguir para obter as datas de início e término corretas nas três inclusões de script de exemplo fornecidas para referência.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
   }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
   }
```

Linhas do tempo

As linhas do tempo exibem um calendário linear de tarefas, como incidentes e solicitações de mudança, definidas por suas datas de início e término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um período representa cada tarefa na linha do tempo, que é exibida como uma barra horizontal e pode ter codificação de cores distinta. Cada período tem um rótulo e pode ter um texto de dica de ferramenta contendo informações adicionais sobre a tarefa. Você também pode mudar a perspectiva do calendário para obter uma exibição mais granular dos dados.

Mudanças na perspectiva

Use os seletores de intervalo na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.

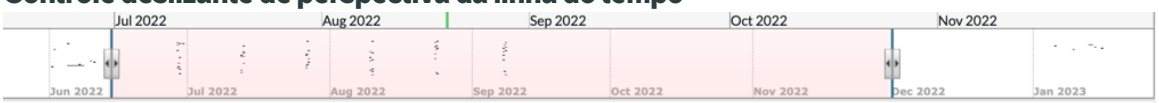
Os incrementos vão de um dia a um ano. Para limitar a linha do tempo a um incremento entre a data de início do primeiro período e a data de término do último período, clique em **Máximo**. Use os campos de calendário inicial e final para selecionar a perspectiva da linha do tempo. Esses campos controlam a mesma perspectiva do controle deslizante na parte inferior da linha do tempo. A linha vertical verde indica a data e a hora atuais e percorre a linha do tempo automaticamente.

Barra de perspectiva da linha do tempo



O controle deslizante rosa na parte inferior da linha do tempo oferece outra maneira de mudar a perspectiva. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para exibir todos os períodos em uma linha do tempo longa. Ajuste os endpoints do controle deslizante para fazer mudanças arbitrárias na ampliação. Um controle deslizante estreito amplia os períodos e proporciona uma exibição mais detalhada de linhas do tempo complexas. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela.

Controle deslizante de perspectiva da linha do tempo



Gerenciamento de períodos

Você pode exibir detalhes do período, períodos de foco e zoom e editar períodos.

Um período representa cada tarefa na linha do tempo, que é exibida como uma barra horizontal e pode ter codificação de cores distinta. Cada período tem um rótulo e pode ter um texto de dica de ferramenta contendo informações adicionais sobre a tarefa. Você também pode mudar a perspectiva do calendário para obter uma exibição mais granular dos dados.

Detalhes do período

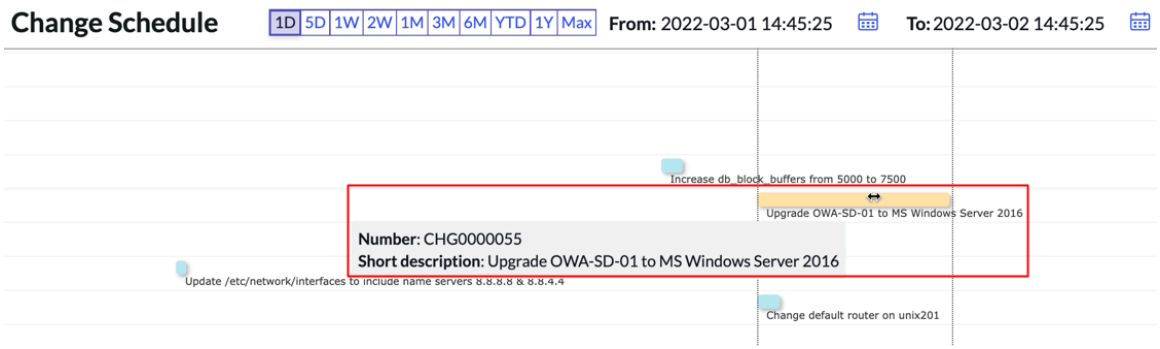
Se o painel de navegação esquerdo estiver visível, o rótulo do período ficará visível no painel esquerdo.

Se o painel esquerdo estiver oculto, aponte o cursor sobre um período para exibir a dica da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da ferramenta da linha do tempo



Período de foco e zoom

Você pode usar atalhos do teclado ao usar linhas do tempo.

Foco e zoom em um período

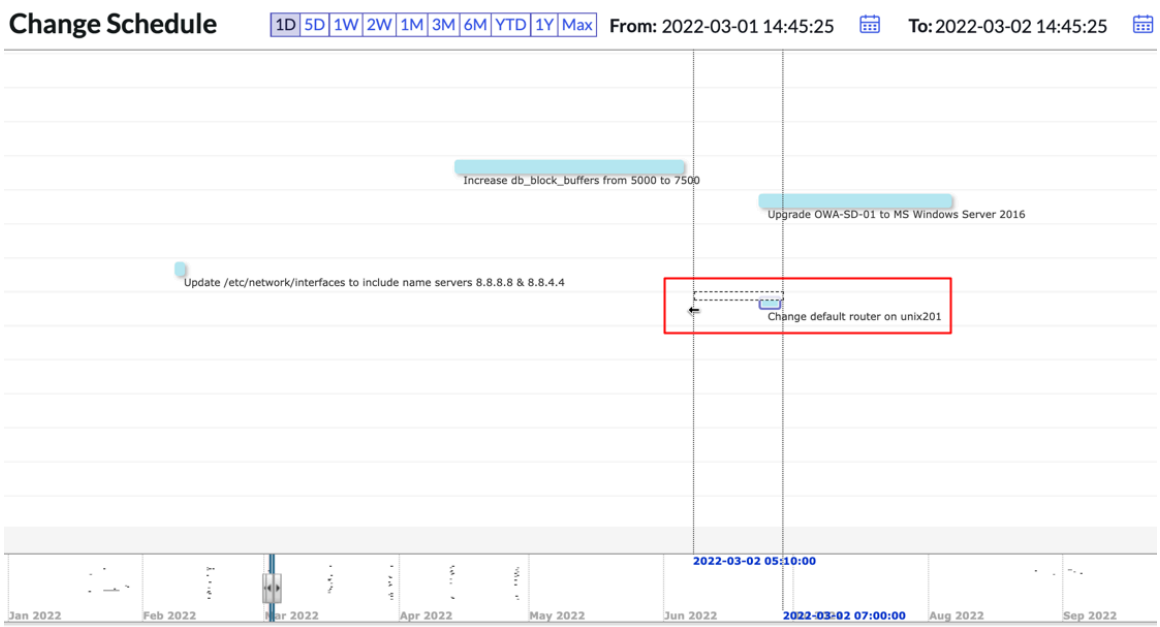
Sistema operacional	Atalho
Macintosh	Comando + Clique
Windows	Control + Clique

Edições de período

Se a linha do tempo tiver sido configurada para edição (mover horizontal, arrastar data de início e término), use o mouse para ajustar os períodos de acordo com as suas necessidades.

Mova as datas de início ou de término para alterar a duração da tarefa.

Início da ação de arrastar a linha do tempo

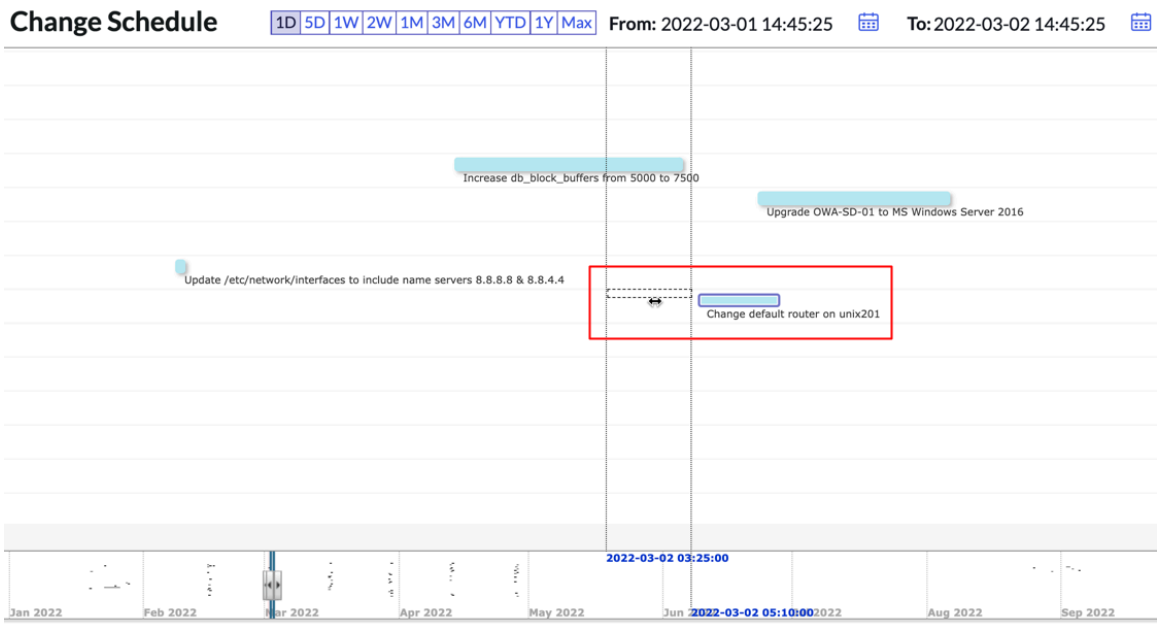


Mova todo o período horizontalmente para ajustar as datas de início e término, mas não a duração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Período de arrastar da linha do tempo



Client transaction timings

O plug-in Client Transaction Timings aprimora os logs do sistema, fornecendo informações adicionais sobre as durações das transações que ocorrem entre o cliente e o servidor.

Você pode rastrear problemas de desempenho até a origem exibindo onde o tempo está sendo consumido e como o tempo foi gasto durante uma transação.

Este plug-in requer que o Indicador de tempo de resposta Indicador de tempo de resposta esteja habilitado e coleta informações dos seguintes navegadores:

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

Informação de Transações do cliente

A instalação do plug-in adiciona o módulo *Transações do cliente* à aplicação *Logs do sistema*. Ele fornece uma lista de todas as transações registradas entre o cliente e o servidor no último dia:

Informação de Transações do cliente

Campo	Descrição
Criado	Momento em que a transação foi registrada.
Tempo de resposta	Número de ms gastos pelo servidor na execução da transação.
Tempo de regras de negócios	Número de ms gastos por regras de negócios acionadas pela transação.
Tempo do SQL	Número de ms gastos pelo banco de dados SQL.
Tempo de resposta do cliente	(Load_completion_time) - (start_time). Inclui a hora do servidor.
Tempo de rede do cliente	Número de ms gastos pela rede pela qual o cliente está se conectando.
Tempo do navegador	Número de ms gastos pelo navegador na execução da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informação de Transações do cliente

Campo	Descrição
Tempo do client script	O número de ms gastos na execução de scripts de cliente.
Tempo da Política de IU	Número de ms gastos na execução da política de IU.
Tipo	Tipo de transação: • Formulário • Lista • Outro
Tabela	Nome da tabela exibida. Por exemplo, incident, change_request.
Exibição	Exibir para este formulário/lista.

Informações detalhadas do cliente

Um maior detalhamento dos tempos do cliente para toda a renderização de Formulário (mas não a renderização de lista) também é rastreado. Para ver os detalhes, analise um registro de transação de cliente específico e observe a lista relacionada na base da tela.

Informações detalhadas do cliente

Campo	Descrição
Ordem	Ordem durante o carregamento em que esta operação ocorreu.
Tipo	Tipo de operação.
Nome	Nome descritivo desta operação específica
Duração	Número de ms que esta operação levou para ser concluída.

Componentes instalados com Tempos de transação do cliente

O plug-in Client Transaction Timings instala vários componentes.

Estrutura da tabela de banco de dados

O plug-in adiciona a tabela *syslog_client_transaction*.

Scripts

O plug-in depende da nova inclusão de script *AJAXClientTiming*. Este script reúne as informações necessárias e as preenche na tabela *syslog_client_transaction*.

Dependências

Este plug-in não requer nenhum outro plug-in, mas não coleta informações a menos que o Indicador de tempo de resposta Indicador de tempo de resposta esteja habilitado.

Ativação do plug-in

Para ativar o plug-in, navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins** e ative o plug-in.

Tradução automática

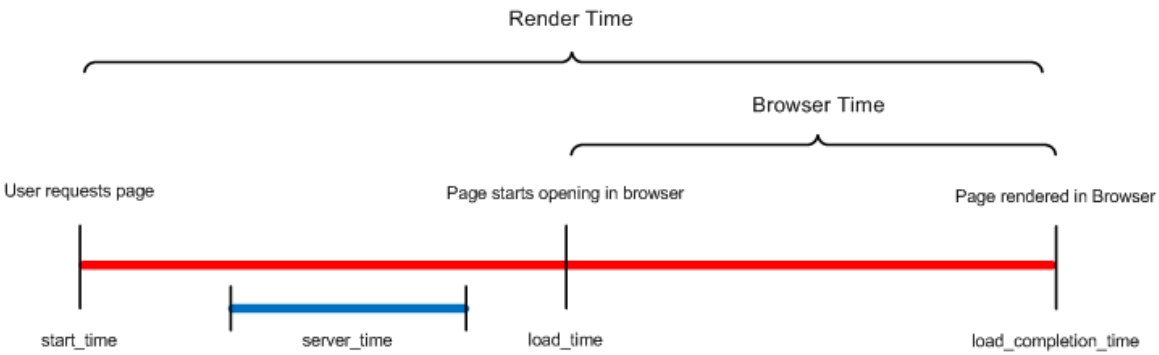
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Novas instâncias têm o plug-in ativado por padrão.

Valores de tempo

Os valores de tempo são divididos em várias seções.

Tempo de transação do cliente



As variáveis neste diagrama são definidas da seguinte forma:

Valores de tempo

Variável	Descrição
start_time	Data e hora em que o usuário solicita uma página (o usuário clica em um link). Este valor é definido conectando-se ao evento *antes do descarregamento* da página anterior. Os navegadores WebKit não são compatíveis corretamente com o evento *beforeunload*, e é por isso que as temporizações do cliente não são compatíveis com o Safari ou o Chrome.
load_time	Data e hora em que a página atual começa a ser carregada no navegador. Um javascript em linha que é executado como o primeiro script no corpo HTML define este valor.
server_time	Tempo em ms gasto pelo servidor processando a transação. O servidor relata este valor para o cliente.
load_completion_time	Data e hora em que a página foi totalmente renderizada no navegador. Esta operação é executada como o último script na página e identifica a hora em que a página foi carregada.

As seguintes temporizações são relatadas na parte inferior direita de muitos formulários e listas:

Valores de tempo

Rótulo	Elemento	Descrição	Cálculo
Tempo de Resposta	tempo_de_resposta_cliente	Tempo geral para entregar a página subtraindo o tempo em que o usuário solicita a página do momento em que a página é totalmente renderizada no navegador.	load_completion_time - start_time
Hora do servidor	hora_do_servidor_cliente	Tempo que o servidor leva para processar a transação.	server_time
Tempo da rede	client_network_time	Tempo que a rede leva para processar a solicitação. Calculado subtraindo o tempo da	load_time - start_time - server_time

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores de tempo

Rótulo	Elemento	Descrição	Cálculo
		solicitação do usuário a partir do momento em que a página começa a carregar no navegador e, em seguida, subtraindo o tempo de processamento do servidor.	
Tempo do navegador	navegador_hora	Tempo que o navegador leva para entregar a página subtraindo o tempo em que a página é totalmente renderizada do momento em que a página começa a ser carregada no navegador.	load_completion_time - load_time

Administração de moeda

Os campos de moeda fornecem recursos para lidar com o cálculo, a conversão e a exibição de valores de moeda.

Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

Explorar



Saiba mais sobre conceitos e recursos de administração de moeda.

Configurar



Configure padrões para moeda padrão e moeda FX.

Referências



Veja os detalhes sobre as propriedades de administração de moeda.

Explorando a administração de moeda

O Now Platform® oferece suporte a dois tipos de campos de moeda: moeda padrão (ou padrão) e moeda de câmbio estrangeiro (FX).

Moeda padrão (padrão)

Os campos de moeda padrão que são entregues com o Now Platform.

Moeda de FX

Moeda de FX é um tipo alternativo de campo de moeda que é altamente configurável, oferece suporte a tabelas de taxas personalizadas e fornece visibilidade aprimorada nos cálculos 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.

conversão. Você pode adicionar campos de Moeda de FX a aplicações base e personalizadas, e eles funcionam independentemente dos campos de moeda padrão existentes.

Campos de moeda padrão

Os campos de moeda padrão ou padrão são instalados com o sistema base e usados na maioria das aplicações não financeiras.

Um campo de moeda padrão armazena um valor de moeda, um código de moeda e um valor de moeda de referência.

- Código ISO de três letras que identifica a moeda selecionada para o valor da moeda. Por exemplo, USD para o Dólar americano ou EUR para o Euro.
- O valor da moeda de referência é o valor da moeda, expresso na moeda de referência. Quando você salva um valor de moeda, o valor da moeda de referência é calculado usando uma conversão de taxa.

Um campo de preço é semelhante a um campo de moeda, mas com recursos especiais para conversão e exibição. Para saber mais, consulte Campos de preço.

Configurações de localidade

Existem duas configurações de localidade, sistema e usuário. A localidade do sistema determina a moeda de referência e a localidade do usuário determina a moeda da sessão.

Localidade do sistema

Você define a localidade do sistema usando a propriedade *glide.system.locale*. O valor está no formato `Language.Country`, em que:

- `O idioma` é um código de idioma ISO 639.
- `O país` é um código de idioma ISO 3166.

Internamente, este valor é usado conforme especificado pelo Java. A configuração de localidade do sistema deve estar na lista de localidades compatíveis com Java . Defina a localidade do sistema uma vez após um novo zboot, pois os valores de moeda de referência que aparecem nos campos de moeda estão na moeda implícita na localidade do sistema. Para definir esta propriedade, consulte Controlar a configuração e o uso do campo de moeda padrão em uma instância.

Nota:
Não altere a localidade do sistema depois que os valores de moeda tiverem sido inseridos na instância. Quando você altera a localidade do sistema, os valores da moeda de referência não são ajustados. Não há conversão de taxa. Essa persistência resulta em agregações e filtragem inválidas.

Localidade do usuário

O Now Platform® determina a localidade do usuário na seguinte sequência:

- Registro de usuário no qual o país, ou o país e o idioma, são especificados.
- Localidade do sistema definida usando a propriedade *glide.system.locale*.
- Localidade do navegador.

Os valores nos campos de moeda são compostos por um código de moeda e um valor. Os valores sempre aparecem na moeda da sessão e são formatados no formato especificado pelo Java para a localidade do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Moeda da sessão e de referência

Os campos de moeda padrão em Now Platform® usam dois tipos de moeda, Sessão e Referência.

Moeda da sessão

A moeda da sessão é definida para o usuário pela localidade do usuário ou pelo modo de moeda única.

Referência

O local do sistema determina a moeda de referência e é o padrão usado em toda a instância.

Cada vez que você insere um valor em um campo de moeda ou preço, o sistema armazena três informações:

- Valor conforme inserido, na localidade do usuário.
- Código da moeda na localidade do usuário.
- Valor convertido para a moeda de referência usando a taxa de câmbio atual.

Nota:
No modo de várias moedas, o código da moeda salvo no campo de moeda pode não ser igual ao código da moeda da sessão. Por exemplo, a moeda da sessão pode ser o Euro e o número inserido pode ser o Iene japonês.

Moeda da sessão

Quando os usuários exibem um valor de moeda, eles podem ver o valor conforme inserido ou no formato de moeda da sessão. O formato contém:

- Símbolo da moeda
- Valor convertido para a moeda da sessão e mostrado em um formato de número localizado.

A localidade do usuário determina o formato da moeda da sessão.

O formato do número pode diferir em recursos como o separador decimal com base na localidade. Por exemplo, a formatação dos EUA é 1.234.567,89, enquanto a formatação em alemão é 1.234.567,89. O Now Platform® determina a moeda da sessão na seguinte sequência:

- Configuração do modo de moeda única usando `glide.i18n.single_currency` e `glide.i18n.single_currency.code`.
- Moeda padrão para a localidade do usuário.

Moeda de referência

Para executar cálculos em valores de moeda hete- rogêneos, o Now Platform® armazena valores de moeda convertidos para uma moeda do sistema, chamada de moeda de referência. Cada campo de moeda contém um valor de moeda de referência. O sistema determina a moeda de referência na seguinte sequência:

- Localidade do sistema definida usando a propriedade `glide.system.locale`
- Localidade padrão do Java, normalmente en.US

Os recursos de filtragem e agregação usam o valor da moeda de referência para executar cálculos em campos de moeda padrão. Esses recursos podem gerar resultados imprecisos devido a mudanças na taxa de conversão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problemas com campos de moeda

Os usuários geralmente ficam confusos com os resultados da filtragem, classificação e exibição de campos de moeda porque o sistema funciona com pelo menos duas moedas para cada valor: a moeda da sessão e a moeda de referência.

Nota:
As agregações e a filtragem de campos de moeda usam a moeda de referência e o usuário vê a moeda da sessão. Por causa das taxas de conversão em mudança, os valores de moeda de referência filtrados podem não resultar na mesma ordem que os valores de moeda da sessão sugeririam. O mesmo problema acontece com agregações.

O usuário pode ver os seguintes problemas:

- As listas filtradas em campos de moeda podem não estar na ordem esperada. Ele usa os valores da moeda de referência para filtragem, mas exibe os valores da moeda da sessão.
- A agregação de campos de moeda pode não produzir os resultados esperados porque os valores de moeda de referência são agregados e convertidos para a moeda da sessão.
- Os valores de moeda podem não aparecer como esperado porque os valores de moeda são formatados com base na localidade do usuário e não no código da moeda.

Essa confusão pode ser resultado da diferença entre as moedas da sessão e de referência, da mudança nas taxas de conversão e de diferentes moedas de sessão usadas por diferentes usuários.

Modo de moeda única

O modo de moeda única permite que todos os usuários da plataforma exibam valores de moeda na mesma moeda.

Antes de habilitar o modo de moeda única, defina a localidade do sistema. Para configurar o modo de moeda única, defina as seguintes propriedades:

- `glide.i18n.single_currency`: **verdadeiro** ou **falso**
- `glide.i18n.single_currency.code`: o código de moeda ISO de três letras
- `glide.system.locale`: a localidade do sistema

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre formatos de localidade válidos, consulte Configurações de localidade.

O uso do modo de moeda única tem as seguintes limitações:

- O modo de moeda única muda a moeda que aparece nas exibições do usuário, mas não muda a formatação do número. Mesmo que usuários em diferentes países vejam valores de moeda em uma moeda, a formatação do número, conforme determinado pela localidade do usuário, pode não ser o que eles esperam.
- Como a entrada do valor da moeda está restrita à moeda única, os campos de preço não podem ser usados.

Você pode evitar os efeitos das conversões de taxa definindo a localidade do sistema e a moeda de referência como a moeda única.

Campos de preço

Um campo de preço é um campo de moeda que permite o controle sobre as conversões e a 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.

Você pode selecionar opções de conversão e exibição por campo de preço e alterá-las a qualquer momento. Existem três variações:

Calculado [Padrão]

Comporta-se da mesma forma que o tipo de campo de moeda padrão. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de conversão de moeda mais recentes. O campo de preço aparece na moeda da sessão para o usuário.

Fixo

Quando o campo de preço aparece, ele é mostrado no código da moeda usado quando você inseriu o valor. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de conversão de moeda mais recentes.

Múltiplo

Permite que você insira vários valores de preço para um item usando uma moeda diferente para cada preço. O valor do campo é o valor inserido na moeda da sessão do usuário. Caso contrário, o primeiro preço inserido será convertido para a moeda da sessão do usuário. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de câmbio mais recentes.

Nota:
O primeiro valor inserido é usado durante a exibição. Os valores adicionais não são usados durante os cálculos.

Você pode alterar o código da moeda e o valor numérico de um campo de preço. Quando você clica no ícone **Editar** que aparece ao lado do campo de preço, é exibido um formulário que você usa para editar os detalhes do campo de preço:

Detalhes da moeda do campo de preço

Campo	Descrição
Moeda	Lista de moedas habilitadas no sistema na caixa de combinação. No modo de moeda única, a moeda é um rótulo e não pode ser alterada.
Valor	Valor numérico formatado na localidade do usuário.
Tipo	Calculado, Fixo, Múltiplo. • Quando você altera o tipo de preço para Vários, o sistema cria registros secundários para todas as moedas habilitadas na plataforma. Os registros secundários são preenchidos com valores convertidos do campo de valor, usando as taxas de conversão de moeda mais recentes. • Você não pode mudar o tipo de preço no modo de moeda única. • Você pode modificar o tipo de preço a qualquer momento.

Valores de moeda padrão em formulários

Nos formulários, os valores de moeda aparecem na moeda em que foram inseridos.

Uma caixa de combinação fornece uma lista de moedas disponíveis e a localidade do usuário determina seu formato. Ao inserir ou alterar o valor numérico da moeda, insira-o no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mesmo formato especificado pela localidade do usuário. No formulário de um novo registro, a moeda de referência é pré-selecionada na lista de moedas, com o valor numérico definido como zero.



- Se o registro for somente leitura, o valor da moeda aparecerá no campo **Moeda** conforme foi inserido e será formatado na localidade do usuário. No campo **Preço**, o valor da moeda da sessão é exibido.
- No modo Moeda única, a moeda é um rótulo que não pode ser alterado e o ícone **Editar** não aparece.

Editar o registro de instância de moeda

Se houver um registro de instância de moeda, um ícone **Editar** aparecerá ao lado do campo **Moeda** se você tiver direitos de edição para a tabela fx_currency_instance. Usuários com a função financial_mgmt_user podem editar os valores associados ao campo de moeda.

Nota:
Normalmente, você não deve editar a tabela fx_currency_instance diretamente. O Now Platform mantém essas tabelas e suas mudanças podem ter consequências não intencionais.

Valores de moeda padrão em relatórios

Os valores de moeda nos relatórios aparecem na moeda da sessão do usuário e são formatados na localidade do usuário com um símbolo de moeda.

O usuário determina como o relatório é executado.

- Relatório compartilhado: o usuário que executa o relatório.
- Relatório programado: geralmente executado como o usuário que programou o relatório.

Os dois valores específicos do usuário no relatório são:

- Moeda da sessão do usuário
- Valor convertido

Nota:
Um usuário que tem uma moeda de sessão diferente da pessoa que executa um relatório pode receber resultados inesperados.

Valores de moeda padrão nas listas

Nas listas, os valores de moeda padrão aparecem na moeda da sessão do usuário, formatados para exibição na localidade do usuário. Normalmente, um número formatado segue o símbolo da moeda.

Diferentes tipos de campo aparecem da seguinte forma nas listas:

Campo	Descrição
Tipo de campo de moeda	Valor expresso na moeda da sessão do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de campo de preço	• **Calculado**: valor na moeda da sessão do usuário. • **Fixo**: valor da moeda, conforme inserido pelo usuário. • **Múltiplo**: valor associado à moeda da sessão do usuário se este valor existir. Caso contrário, o primeiro valor inserido será convertido para a moeda da sessão do usuário.

Um ícone de Globo aparece ao lado do valor da moeda que permite alterar para um dos seguintes valores:

- Valor conforme inserido pelo usuário.
- Valor na moeda da sessão.
- Valor conforme inserido e, entre colchetes, o valor na moeda de referência.

O ícone aparece quando a moeda da sessão do usuário é diferente da moeda inserida. Clicar no ícone alterna entre as exibições listadas. Na visualização do registro, os valores de moeda aparecem como inseridos, formatados na localidade do usuário.

Agregação

As operações de agregação podem ser usadas em colunas de moeda. As operações de agregação incluem total, agrupar por, média, mínimo e máximo. A agregação é feita em duas etapas:

- Agregue os valores da moeda de referência para todos os registros.
- Converta este agregado na moeda da sessão do usuário para exibição.

Nota:
O valor resultante pode não ser o que você espera. A taxa de conversão usada para o valor que aparece para o campo de moeda e para sua moeda de referência, que é usada para a agregação, pode ter mudado.

Essa limitação se estende a diferentes tipos de preço.

- Para o tipo de preço fixo, o valor de referência calculado pode ser antigo.
- Para o tipo de preço múltiplo, o valor de referência do primeiro preço inserido é usado. Os outros valores não são usados.

O valor agregado é mostrado formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda. Os campos de moeda são armazenados com quatro casas decimais e os agregados têm quatro casas decimais. Para upgrades, você deve definir a propriedade `glide.currency_price.use_all_fraction_digits`. Para obter mais informações, consulte Alterar casas decimais da moeda padrão.

Filtrando

Você pode configurar filtros em campos de moeda. O valor da moeda é inserido como um código de moeda e valor numérico. A filtragem é feita em duas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O valor da moeda do filtro é convertido para a moeda de referência.
- O valor de referência calculado do filtro é comparado com o valor de referência nos registros.

Os registros correspondentes são mostrados na exibição de lista.

Nota:
Às vezes, os resultados da filtragem podem não fornecer o resultado esperado. A taxa de conversão usada ao executar o filtro pode ser diferente da taxa de conversão usada ao calcular os valores de referência nos registros individuais. Essa limitação se estende aos seguintes tipos de preço:

- Para um tipo de campo Preço fixo, o valor de referência calculado pode ser antigo.
- Para um tipo de campo Preço múltiplo, ele usa o valor de referência do primeiro preço e não usa os outros valores.

Valores de moeda padrão na importação e exportação

Em geral, os valores de moeda que cruzam os limites da plataforma são representados na moeda da sessão do usuário e formatados na localidade do usuário.

Importar

Os valores de moeda são importados como cadeias de caracteres, assim como outros campos. O mapeamento de transformação padrão para um campo de moeda usa `setDisplayValue()`. O formato esperado para esta função é:

- Um número formatado na localidade do usuário. O número é considerado como um valor na moeda da sessão do usuário, por exemplo, 1.234,56.
- O número prefixado pelo código da moeda de três letras separado por um ponto e vírgula, por exemplo, EUR;1.234,56.

Este comportamento pode ser personalizado em scripts de mapa de transformação.

Exportar

Os valores de moeda podem ser exportados em vários formatos, incluindo CSV, XLSX, PDF e XML. Dependendo do formato de exportação, os valores de moeda são exportados na moeda da sessão do usuário e formatados na localidade do usuário ou são exportados no valor da moeda de referência sem formatação.

Tópicos relacionados

Exportando campos de moeda para o Excel

Valores de moeda padrão em scripts

Você pode usar campos de moeda em scripts.

Esses métodos estão disponíveis em objetos GlideElement.

Para exibir valores de moeda, use a API de exibição `getDisplayValue()`. Para trabalhar com valores de moeda de qualquer forma diferente de exibição, use as APIs que retornam/aceitam números não formatados.

Nota:
Antes de executar cálculos no valor, não use os métodos `getDisplayValue()` e processe a cadeia de caracteres para remover informações de formatação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos como `getValue()` e `getCurrencyValue()` retornam números não formatados como cadeias de caracteres. Para obter o valor de ponto flutuante, use a função JavaScript `parseFloat()`e use o valor resultante para executar cálculos. Para obter a moeda associada a esses valores, use as APIs que retornam o código da moeda. Você também pode usar os métodos `getCurrencyCode()` para determinar a moeda de um campo.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Use o método `setValue()` para definir o valor de um campo de moeda. Se esta moeda for a moeda da sessão do usuário, use um número simples ou o número de ponto flutuante de uma cadeia de caracteres que o contenha. Caso contrário, prefixe o valor com o código de moeda ISO de 3 letras.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Você está trabalhando com o valor da moeda de referência ao usar GlideAggregate em campos de moeda ou preço. Certifique-se de converter os valores agregados para a moeda da sessão do usuário para exibição. O valor resultante pode não ser o que você espera. A taxa de conversão usada para o valor do campo de moeda ou preço e para sua moeda de referência, que é usada para a agregação, pode ter mudado.

Quando você exclui um registro que contém um valor de moeda, a plataforma exclui todos os registros de moeda associados.

Nota:
Não use `deleteMutiple()` em tabelas com campos de moeda. Sempre exclua cada registro individualmente.

Os valores de moeda contêm quatro casas decimais.

- As APIs que retornam valores como `getValue()` retornam até quatro casas decimais. Os zeros à direita são sempre removidos.
- As APIs que retornam valores de exibição como `getDisplayValue()` têm pelo menos duas casas decimais e até quatro casas decimais.
- GlideAggregate retorna quatro casas decimais.

Você pode fazer com que o sistema use duas casas decimais. Quando você define com duas casas decimais, os valores numéricos retornados pela API contêm duas casas decimais. Embora as taxas de conversão de moeda possam ter mais casas decimais, os campos de moeda armazenam apenas duas casas decimais. As APIs que aceitam valores numéricos arredondam casas decimais para duas casas.

- As APIs que retornam valores como `getValue()` retornam até duas casas decimais. Os zeros à direita são removidos para valores lidos do banco de dados, mas se um valor como 00 for definido posteriormente, 1,00 poderá ser retornado. O número de zeros à direita retornados não é consistente.
- As APIs que retornam valores de exibição como getDisplayValue() contêm até duas casas decimais. Às vezes, ele pode retornar duas casas até mesmo para valores como 7,10, mas pode remover zeros à direita em outros momentos. O número de zeros à direita retornados não é consistente.
- GlideAggregate retorna duas casas decimais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 saber como alterar o número de casas decimais usadas pelo sistema, consulte Alterar casas decimais da moeda padrão.

No exemplo a seguir, a localidade do usuário é definida como alemão (de.DE) e a moeda de referência definida como USD. Os valores usam um valor de moeda de 21345,67 em iene japonês, 1563,72 em Euros e 1152,48 em dólares norte-americanos.

Métodos para acessar campos de moeda

Nome do método	Descrição	Exemplo
`getValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário como um número não formatado.	1563.72
`getReferenceValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda de referência como um número não formatado.	1152.48
`getSessionValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário como e número não formatado.	1563,72
`getCurrencyValue()`	Retorna o valor da moeda conforme inserido como um número não formatado.	21345.67
`getDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	1.563,72€
`getSessionDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	1.563,72€
`getReferenceDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda de referência, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	US$ 1.152,48
`getCurrencyDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda conforme inserido formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	JPY 21.345,67
`getCurrencyString()`	Retorna o valor da moeda conforme inserido como um número não formatado, prefixado pelo código de moeda ISO de 3 letras, separado por um ponto e vírgula.	JPY 21345,67
`getCurrencyCode()`	Retorna o código de moeda ISO de 3 letras para o valor da moeda conforme inserido.	JPY

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos para acessar campos de moeda

Nome do método	Descrição	Exemplo
`getSessionCurrencyCode()`	Retorna o código de moeda ISO de 3 letras da moeda da sessão do usuário.	EUR
`getReferenceCurrencyCode()`	Retorna o código de moeda ISO de 3 letras da moeda de referência.	USD
`setValue()`	Define o valor da moeda como: • Um número não formatado considerado como um valor na moeda da sessão do usuário. • Um número não formatado prefixado por um código de moeda de 3 letras separado por um ponto e vírgula.	4369.21 ou JPY 4369.21
`setDisplayValue()`	Define o valor da moeda como: • Um número formatado na localidade do usuário que é considerado como um valor na moeda da sessão do usuário. • Um número formatado na localidade do usuário prefixado por um código de moeda de 3 letras separado por um ponto e vírgula.	4369.21 ou JPY 4369.21

Campos de Moeda de FX

Use os campos de moeda FX (câmbio estrangeiro) como uma alternativa aos campos de moeda padrão (padrão) encontrados na maioria das aplicações. Eles são altamente configuráveis, oferecem suporte ao uso de tabelas de taxas personalizadas, agregações de relatório e fornecem visibilidade aprimorada dos cálculos de conversão.

Nota:
Você não precisa instalar um plug-in para usar a funcionalidade FX Currency. Ele é ativado por padrão.

Considerações de uso

Use o tipo de campo Moeda de FX no lugar dos campos de moeda padrão quando você precisar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ofereça suporte a valores expressos em várias moedas, por exemplo, EUR 100, JPY 200, USD 30, como valores em um campo. Os campos de Moeda de FX oferecem melhor suporte para aplicações de várias moedas do que os campos de moeda padrão.
- Controle como o campo Moeda de FX é configurado, incluindo a especificação de seu comportamento interno e a formatação do valor da moeda.

  Para saber mais sobre a configuração de moeda, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda de FX.

- Crie tabelas de taxas de conversão personalizadas.

  Para saber mais sobre taxas de tabela personalizadas, consulte Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizadas.

- Tenha mais controle sobre quando ocorre a conversão de moeda real. Os valores de moeda de FX são convertidos somente sob demanda, tornando os resultados da conversão muito mais transparentes.

  Para saber mais sobre conversões de moeda, consulte Noções básicas sobre como funcionam as conversões do campo Moeda de FX.

- Forneça maior transparência nos cálculos de conversão de moeda. Você pode exibir e configurar os componentes de cálculo, incluindo datas de conversão, moeda de referência e número de decimais exibidos.
- Crie condições de consulta usando valores de campos de moeda de FX. Para obter as condições de consulta disponíveis, consulte Operators available for filters and queries .
- Acesse campos de moeda de FX por meio de APIs programáveis mais avançadas.
- Agregue valores de moeda conforme inseridos pelos usuários ou agregue-os nas moedas de referência selecionadas, para fins de emissão de relatórios.
- Use o código de moeda numérico ISO 4217 de três dígitos para uma moeda com campo de código numérico na tabela Moeda [fx_currency] e na API `ScriptableCurrencyCode`. Para obter mais informações, consulte .

Importante:
Você pode adicionar campos de Moeda de FX a aplicações base e personalizadas, e eles funcionam independentemente dos campos de moeda padrão existentes. No entanto, você não pode converter ou alterar um campo de moeda padrão para um campo do tipo Moeda FX. Não há funções disponíveis para converter campos de moeda padrão em campos de moeda de FX e, em seguida, migrar os dados de um para o outro.

Tópicos relacionados

Referência de tipos de campo

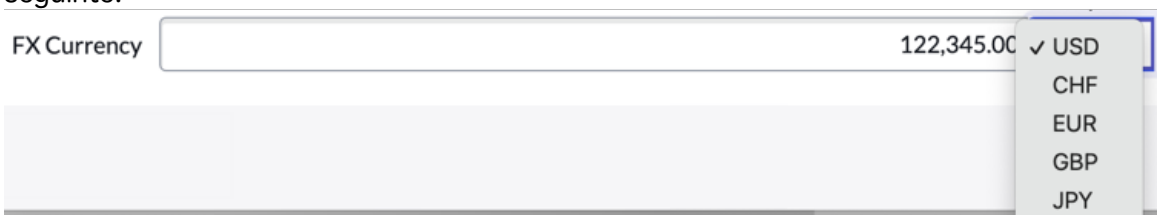
Noções básicas sobre valores de moeda de FX em formulários

Em formulários, o campo Moeda de FX se comporta como um campo de referência com pontos no script. Ele consiste em um campo de entrada e uma lista de acompanhamento para seleção de um código de moeda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificamente, os campos de Moeda de FX que aparecem em formulários contêm o seguinte:



- Um campo vazio para entrada de um valor numérico de moeda, formatado de acordo com a localidade do usuário atribuído. Por exemplo, nos EUA, ele é formatado com duas casas decimais, para entrada de centavos.

  Se este for um novo registro, o campo estará vazio. Se for um registro existente, o valor da moeda anterior inserido será exibido.

- Uma lista de seleção de moedas ativas da tabela Moeda [fx_currency]. O código de moeda padrão é baseado na localidade do usuário. Você pode selecionar outra moeda para uso durante a sessão de entrada.

  Por exemplo, nos EUA, o valor da moeda padrão, com base na localidade do usuário, é USD. Você pode selecionar outro código de moeda para usar na sessão de entrada atual.

- Um ícone de edição ( ). Usuários com uma função currency_instance_admin atribuída podem clicar nela para editar detalhes da moeda no registro de instância de moeda [fx_currency2_instance].

Noções básicas sobre como funcionam as conversões do campo Moeda de FX

Você pode usar taxas de câmbio do sistema existentes ou definir uma tabela de taxa de conversão personalizada para uso no processamento de moeda FX.

Uma taxa de conversão de moeda representa o fator de conversão para trocar uma moeda por outra. A taxa de conversão é usada ao converter um valor de moeda, expresso em uma moeda, em outra moeda. As conversões podem ocorrer para armazenamento (por exemplo, conversão para uma moeda de referência) ou para exibição (por exemplo, conversão para uma moeda de sessão).

Quando ocorrem as conversões

Os campos de moeda de FX expõem os valores dentro do registro de instância de moeda [fx_currency2_instance] como campos de referência com pontos. Você pode acessar todos os dados mantidos em um campo de Moeda de FX sem nenhuma transformação. As conversões podem acontecer nestas situações:

1. Cálculo de um valor de referência, calculado quando você insere um valor de moeda, seja na inserção ou na atualização. O valor da moeda de referência é salvo, assim como o valor da moeda inserido. Depois que esse cálculo ocorre, o valor de referência não é recalculado.
2. Cálculo do valor de exibição da sessão retornado de `getDisplayValue()`, que executa conversões para a moeda necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A taxa de conversão é baseada nas configurações dos campos **Tabela de taxa de conversão** e **Fonte de data de conversão** em **Localização do Sistema** > **Configuração de Moeda de FX.**

Nota:
Para saber mais sobre essas configurações, consulte Especifique a tabela de taxas e a origem de data para conversões de moeda.

Taxas de conversão

As taxas de conversão de moeda de FX são armazenadas das seguintes maneiras:

- Tabela Taxa do sistema [fx_system_rate]: contém taxas de conversão do sistema. Cada registro contém a taxa de conversão do Euro para uma determinada moeda. As taxas são baixadas diariamente do site do ECB por um trabalho agendado chamado Recuperar taxas do sistema. Para saber mais, consulte Programar o trabalho de atualização de taxa.
- Tabela de taxas personalizadas: contém taxas de conversão de moeda personalizadas e as tabelas de taxas personalizadas estendem a tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate]. Para saber mais sobre como criar tabelas de taxas personalizadas, consulte Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizadas.

Noções básicas sobre valores de moeda de FX em listas e relatórios

Por padrão, os valores de moeda que aparecem nos campos Moeda de FX em listas e relatórios são os valores que você insere diretamente nos campos de Moeda de FX. Para relatórios, as agregações de campos de Moeda de FX são, por padrão, valores de moeda de referência.

Valores de moeda de FX nas exibições de lista

Em listas, os valores de Moeda de FX aparecem como uma cadeia de caracteres de moeda formatada retornada de `getDisplayValue()`.

- As configurações nos campos **Exibir dígitos** e **Exibir moeda do valor** em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** determine como os valores da moeda aparecem nas listas.
- Para saber mais, consulte Identifique o campo Moeda de FX e seus parâmetros de exibição.

Para um campo de moeda de FX que depende de outro campo de moeda de FX, o valor da moeda vem do registro de instância de moeda [fx_currency2_instance] associado a este último. O formato do valor de exibição é baseado em como você definiu suas configurações de exibição em **Localização do Sistema** > **Configuração de Moeda de FX.**

Nota:
Um campo de Moeda de FX em uma tabela personalizada é um campo de referência que armazena a referência (sys_id) ao registro real. Como o sys_id tem 32 caracteres, o **tamanho máximo** da coluna Moeda de FX deve ser 32 (padrão).

Filtrando valores de moeda de FX em listas

Em listas, a filtragem do campo Moeda de FX se comporta de forma diferente dos campos de moeda padrão. A filtragem ocorre usando o tipo de moeda selecionado quando um valor de moeda é inserido originalmente em um campo de Moeda de FX. Ele não leva em conta as moedas de referência quando você filtra uma lista. Portanto, se a lista não filtrada contiver entradas de campo de moeda de FX em várias moedas, uma lista filtrada conterá somente os registros inseridos originalmente usando a moeda de filtragem especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por exemplo, se você inseriu um valor de moeda em Euros (EU) e a moeda de referência for Dólar americano (USD), o valor da moeda de referência poderá aparecer em uma lista não filtrada.
- No entanto, se você filtrar a lista e selecionar USD como a moeda, o valor da moeda, originalmente inserido em Euros, não será exibido. Nesse caso, somente os valores de moeda inseridos originalmente em USD seriam exibidos.

Campos de moeda de FX dependente

O uso da exibição de moeda de FX ou de campos dependentes permite que você use configurações de exibição alternativas definidas em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** para um campo específico de Moeda de FX. Para saber mais sobre as configurações do campo Moeda de FX, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda de FX.

Ao criar um campo de Moeda de FX, você pode marcá-lo como dependente de outro campo de Moeda de FX. Marcar um campo de Moeda de FX como dependente permite que ele use as definições de configuração do campo Moeda de FX original para exibir os valores de valor em moedas diferentes. Quaisquer mudanças feitas no campo dependente não afetam o campo Moeda de FX original.

Emissão de relatórios, agregação e agrupamento de moeda de FX por

Você pode selecionar campos de Moeda de FX para inclusão em relatórios e eles são exibidos da mesma maneira que nas exibições de lista.

- Os campos de Moeda de FX aparecem como uma cadeia de caracteres de moeda formatada retornada de `getDisplayValue()`.
- Se você definir o campo **Moeda do valor de exibição** em **Localização do Sistema** > **Todas as Propriedades** para **Exibir em Moeda da sessão**, a moeda da sessão atribuída ao usuário que está executando o relatório será exibida.

Você pode agregar valores de moeda de referência semelhantes em um registro de instância de moeda. A seguir está o formato de dados de moeda de FX agregado no Now Platform®:

Valor agregado da moeda de FX

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	Valor da agregação. Se os valores que estão sendo agregados forem valores de moeda de FX, o valor retornado estará no formato currency_code:currency_value, como: USD: 134,980000 Caso contrário, o valor retornado será apenas o valor da moeda, como: 134.980000. **Nota:** Se o campo contiver valores de Moeda FX de tipos de moeda mista, os valores não poderão ser agregados. O valor é retornado como um ponto e 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.

Por exemplo, se o campo **Custo** em um registro de transação for um campo Moeda de FX, você poderá agrupar por `cost.amount` ou `cost.currency`.

- Operações de agregação, como SUM, são traduzidas como SUM(amount) ou SUM(reference_amount). A origem de agregação determina a conversão quando a moeda associada aos valores de moeda no agrupamento é a mesma.

  Por exemplo, o valor agregado retornado por GlideAggregate.getAggregate() é uma cadeia de caracteres no formato USD; 1234,56. O valor total da moeda é expresso na única moeda de referência que está associada a todos os valores de moeda no agrupamento.

- Se houver moedas diferentes associadas aos valores de moeda no agrupamento, o valor agregado estará vazio. Por exemplo, se alguns dos valores de moeda estiverem em dólares norte-americanos, alguns em Euros e outros em Ienes, o valor agregado ficará em branco.

Você também pode usar um comando Agrupar por nos campos de Moeda de FX.

- É equivalente ao agrupamento por moeda e valor, ou por reference_currency e reference_amount, conforme determinado pela origem de agregação.
- O valor do agrupamento está disponível por referência com pontos no campo Moeda de FX ou usando uma API como getDisplayValue().

Tópicos relacionados

Configurando configurações globais de moeda de FX

Configurando o comportamento do campo Moeda de FX

Valores de moeda de FX na importação e exportação

Em geral, os valores de moeda que cruzam os limites da plataforma representam tudo o que é retornado por getDisplayValue. Normalmente, este valor de moeda é o padrão inserido por um usuário em um campo de Moeda de FX para uma transação.

Importação de moeda de FX

Se estiver usando o método de importação setDisplayValue() padrão, a Moeda de FX funcionará de maneira semelhante ao campo de moeda padrão. Ele importa um valor como USD;1,234.56 como setDisplayValue("USD;1,234.56"). Em seguida, ele analisa o valor como um código de moeda ISO de três letras, seguido por um ponto e vírgula, seguido por um número formatado na localidade do usuário. Este método deve funcionar para a maioria dos casos de uso.

Os padrões para outros campos de instância de moeda vêm da configuração do campo de moeda de FX que você definiu em **Localização do Sistema** > **Configuração de Moeda de FX.** Para definir explicitamente esses campos, você pode usar um script de importação personalizado que define esses campos com os valores desejados, possivelmente usando valores de outra coluna de importação.

Existem várias maneiras de importar dados de moeda de FX.

Método	Descrição
Importação de dados para tabelas de taxas personalizadas	Método principal para importar taxas personalizadas, além de editar taxas diretamente. Quando você modifica as taxas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Descrição
	existentes, os valores de moeda existentes que usam essa taxa não são atualizados. **Nota:** Isso é específico para importação somente.

Exportação de moeda de FX

Existem várias maneiras de exportar dados de moeda de FX.

Método	Descrição
Mostrar XML	Mostra um arquivo XML com registros de instância para cada campo de moeda de FX agrupado dentro da carga XML.
Exportar para XML	Mostra um XML de descarregamento com descarregamentos para todos os registros de instância.
Exportar para Excel/PDF	Usa o método padrão de exportação de dados que extrai dados de campos usando `getDisplayValue()`. Para campos de Moeda de FX, o uso deste método retorna uma cadeia de caracteres de moeda formatada no formato $1.234,56. Para acessar informações específicas dentro de um campo de Moeda de FX diretamente sem nenhuma transformação, basta exportar essa coluna usando referência com pontos.

Configuração de campos de moeda

Configure padrões para moeda padrão e moeda de câmbio estrangeiro (FX).

Configuração de padrões necessária para uso de moeda padrão

Configure os padrões necessários para o uso de campos de moeda padrão em sua instância.

Controlar a configuração e o uso do campo de moeda padrão em uma instância

Você pode controlar como os campos de moeda são configurados e usados em sua instância.

Essas propriedades estão disponíveis para campos de moeda.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades dos campos de moeda padrão

Propriedade	Descrição
glide.sys.audit_currency_value	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda em registros de auditoria são o valor inserido pelo usuário, no formato USD;1234,56. Quando **falso**, o valor é o valor numérico na moeda da sessão. • Tipo: booleano • Valor padrão: **falso** • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar campos de moeda padrão em registros de auditoria
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda têm quatro casas decimais. Quando **falso**, duas casas decimais são usadas. • Tipo: booleano • Valor padrão: **falso** • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Alterar casas decimais da moeda padrão
glide.currency_price_optimizer.enabled	Quando **verdadeiro**, o otimizador é usado. Quando **falso**, o otimizador não é usado. • Tipo: booleano • Valor padrão: **verdadeiro** • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar o otimizador de moeda
glide.currency_price_optimizer.min_rows	Número mínimo de linhas na tabela primária necessárias para o otimizador. Quando menos do que este número de linhas estiverem presentes, o otimizador não será usado. • Tipo: número • Valor padrão: **4**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades dos campos de moeda padrão

Propriedade	Descrição
	• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar o otimizador de moeda
glide.excel.convert_to_user_currency	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda em uma tabela são gerados na moeda da sessão do usuário. • Tipo: booleano • Valor padrão: **falso** • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Exportando campos de moeda para o Excel
glide.excel.fixed_currency_usd	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda em uma tabela são convertidos para dólares norte-americanos. • Tipo: booleano • Valor padrão: **falso** • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Exportando campos de moeda para o Excel
glide.system.locale	O valor está no formato Idioma.País em que o idioma é um código de idioma ISO 639 e o país é um código de idioma ISO 3166. Internamente, este valor é usado conforme especificado pelo Java. A configuração de localidade do sistema deve estar na lista de localidades compatíveis com Java . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: vazio • Local: **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** • Saiba mais: Configurações de localidade

Tópicos relacionados

Exportando campos de moeda para o Excel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alterar casas decimais da moeda padrão

Você pode especificar o número de casas decimais armazenadas e usadas em campos e cálculos de moeda.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Encontre `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` e defina com o valor desejado.

Valor	Descrição
falso	Usa duas casas decimais.
verdadeiro	Usa quatro casas decimais. Este valor é o padrão.

Configurar campos de moeda padrão em registros de auditoria

Você pode controlar qual valor de moeda é armazenado em registros de auditoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Encontre `glide.sys.audit_currency_value` e defina com o valor desejado.

Valor	Descrição
falso	O valor inserido no registro de auditoria é o valor numérico na moeda da sessão. Não inclui o código da moeda. Este valor é o padrão.
verdadeiro	Valor conforme inserido pelo usuário no formato USD. Por exemplo, 1234.56.

Configurar o otimizador de moeda

Você pode configurar o sistema para usar um otimizador de campos de moeda/preço para acelerar a exibição de lista (lendo valores de moeda/preço).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Para ativar o otimizador de moeda, localize `glide.currency_price_optimizer.enabled` e defina com o valor desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor	Descrição
falso	O otimizador não é usado.
verdadeiro	O otimizador é usado. Este valor é o padrão.

3. Para definir o número mínimo de linhas necessárias para o otimizador de moeda, localize `glide.currency_price_optimizer.min_rows` e defina com o valor desejado. O valor padrão é 4.

Conversões de moeda padrão

Os valores de moeda podem ser convertidos para outras moedas quando armazenados e acessados.

As conversões podem acontecer nessas situações.

- O valor da moeda é convertido para a moeda de referência quando armazenado, seja na inserção ou na atualização. O valor da moeda de referência é salvo, assim como o valor da moeda.
- O valor da moeda é convertido para a moeda da sessão do usuário para exibição.
- O valor inserido em um filtro é convertido para a moeda de referência usando a moeda especificada no filtro.

As taxas de conversão são armazenadas na tabela fx_rate. Cada registro contém a taxa de conversão de uma determinada moeda para o Euro. As taxas são atualizadas diariamente no site do ECB por um trabalho agendado chamado Carregamento da taxa de câmbio do ECB.

Uma conversão de moeda de uma moeda para outra envolve duas taxas.

- Real: na tabela fx_rate, cada registro contém a taxa de conversão de uma determinada moeda para o Euro.
- Esperado: na tabela fx_rate, cada registro contém a taxa de conversão do Euro para a moeda especificada.

Sempre que você executa uma conversão, ela usa as taxas de conversão mais recentes. Portanto, os cálculos podem gerar resultados inesperados. Por exemplo:

- Valores de moeda diferentes podem ter taxas diferentes aplicadas a eles ao armazenar o valor da moeda de referência. Portanto, a agregação pode combinar valores em taxas diferentes e converter novamente em outra taxa.
- Um valor de filtro é convertido nas taxas atuais, enquanto os valores que ele filtra no banco de dados podem ser convertidos em taxas diferentes. Um filtro de US$ 100 à taxa de hoje pode corresponder a um valor de US$ 99 obtido às taxas de ontem.

Nota:
Para fins de exibição, o valor da moeda usado é o que o usuário inseriu convertido para a moeda da sessão. No entanto, para agregação e filtragem, o valor da moeda de referência é usado. O uso da moeda de referência permite que os valores da moeda convertidos a taxas diferentes sejam comparados juntos.

Programar o trabalho de atualização de taxa

Programe o carregamento da taxa de câmbio do ECB para executar um download noturno de tabelas de conversão de moeda do Banco Central Europeu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Você pode ajustar a frequência deste comportamento ou desativá-lo totalmente. Para obter informações sobre como desativar a atualização programada regularmente e manter a tabela de taxa de câmbio manualmente, consulte Use suas próprias taxas de conversão de moeda e Campos de Moeda de FX.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho chamado **Recuperar taxas do sistema**.
3. Modifique a programação, conforme necessário.

   Depois que o trabalho é executado, ele armazena e carrega as taxas da tabela Taxa de câmbio [fx_rate]. Navegar até **Localização do Sistema** > **Taxas de câmbio** para vê-los.

Use suas próprias taxas de conversão de moeda

Todas as conversões de moeda são baseadas nas taxas armazenadas na tabela Taxa de câmbio. Você pode desativar a atualização programada regularmente do Banco Central Europeu (BCE) e manter a tabela manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A carga de taxa de câmbio do ECB carrega taxas de câmbio do ECB para as seguintes moedas:

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

Se o ECB não fornecer as taxas diárias para uma moeda específica, você poderá inserir taxas manualmente na tabela Taxa de câmbio. Use um conjunto para importação ou outro serviço (por exemplo, JSON ou SOAP) que ofereça o carregamento de mais taxas de câmbio. Você pode adicionar um trabalho agendado semelhante para atualizar essas moedas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho chamado **Carregamento da taxa de câmbio do ECB**.
3. No campo *Tipo de gatilho*, selecione **-- Nenhum --**.
4. Insira novas taxas de câmbio manualmente ou com um conjunto para importação.

Configuração de padrões necessária para uso de moeda de FX

Configure os padrões necessários para o uso de campos de moeda de FX em sua instância.

Execute as seguintes tarefas de configuração para habilitar o processamento de moeda de FX:

Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizadas

Você pode criar uma tabela de taxas personalizada para garantir cálculos repetíveis e consistentes. Em uma tabela de taxas personalizada, você controla as taxas de conversão 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.

a frequência das conversões de taxas. Se você não definir tabelas de taxas personalizadas, os campos de Moeda de FX usarão a tabela Taxa de câmbio de conversão do sistema [fx_system_rate], que atualiza as taxas diariamente no site do ECB (Banco Central Europeu).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, currency_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma taxa de conversão pode ser cotada de maneiras diferentes.

- Taxa de conversão direta (A -> B) que pode ou não ser reversível (ou seja, dada a taxa R para A -> B, a taxa para B -> A pode ser derivada como 1/R).
- Taxa de conversão indireta por meio de alguma moeda intermediária (A -> C e C -> B).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Rótulo**, insira o nome da taxa de conversa.
   Por exemplo, Convert-US-Euro.
4. No campo **Estende-se**, selecione a tabela Taxa de conversão da moeda [fx_conversion_rate].
5. Preencha os campos restantes para criar a nova tabela estendida.
   Para obter mais detalhes, consulte Criar uma tabela para obter detalhes.
6. Clique em **Enviar**.
7. Navegue até a nova tabela e preencha os campos no formulário.

Campo	Descrição
Moeda de Origem	Moeda da qual a tabela de conversão de taxa será convertida. Por exemplo, USD se você estiver convertendo de dólares norte-americanos.
Moeda de destino	Moeda para a qual a tabela de conversão de taxa será convertida. Por exemplo, EUR se você estiver convertendo para Euros.
Início do período	Data/hora a partir da qual esta taxa de câmbio é válida, por exemplo, 1º de janeiro de 2020 00:00:00.
Término do período	Data/hora até a qual esta taxa de câmbio é válida, por exemplo, 30 de janeiro de 2020 23:59:59.
Ordem	Ordem na qual uma conversão de moeda seleciona taxas de câmbio quando seus períodos de tempo se sobrepõem. Para um par de data/hora e moeda, se houver várias taxas com um período de início menor ou igual à data/hora e fim de período maior ou igual à data/hora, a conversão de moeda selecionará a taxa de pedido mais baixa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Taxa	Taxa de conversão real, armazenada como um decimal com seis casas decimais.

8. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar a tabela de taxas personalizadas:

1. Preencha manualmente a tabela ou importe dados para preenchê-la.
2. Para usar esta tabela de taxas globalmente, altere a propriedade do sistema `glide.currency2.system_rate_table`.

   Para usá-lo para um campo específico de Moeda de FX, altere a configuração do campo **Tabela de taxa de conversão** em **Localização do Sistema** > **Configuração de Moeda de FX.**

Tópicos relacionados

Valores de moeda de FX na importação e exportação

Configurando configurações globais de moeda de FX

Especifique a tabela de taxas e a origem de data para conversões de moeda

Configurando configurações globais de moeda de FX

Antes de configurar e usar a Moeda de FX, revise as propriedades do sistema relacionadas para confirmar ou modificar seu comportamento padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os padrões globais que você estabelece nas propriedades do sistema aplicam a opção de configuração a todos os campos de Moeda de FX. Você pode personalizá-los para atributos de dicionário específicos em **Localização do Sistema** > **Configuração de Moeda de FX.** Quando você cria uma configuração de moeda, ela aplica essas configurações somente ao campo Moeda de FX ao qual você a adiciona. Para saber mais sobre configurações de Moeda de FX, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda de FX.

As definições de configuração de Moeda de FX para campos específicos de Moeda de FX têm precedência sobre as propriedades do sistema. Os administradores podem definir uma configuração global para uma propriedade e aplicar exceções campo a campo.

- Se você alterar os padrões do sistema, exceto para `display_digits` e `display_value`, as mudanças se aplicarão somente aos valores atualizados e novos.
- Os valores e dados existentes não mudam, mas são exibidos de forma diferente, dependendo da configuração.

Importante:
Não edite a tabela Moeda [fx_currency] diretamente. O sistema mantém esta tabela e suas mudanças podem ter consequências não intencionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Configuração de Moeda de FX.**
2. Revise os padrões do sistema e faça as mudanças desejadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e atributos do campo Moeda de FX

Propriedade do sistema	Mapeamento de configuração de moeda de FX	Descrição
glide.currency2.display_digits	moeda_display_digits	Número padrão de dígitos exibidos nos campos de Moeda de FX. **Nota:** Em um formulário, os campos de Moeda de FX exibem o número de dígitos inseridos, até 12 dígitos. ○ **Tipo**: número ○ **Valor padrão**: -1 ou padrão de moeda ○ **Opções disponíveis**: 0–12 ○ **Desenvolver**: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.display_value	currency_display_value	Valor de exibição de moeda padrão retornado de `getDisplayValue()`. ○ **Tipo**: cadeia de caracteres ○ **Valor padrão**: as_entered ○ **Opções disponíveis**: ▪ as_entered: valor da moeda conforme inserido pelo usuário ▪ in_session_currency: valor da moeda conforme inserido pelo usuário e convertido para a moeda da sessão ▪ in_reference_currency: valor da moeda inserido pelo usuário convertido para a moeda de referência ○ **Desenvolver**: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	tabela_taxa_de_conversão	Tabela de taxa de conversão usada para executar conversões de moeda. Por padrão, a origem das conversões de moeda é a tabela Taxa de conversão de moeda do sistema [fx_system_rate], que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema	Mapeamento de configuração de moeda de FX	Descrição
		armazena as taxas de referência diárias recuperadas do Banco Central Europeu. Se você definiu uma tabela de taxas personalizada, poderá alterar a tabela de taxas usada em conversões de moeda. ○ **Tipo**: cadeia de caracteres ○ **Valor padrão**: fx_system_rate ○ **Opções disponíveis**: qualquer tabela que estenda a tabela **Taxa de conversão da moeda** [fx_conversion_rate] ○ **Saiba mais**: Noções básicas sobre como funcionam as conversões do campo Moeda de FXe Conversões de moeda padrão ○ **Desenvolver**: GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue
glide.currency2.default_reference_currency	referência_moeda	Código de moeda ISO de três dígitos usado para a moeda de referência. A moeda de referência padrão para campos de Moeda de FX é a moeda de referência do sistema. ○ **Tipo**: cadeia de caracteres ○ **Valor padrão**: se você definir *glide.system.reference_currency* como verdadeiro, o código de moeda ISO de três dígitos será determinado por *glide.system.reference_currency.co* Se definido como falso, a localidade do sistema será o padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema	Mapeamento de configuração de moeda de FX	Descrição
		○ **Saiba mais**: Moeda da sessão e de referência ○ **Desenvolver**: GlideElementCurrency2

Adicionar um campo de Moeda de FX a uma tabela

Antes de usar e configurar um campo de Moeda de FX, primeiro adicione-o a uma tabela existente ou a uma nova, em **Definição do Sistema** > **Tabelas.**

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

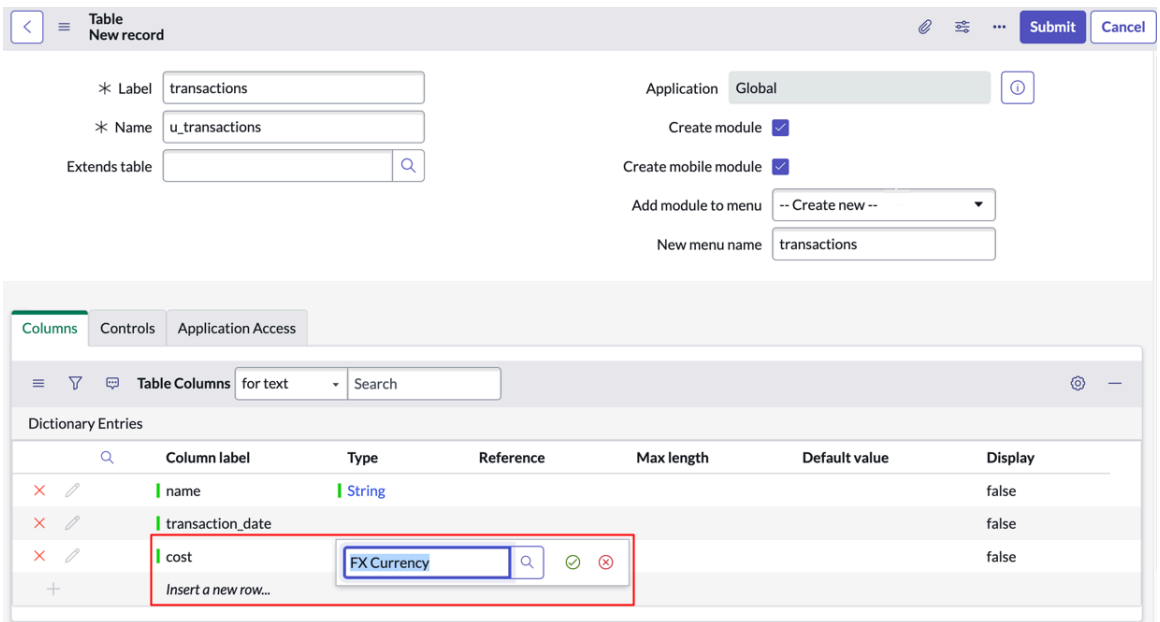
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você cria uma nova tabela personalizada, chamada `transações`, que armazena informações transacionais e contém um campo de Moeda de FX chamado `custo`.

Procedimento

1. Siga os procedimentos normais para adicionar uma tabela ou acessar uma tabela existente.
   Para saber mais sobre como criar e modificar tabelas em uma instância, consulte Criar uma tabela.
2. Na seção **Colunas**, use a lista incorporada **Colunas da tabela** para adicionar colunas à tabela.
3. No campo **Rótulo da coluna**, insira o nome da coluna.
   Por exemplo, `custo`.
4. No campo **Tipo**, selecione **Moeda de FX** como o tipo de campo.

Example



5. Conforme necessário, insira outros parâmetros obrigatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 altere o valor **de comprimento máximo** da **moeda de FX** em tabelas personalizadas. **O tamanho máximo** deve ser 32 (padrão).

6. Clique em **Enviar**.

Configurando o comportamento do campo Moeda de FX

Depois de estabelecer padrões de moeda global, você pode criar configurações personalizadas de Moeda de FX para campos de tabela específicos. Identifique os campos da tabela que usam moeda de FX e defina como os cálculos de conversão de moeda devem ser realizados, exibidos, filtrados e agregados.

Para cada campo selecionado que usa Moeda de FX, você define configurações que:

- Controle a precisão decimal e a exibição da moeda em listas, formulários e relatórios.
- Identifique o código da moeda de referência para converter valores de moeda inseridos em um campo de Moeda de FX em uma moeda comum para agregações de relatório.
- Identifique a tabela de taxas e a fonte de dados a serem usadas para conversões de moeda.
- Especifique a taxa e os campos de destino a serem usados para filtrar taxas de conversão personalizadas.

Nota:
Quando você cria uma configuração de moeda, ela aplica essas configurações somente ao campo Moeda de FX ao qual você a adiciona. Uma configuração de Moeda de FX tem precedência sobre as propriedades do sistema global que você estabeleceu em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**

Para saber mais sobre padrões de moeda global, consulte Configurando configurações globais de moeda de FX.

Você pode alterar os padrões a qualquer momento. Fazer isso não afeta os valores existentes, mas pode dificultar o trabalho com valores existentes.

- Por exemplo, se você modificar o campo **Moeda de referência** na guia Moeda, os registros de instância existentes terão a moeda de referência antiga, mas os novos registros de instância terão a nova moeda de referência. Você não pode executar uma operação como agregação de soma porque os valores de referência estão em moedas diferentes.
- No entanto, como a moeda de referência real na tabela Instância de moeda [fx_currency2_instance] pode ser acessada em um campo Moeda de FX, você pode usar qualquer script que execute essa agregação.

Identifique o campo Moeda de FX e seus parâmetros de exibição

Especifique a tabela e o campo na tabela (por exemplo, custo) ao qual a configuração de moeda de FX se aplica. Em seguida, selecione os parâmetros de exibição de precisão decimal e moeda para o campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, currency_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** > **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela que contém o atributo de dicionário de moeda de FX.
   Por exemplo, se você criou uma tabela personalizada que armazena informações transacionais e contém um campo de moeda de FX, selecione-o na lista de tabelas. Para saber mais sobre como criar tabelas em uma instância, consulte Criar uma tabela.
4. No campo **Campo**, selecione a coluna com o tipo de campo Moeda de FX.
   Por exemplo, se você criou uma coluna de tabela personalizada para a entrada do custo de transação, selecione-a na lista de campos da tabela.
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique na guia Exibir.
7. No campo **Exibir dígitos**, selecione o número de dígitos que devem aparecer após a vírgula decimal em listas e relatórios.

Opção	Descrição
Padrão de moeda	Número de dígitos que aparecem em listas e formulários, com base no que é apropriado e normal para a própria moeda especificada. Por exemplo: ○ USD: dois dígitos aparecem após o decimal, por exemplo, 12,33. ○ Dinar: três dígitos aparecem após o decimal, por exemplo, 69,535. ○ Iene: nenhum dígito aparece após o decimal, porque o iene não usa centavos e os números são arredondados para o próximo valor mais recente. Por exemplo, um valor de moeda calculado de 69,535 é arredondado para cima e aparece como 67 yens.
0–12	Número específico de dígitos que devem aparecer após o decimal, com valores selecionáveis de 0 a 12. Se você selecionar mais de 1, os valores serão preenchidos com zeros. ○ Por exemplo, se você selecionar `3` e o valor calculado for 1,1, o valor da moeda aparecerá como 1,100. ○ Se você selecionar `5`, este valor aparecerá como 1,10000.

Nota:
Em um formulário, os campos de Moeda de FX exibem o número de dígitos inseridos pelo usuário, com até 12 dígitos de comprimento.

8. No campo **Moeda do Valor de Exibição**, selecione o valor da moeda que aparece no campo Moeda de FX designado em formulários e listas.

Opção	Descrição
Usar padrão global	Use o padrão global que você estabeleceu na propriedade do sistema `glide.currency2.display_value` em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**
Exibir conforme inserido	Valor da moeda, conforme inserido no campo Moeda de FX designado. Por exemplo, se a localidade do usuário for Dólar americano, o valor aparecerá em Euros se ele selecionar o Euro como moeda durante uma sessão de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Exibir na moeda da sessão	Valor da moeda inserido no campo Moeda de FX designado, convertido para a moeda da sessão. ○ Por exemplo, se a localidade do usuário for Estados Unidos, a moeda da sessão aparecerá em dólares norte-americanos. ○ Se a localidade do usuário for o Japão, a moeda da sessão aparecerá em Yen. Para saber mais sobre a localidade do usuário, consulte Configurações de localidade.
Exibir na Moeda de Referência	Valor da moeda inserido no campo Moeda de FX designado, convertido para a moeda de referência designada no campo **Moeda de referência** na guia Referência. Por exemplo, se você inserir o valor da moeda em Euros, ele será convertido e exibido em Dólares Americanos se essa for a moeda de referência designada. Para saber mais sobre a moeda de referência, consulte Definir a moeda de referência.

9. No campo **Origem da agregação**, selecione o tipo de moeda a ser usado ao agregar valores de moeda para o campo designado nos relatórios.

Opção	Descrição
Usar padrão global	Use o padrão global que você estabeleceu na propriedade `glide.currency2.default_reference_currency` em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**
Como valores inseridos	Valores de moeda, conforme inseridos no campo Moeda de FX designado. **Nota:** Se você selecionar esta opção, poderá enfrentar situações em que os valores inseridos em moedas diferentes não podem ser agregados nos relatórios. Por exemplo, se você inserir valores de moeda em dólares norte-americanos, ienes e euros, os valores não poderão ser agregados corretamente ou poderão resultar em totais incorretos.
Valores de referência	Valores de moeda, conforme inseridos no campo Moeda de FX designado, convertidos para a moeda de referência designada no campo **Moeda de referência** na guia Referência. Por exemplo, se você designar USD como moeda de referência, os valores inseridos neste campo serão convertidos para a moeda de referência, independentemente da moeda em que você os inseriu. Os valores de moeda que aparecem nos relatórios são os valores de referência convertidos agregados.

10. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a moeda de referência

Defina a moeda de referência para o campo Moeda de FX designado. O Now Platform usa a moeda de referência para converter valores inseridos no campo Moeda de FX em uma moeda comum para fins de agregação de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Clique na guia Moeda.
2. No campo **Moeda de referência**, selecione o código de moeda ISO de três dígitos usado para a moeda de referência.
   Por exemplo, selecione **USD** se os valores de moeda expressos em várias moedas forem convertidos em dólares norte-americanos para agregação de relatório.

   Para usar o padrão de moeda de referência global que você estabeleceu na propriedade *`glide.currency2.default_reference_currency`* em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**
3. No campo **Origem da moeda de referência**, indique a origem da moeda de referência.
   - Para usar como a origem de sua moeda de referência ao criar ou atualizar um valor de moeda para este campo de Moeda de FX, selecione o campo de referência com pontos.
     - Por exemplo, `Custo` é um campo de Moeda de FX e `my_currency` é um campo de referência ou cadeia de caracteres na tabela Moeda [fx_currency] que contém um código de moeda como USD.
     - Ao criar uma configuração de Moeda de FX para o campo `Custo`, você seleciona `my_currency` como sua moeda de referência.
   - Se você não quiser selecionar a moeda de referência de outro campo, selecione **--Nenhum--**.
4. Clique em **Salvar**.

Especifique a tabela de taxas e a origem de data para conversões de moeda

Identifique a tabela de taxas e a fonte de dados a serem usadas para conversões de moeda para o campo Moeda de FX designado.

Procedimento

1. Clique na guia Tabela de taxas.
2. No campo **Tabela de taxas de conversão**, selecione a tabela de taxas usada para conversões de valores de moeda no campo Moeda de FX:
   - Para usar a tabela de taxas do sistema padrão que você definiu na propriedade *`glide.currency2.system_rate_table`* em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**, selecione **Taxa de conversão da moeda do sistema**. Esta tabela armazena taxas de referência diárias recuperadas do Banco Central Europeu.

     Para saber mais sobre a tabela de taxas do sistema, consulte Conversões de moeda padrão.
   - Se você definiu uma tabela de taxas personalizada, poderá selecioná-la para usar em conversões de moeda para o campo Moeda de FX. Para saber mais sobre como definir tabelas de taxas personalizadas, consulte Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxas 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.

3. No campo **Origem da data de conversão**, selecione o campo a ser usado como origem da data e hora da conversão de moeda para o campo Moeda de FX:
   - Para usar a data e hora em que o usuário realiza a conversão de moeda, selecione **--Nenhum--**.
   - Para usar como a origem da data e hora para a conversão de moeda, selecione o campo de referência com pontos.

     Por exemplo, para executar a conversão de moeda com base nas taxas de câmbio em vigor, selecione um campo de data de transação. Portanto, se você inseriu a transação em 15 de julho e executa a conversão de moeda em 31 de julho, ela usa as taxas de conversão de moeda em vigor em 15 de julho.
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Noções básicas sobre como funcionam as conversões do campo Moeda de FX

Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizadas

Selecione os campos da tabela de taxa e meta usados para filtragem

Opcionalmente, especifique a tabela de taxas e os campos da tabela de destino a serem usados para filtrar informações de taxa de conversão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você mantém interfaces com vários sistemas ERP, tem taxas de conversão de moeda exclusivas para cada ERP, mas mantém todas as taxas em uma única tabela.

- Para identificar taxas para um sistema ERP específico, há um campo **Sistema** na tabela de taxas que contém entradas que identificam cada sistema ERP, por exemplo, ABC, XYZ. Na tabela de destino com o campo Moeda de FX, você tem um campo com nome semelhante para identificar as taxas de conversão necessárias para sistemas ERP específicos.
- Quando você executa conversões de moeda e as entradas de campo da tabela de taxa e meta correspondem, ele usa as taxas que são exclusivas desse ERP específico.

Procedimento

1. Clique na guia Filtro de taxa.
2. No campo **Campo da tabela de taxas**, selecione o campo na tabela de taxas para corresponder ao campo da tabela de destino especificado para filtragem de taxa de conversão.
   Selecione **--Nenhum--** ignorar o uso de um campo de tabela de taxas para filtragem de taxa de conversão.
3. No campo **Campo da tabela de destino**, selecione o campo na tabela de destino para corresponder ao campo da tabela de taxas especificado para filtragem de taxa.
   Selecione **--Nenhum--** ignorar o uso de um campo de tabela de destino para filtragem de taxa.
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Noções básicas sobre valores de moeda de FX em listas e relatórios

Noções básicas sobre valores de moeda de FX em formulários

Atualizare um registro de instância de moeda

Rexiba e edite os detalhes de uma entrada de moeda em um campo de Moeda de FX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: currency_instance_admin, com acesso de ACL ao campo FX Currency, ou administrador

Procedimento

1. Acesse o registro de instância da moeda usando um dos métodos a seguir.

2. No formulário, preencha os campos.

Instância da Moeda

Campo	Descrição
Valor	Valor da moeda que você inseriu no campo Moeda de FX, formatado de acordo com o código da moeda na localidade do usuário. O valor é armazenado internamente como um código de moeda e um valor numérico de até 12 dígitos. Por exemplo, USD; 1234,56. **Nota:** O valor da moeda tem duas partes: o valor da moeda e um código de moeda. O valor é armazenado como um valor decimal, por exemplo, 1234,56.
Código da Moeda	Código ISO de três letras que identifica a moeda selecionada para o valor da moeda. Por exemplo, USD para o Dólar americano ou EUR para o Euro.
Taxa de Conversão	Taxa de conversão usada para calcular o valor da moeda de referência. Ele converte um valor de moeda da sessão, expresso em uma moeda, em outro e armazena como uma referência a um registro na tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate]. A taxa de conversão é baseada nas configurações da **tabela de taxas de conversão** e **da fonte de data de conversão** para o campo Moeda de FX na guia Taxa da Configuração de Moeda de FX. Para saber mais sobre essas configurações, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda de FX. Você pode alterar ou selecionar a taxa de conversão conforme necessário.
Valor de referência	Valor calculado na moeda de referência. O Now Platform converte o valor da moeda inserido no campo **Valor** em uma moeda de referência comum. Ele usa as configurações nos campos **Origem da moeda de referência** e **Moeda de referência** em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** para fazer isso. Você não pode alterar o valor de referência calculado. **Nota:** Para saber mais sobre moedas de referência, consulte Definir a moeda de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Código da Moeda de Referência	Código ISO de três letras que identifica a moeda de referência, por exemplo, USD, para a qual o valor da moeda inserido foi convertido. Você não pode mudar o código da moeda de referência.

Nota:
Você não pode editar a moeda de referência e o valor porque eles são calculados automaticamente.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Referências de administração de moeda

As seções a seguir mostram as propriedades associadas à administração de moeda.

Ciclo de vida de registros que contêm campos de moeda de FX

O comportamento dos campos de Moeda de FX varia durante o processamento que ocorre durante o tempo de vida de um registro que os contém.

Inserir/Atualizar

O campo Moeda de FX aponta para um registro de instância de moeda [fx_currency2_instance]. Quando você altera o valor da moeda em um campo de Moeda de FX, ele determina a taxa de conversão e calcula a moeda de referência antes de:

- As *`before`* regras de negócio são executadas.
- As regras de negócio *`after`* são executadas e incluem todas as mudanças adicionais que você possa ter feito nas regras de negócio *`before`*.

Nota:
Se o campo Moeda de FX contiver um código de moeda inválido, uma condição de exceção poderá aparecer antes que essas duas fases ocorram.

Auditoria

Como um campo de moeda de FX aponta para um registro de instância de moeda que armazena vários valores, a cadeia de caracteres de auditoria é um composto que contém essas informações. A cadeia de caracteres armazenada na tabela Auditoria do sistema [sys_audit] está no formato EUR;111.222;4555525f5553445f3230313931323033, com os seguintes valores, separados por ponto e vírgula:

- Código de moeda ISO de três letras. Por exemplo, EUR.
- Valor como um número não formatado. Por exemplo, 111.222.
- Identificador do sistema (sys_id) para o registro da taxa de conversão na tabela Taxa de conversão da moeda [fx_conversion_rate]. Por exemplo, 4555525f5553445f3230313931323033.

Ao criar linhas de histórico para um usuário, a cadeia de caracteres auditada é formatada, usando a localidade do usuário. Está no formato de 111.22;2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59;fx_system_rate, com os seguintes valores, separados por ponto e vírgula:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cadeia de caracteres de moeda formatada na localidade do usuário. Por exemplo, `111,22€`.
- Período de início-término, conforme expresso no registro da taxa de conversão na tabela Taxa do sistema [fx_system_rate]. Por exemplo, `2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59`.
- Nome da tabela de taxa de conversão. Por exemplo, `fx_system_rate`.

Campos de instância de moeda com referência com pontos

Você pode fazer referência com pontos a determinados campos no registro de instância de moeda [fx_currency2_instance], e os valores de campos armazenados no banco de dados são consistentes entre si. No entanto, no script, como os campos podem ser alterados individualmente e você altera apenas alguns dos campos, eles podem ser inconsistentes.

Código da moeda

O campo **Moeda** não é um campo de referência, portanto, você pode defini-lo com qualquer valor. No entanto, se você inserir um código de moeda inválido, será gerada uma mensagem de exceção. Um valor vazio é considerado um código de moeda da sessão.

Condições da consulta

Você pode adicionar condições de consulta em campos de referência com pontos na tabela de instâncias. No entanto, quando o valor da condição de consulta está em um formato especial com código de moeda e valor, ele é tratado como uma condição composta nos campos de referência com pontos. O valor deve estar no formato `XYZ,abc` em que:

- `XYZ` é um código de moeda e
- `abc` é um valor.

Por exemplo, `USD, 12,34`.

Uma condição como `cost>USD,12.34` é tratada como `cost.currency>USD AND cost.amount12.34`.

Quando o segundo operando é outro campo Currency2, a condição é traduzida de maneira semelhante:

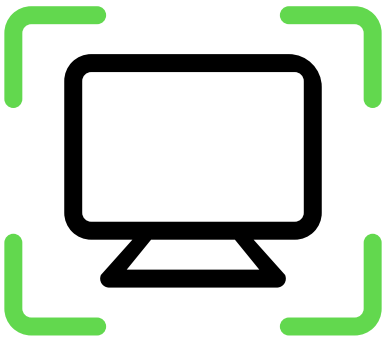
`cost1>cost2` é tratado como `cost1.currency=cost2.currency E cost1.amount>cost2.amount`.

Now Platform tradução e localização

Forneça serviço em todo o mundo com tradução e localização de idiomas para regiões especificadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Framework de localização	Localização do Sistema	Tradução dinâmica
		
Padronize o processo de tradução de artefatos como Catálogo de serviços itens, Base de conhecimento artigos e Modelos de documentos em toda a plataforma.	Configure a tradução baseada em local e o suporte de moeda para usuários em sua instância, onde quer que eles estejam no mundo.	Traduza conteúdo gerado pelo usuário em tempo real na sua instância para simplificar a comunicação entre seus agentes e usuários finais.

Para obter recursos adicionais sobre ferramentas de internacionalização na Now Platform, consulte a página Localização na ServiceNow Central de sucesso do cliente.

Framework de localização

O app Framework de localização usa fluxos de trabalho configuráveis para padronizar o processo de tradução de artefatos na plataforma. Traduza Catálogo de serviços itens, Base de conhecimento artigos, Modelos de documentose muito mais.

Localização do sistema

Forneça aos usuários suporte especializado com a Localização do sistema. Defina localidades e ajuste as configurações de localização para exibir hora/data e moeda específicas para os usuários. Vários idiomas estão disponíveis no Now Platform, junto com opções para criar traduções personalizadas para materiais ServiceNow, bem como para idiomas não traduzidos na plataforma.

Tradução dinâmica

Traduza conteúdo gerado pelo usuário em tempo real na sua instância para simplificar a comunicação entre seus agentes e usuários finais. Integre com o provedor de serviços de tradução automática de sua escolha para habilitar a tradução em formulários, fluxos de atividades e bate-papos. Microsoft Azure e Google Cloud Translator Service são parcialmente pré-configurados com a ativação de Tradução dinâmica, ou você pode configurar um provedor de serviço personalizado usando Integration Hub.

Framework de localização

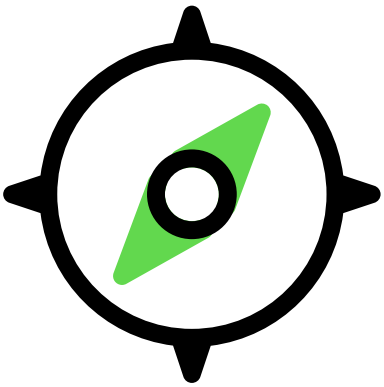
A aplicação ServiceNow® Framework de localização padroniza e aprimora o processo de tradução de artefatos na plataforma por meio de fluxos de trabalho configuráveis. Esses artefatos

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluem ServiceNow® Catálogo de serviços itens, Virtual Agent tópicos, Compreensão da linguagem natural modelos e Modelos de documentos de ServiceNow® Prestação de serviços de RH.

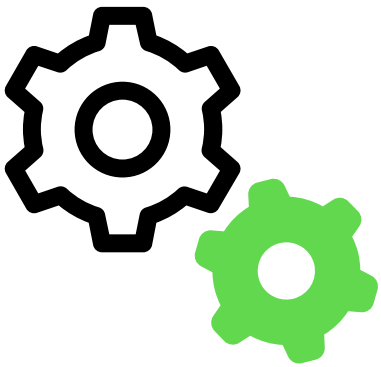
Iniciar

Explorar Framework de localização



Saiba como o Framework de localização lida com traduções e artefatos.

Como configurar o Framework de localização



Configure e implemente a localização para sua instância.

Solicitar traduções



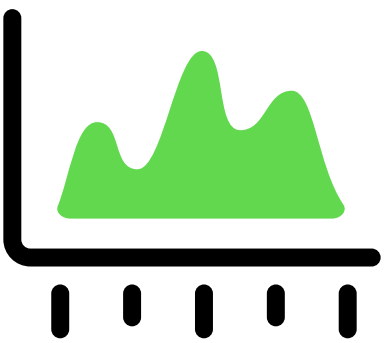
Faça solicitações de traduções e localização.

Criar projetos de tradução



Gerencie e aprove projetos e realize traduções de tarefas e artefatos de localização únicos ou combinados.

Monitoramento Framework de localização



Rastreie Framework de localização o desempenho e o comportamento.

Referência do Framework de localização



Familiarize-se com a terminologia específica e outros materiais de referência Framework de localização.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Localização na ServiceNow Central de sucesso do cliente
- Fóruns da comunidade do 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.

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

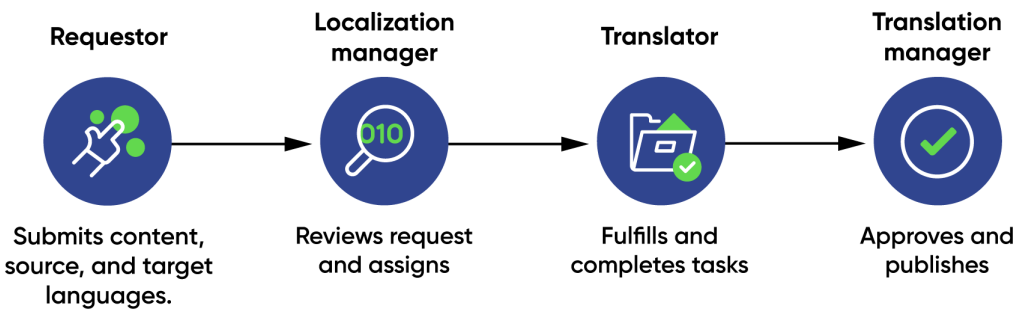
Explorar Framework de localização

Saiba mais sobre o app Framework de localização, que permite um processo sistemático de localização, para que você possa oferecer uma experiência de usuário fluida em vários idiomas.

Visão geral Framework de localização

O Framework de localização simplifica o processo de adaptação e tradução de instâncias ServiceNow para atender às necessidades de diferentes regiões e idiomas. Com esta aplicação, os usuários podem criar e gerenciar projetos de tradução, atribuir tarefas a tradutores e acompanhar o andamento. O Framework de localização também oferece suporte à criação de pacotes de idiomas, que contêm conteúdo traduzido para idiomas específicos. As organizações podem garantir que suas ServiceNow instâncias sejam acessíveis e amigáveis para usuários em todo o mundo, reduzindo o tempo e o esforço necessários para a localização.

O processo de localização



Benefícios do Framework de localização

Benefício	Recurso	Usuários
Defina e use artefatos de idioma personalizados, além de instalar plug-ins de produto específicos do artefato.	Configurações de artefato	Administradores
Adaptar Framework de localização fluxos de trabalho e preferências de tradução	Configurações de Framework de localização	Administradores
Solicitar traduções	Solicitar traduções	Administradores, editores, gerentes e solicitantes
Gerenciar projetos de tradução	Criar um projeto de localização	Gerentes
Agrupar projetos de tradução juntos	Adicionar um item da solicitação de localização a um projeto	Gerentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Executar projetos de tradução	Executar uma tarefa de localização	Executantes
Aprovar e publicar localizações e traduções	Aprovar uma tarefa de localização	Executantes
Use artefatos na localização, com suporte para Virtual Agent e vários outros produtos ServiceNow.	Artefatos compatíveis em Framework de localização	Administradores, gerentes e usuários

Nota:
Framework de localização não é compatível com Separação de domínios.

Artefatos compatíveis em Framework de localização

Framework de localização estende seus recursos de estrutura para determinados artefatos e traduz o conteúdo dos itens de artefato.

Com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), alguns artefatos ficam disponíveis por padrão. Alguns artefatos exigem a instalação dos plug-ins de produto específicos do artefato.

Artefatos disponíveis com a instalação Framework de localização

Os seguintes artefatos estão disponíveis com a instalação de Framework de localização:

- Item do catálogo (Catálogo de serviços)
- Modelo de NLU (Compreensão da linguagem natural Modelos)
- Pesquisas (Avaliações e pesquisas)

Artefatos disponíveis com plug-ins específicos de artefato

Os artefatos a seguir estão disponíveis com a instalação de plug-ins de produto específicos do artefato após a instalação de Framework de localização.

- Virtual Agent Tópico - disponível com a ativação do plug-in Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Conteúdo do bloco de modelo de documento - disponível com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Modelo de documento HTML - disponível com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- ArtigoBase de conhecimento - disponível com a ativação do plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced] e defina a propriedade `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` como verdadeira.
- Notificações por e-mail, modelos de e-mail e layout de e-mail - disponíveis com a ativação do plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

Framework de localização suporte para Catálogo de serviços itens

Framework de localização permite a tradução de Catálogo de serviços itens quando um item do catálogo é solicitado para tradução para um idioma e um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Localizando Catálogo de serviços itens

Você pode executar as tarefas a seguir em Framework de localização para traduzir os itens Catálogo de serviços.

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato Item do catálogo. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos itens Catálogo de serviços diretamente usando a opção Editar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo, envie o conteúdo para o TMS, envie o conteúdo por e-mail, exporte e importe o conteúdo do item Catálogo de serviços.

  Nota:
  Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral de localização dos itens Catálogo de serviços do Painelde informações de localização.

Para solicitar traduções de um item do catálogo, consulte Solicitar traduções de itens do Catálogo de serviços.

Framework de localização suporte para construtor de catálogo em Catálogo de serviços

Framework de localização habilita a tradução de Catálogo de serviços itens diretamente do painel do construtor de catálogo em Catálogo de serviços.

Você pode executar as seguintes tarefas no painel do Construtor de catálogo em Catálogo de serviços quando o plug-in do instalador Framework de localização (*com.glide.localization_framework.installer*) está instalado:

- Use a guia **Status da tradução** que é exibida quando um item Catálogo de serviços é selecionado para executar as seguintes tarefas:
  - Exibir a lista de todos os idiomas ativos.
  - Solicite a tradução dos itens Catálogo de serviços diretamente usando a opção **Solicitar tradução** se a propriedade *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* estiver definida como verdadeira.

    Nota:
    Você pode solicitar traduções dos itens nos idiomas ativos somente se a configuração Framework de localização estiver disponível para o idioma específico.

  - Exiba o status da tradução dos itens Catálogo de serviços.

    Nota:
    O status da tradução dos itens Catálogo de serviços é baseado no status e na conclusão dos trabalhos do agendador Framework de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use a opção **Editar tradução** caso a propriedade *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* esteja definida como falsa, para que você possa traduzir automaticamente e publicar as traduções na IU ad hoc.

  Nota:
  A opção Tradução automática só estará disponível se a configuração Framework de localização estiver disponível para esse idioma específico.

- Solicite as traduções dos itens Catálogo de serviços ao criar os itens.

Para obter mais informações sobre a integração Framework de localização com o construtor de catálogo, consulte Integração do Framework de localização com construtor de catálogo .

Designer do Virtual Agent integração com Framework de localização

A integração de Designer do Virtual Agent com Framework de localização permite que você traduza Virtual Agent tópicos usando os modos de tradução compatíveis com Framework de localização com ou sem uma tarefa de localização.

Localizando Virtual Agent tópicos

A integração de Designer do Virtual Agent com Framework de localização permite que você execute as tarefas a seguir.

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato Virtual Agent. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Traduza o conteúdo diretamente de Designer do Virtual Agent usando a opção de edição.
- Leia, edite, traduza automaticamente, exporte e importe o conteúdo do tópico Virtual Agent do Designer do Virtual Agent se o artefato Virtual Agent estiver definido nas configurações de localização.

  Nota:

  - **Nota:**
    Você precisa da função localization_editor para editar diretamente o conteúdo traduzido da IU de comparação do Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre a função localization_editor, consulte Funções de Framework de localização.

  - Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Solicitar traduções de Designer do Virtual Agent.

  Nota:
  A solicitação de traduções cria tarefas de localização. Você precisa da função localization_requester para solicitar traduções.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral de localização dos tópicos Virtual Agent do Painelde informações de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como localizar os tópicos Virtual Agent em Designer do Virtual Agent, consulte Virtual Agent Localização .

Framework de localização suporte para Compreensão da linguagem natural modelos

Framework de localização se integra com Workbench de NLU para traduzir os modelos Compreensão da linguagem natural junto com suas intenções, enunciados e entidades associadas em vários idiomas.

Localizando modelos Compreensão da linguagem natural

A integração de Framework de localização com Workbench de NLU permite que você execute as tarefas a seguir.

- Configure automaticamente o artefato do modelo NLU na tabela Configuração de artefatos [sn_lf_config] com a ativação do plug-in Framework de localização (com.glide.localization_framework.installer).
- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com Compreensão da linguagem natural artefatos de modelos. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Solicite traduções para Compreensão da linguagem natural Modelos e traduza o conteúdo da tarefa de localização usando os modos de tradução.

  Nota:
  Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Traduza o conteúdo dos modelos Compreensão da linguagem natural diretamente do Workbench de NLU.

  Nota:
  Somente usuários com a função localization_editor podem traduzir conteúdo na IU de comparação do modelo Compreensão da linguagem natural no Workbench de NLU. Para obter mais informações sobre a função localization_editor, consulte Funções de Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.

Nota:
A localização de modelos Compreensão da linguagem natural requer o mapeamento entre os modelos Compreensão da linguagem natural em um idioma e seus equivalentes em outros idiomas para usar o suporte da estrutura de localização.

Para obter mais informações sobre como localizar modelos Compreensão da linguagem natural, consulte Traduzir modelos de NLU .

Framework de localização suporte para Pesquisas

Framework de localização O habilita a tradução de itens de pesquisa quando uma solicitação de tradução de uma pesquisa é criada e quando um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Localizando pesquisas

A extensão dos recursos Framework de localização para pesquisas permite que você execute as seguintes tarefas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato de pesquisa. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo das pesquisas diretamente usando a opção de editar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo. Você também pode enviar o conteúdo para o TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo dos elementos de pesquisa.

Nota:
Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Explorando Tradução dinâmica.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral de localização das pesquisas do Painelde informações de localização.

Para obter mais informações sobre como solicitar e editar traduções para pesquisas, consulte Solicitar traduções para pesquisas e Editar traduções para pesquisas .

Framework de localização suporte para Base de conhecimento

Framework de localização permite a tradução de Base de conhecimento artigos (KB) quando um artigo da base de conhecimento é solicitado para tradução para um idioma e quando um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Localizando Base de conhecimento

A extensão dos recursos Framework de localização para os artigos da base de conhecimento permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato da base de conhecimento. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos artigos da base de conhecimento diretamente usando a opção Solicitar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo. Você também pode enviar o conteúdo para o TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo dos artigos da base de conhecimento.

Nota:
Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Traduz Base de conhecimento artigos em massa em vários idiomas.

Para obter mais informações sobre como traduzir os artigos da base de conhecimento, consulte Localização de artigos da base de conhecimento .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Framework de localização suporte para notificações por e-mail

Framework de localização permite a tradução de e-mails (notificação, modelo e layout) quando um artefato de e-mail é solicitado para tradução para um idioma e quando um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Localizando notificações por e-mail

A extensão dos recursos Framework de localização para e-mail permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir configurações com as notificações por e-mail, modelo de e-mail e artefatos de layout de e-mail. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo da notificação por e-mail diretamente usando a opção de edição de traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo. Você também pode enviar o conteúdo para o TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo da notificação por e-mail.

  Nota:
  Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.

Para obter mais informações sobre como localizar notificação por e-mail, consulte Localização de notificação por e-mail.

Framework de localização suporte para Prestação de serviços de RH

Framework de localização estende seus recursos de estrutura para Modelos de documentos e Conteúdos de bloco de modelo de documento em Prestação de serviços de RH.

Localizando Modelos de documentos

A extensão dos recursos Framework de localização para Prestação de serviços de RH permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com os artefatos de conteúdo de bloco de modelo de documento ou de modelo de documento HTML. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Traduza o conteúdo do modelo manualmente, por meio de tradução automática ou usando a exportação e a importação.

  Nota:
  Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Publique a tradução.

Para obter mais informações sobre como traduzir o Modelos de documentos, consulte Uso Framework de localização Por Modelos de documentos .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de Framework de localização

Framework de localização usa diferentes funções para gerenciar diferentes aspectos da aplicação.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de localização [localization_admin]

Gerencie os seguintes aspectos da aplicação Framework de localização.

- Configura os artefatos compatíveis e os artefatos personalizados para Framework de localização.
- Define as configurações de localização para os idiomas ativados.
- Pode solicitar traduções em vários idiomas para Catálogo de serviços itens, Virtual Agent tópicos ou para quaisquer artefatos personalizados de suas respectivas tabelas de artefatos.
- Pode solicitar traduções para Catálogo de serviços itens, Virtual Agent tópicos ou para qualquer artefato personalizado para um idioma específico de seus respectivos relatórios de artefato no painel de informações.
- Pode configurar o RWS e o XTM TMS e pode criar e configurar um TMS personalizado herdando as seguintes funções:
  - flow_designer: pode editar os subfluxos do TMS e criar um novo registro de configuração do TMS.
  - connection_admin: pode acessar as tabelas e registros de conexões e credenciais.
- Possui o painel e os relatórios de informações de localização. Pode executar os trabalhos agendados para exibir os relatórios no painel.
- Exibe a integridade de localização do sistema.
- A função localization_admin herda as funções lcoalization_requestor, localization_editor e localization_fulfiller.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- localization_fulfiller
- local_manager
- localization_solicitante
- editor_localização

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitante de localização [localization_requestor]

Solicite traduções de todos os artefatos configurados em um ou mais idiomas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
O solicitante de localização pode realizar traduções herdando a função localization_fulfiller.

Executor de localização [localization_fulfiller]

Forneça traduções para os itens de artefato solicitados e aprove e publique as traduções.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Os executantes podem traduzir uma tarefa de localização das seguintes maneiras:

- Use a tradução manual se o executante entender o idioma de origem e o de destino.
- Use a tradução automática usando o tradutor configurado nas preferências de tradução.
- Exporta dados para um tradutor de terceiros e os importa de volta após as traduções.
- Envia os dados por e-mail para traduções e recebe os dados traduzidos de volta por e-mail.
- Envia dados traduzíveis para um sistema de gerenciamento de tradução (TMS) para traduções.
- Verifica e aprova as traduções.
- Publica as traduções se o fluxo de trabalho de configuração de idioma não tiver fluxo de aprovação.

Editor de localização [localization_editor]

Permite que os usuários traduzam o conteúdo sem a necessidade de uma tarefa de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contém funções

A função Editor de localização contém a função Solicitante de localização [localization_requestor].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Usuários atribuídos a esta função podem traduzir conteúdo de Designer do Virtual Agent Workbench de NLUe Modelos de documentos de Prestação de serviços de RH.

Um editor de localização pode traduzir o conteúdo usando tradução automática e também exportando e importando o conteúdo.

Gerente de localização [localization_manager]

É proprietário dos projetos de localização. Adiciona todos os itens de localização solicitados aos projetos. Somente um gerente de localização tem autoridade para iniciar o projeto.

Contém funções

A função Editor de localização contém a função Executante de localização [localization_fulfiller].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Se a arquitetura Framework de localização Hub and Spoke estiver configurada, a função localization_manager terá acesso às seguintes tabelas na instância do hub:

- Framework de localização Solicitação de tradução do hub [sn_lf_hub_translation_request]
- Framework de localização Item de tradução do hub [sn_lf_hub_translation_item]

Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e spoke do Framework de localização.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Os fluxos de trabalho definem ações para concluir uma tarefa de localização. Cada tarefa de localização passa pelo fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino para concluir a tarefa.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Fluxos de trabalho	Descrição
Tradução # Publicar	A tarefa de localização é traduzida manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, o conteúdo é publicado manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Fluxos de trabalho	Descrição
	Nota: Certifique-se de atribuir o **grupo de executantes de localização** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Tradução # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização é traduzida manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de executantes de localização** e **o Grupo de aprovadores de tradução** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Tradução automática # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização passa por tradução automática. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de executantes de localização**, **o Modo de tradução automática**e **o Grupo de aprovadores de tradução** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Tradução automática # Publicar	A tarefa de localização passa por tradução automática e é publicada manualmente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **grupo de executantes de localização** e **o modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Tradução automática # Publicação automática	A tarefa de localização passa por tradução automática e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **grupo de executantes de localização** e **o modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação comercial # Tradução # Publicação	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido manualmente ou traduzido usando um dos modos de tradução. O conteúdo é publicado manualmente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Fluxos de trabalho	Descrição
	Nota: Certifique-se de atribuir o **grupo de aprovadores de negócios** e **o grupo de executantes de localização** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação empresarial # Tradução # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização e o conteúdo é traduzido manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de aprovadores de negócios**,**o Grupo de executantes de localização**e **o Grupo de aprovadores de tradução** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação comercial # Tradução automática # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização e o conteúdo é traduzido automaticamente. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de aprovadores de negócios**,**o Grupo de executantes de localização**, **o Modo de tradução automática**e **o Grupo de aprovadores de tradução** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação comercial # Tradução automática # Publicar	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido automaticamente, mas é publicado manualmente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de aprovadores de negócios**,**o Grupo de executantes de localização**e **o Modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação comercial # Tradução automática # Publicação automática	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido e publicado automaticamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Fluxos de trabalho	Descrição
	Nota: Certifique-se de atribuir o **Grupo de aprovadores de negócios**,**o Grupo de executantes de localização**e **o Modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.

Configure o Framework de localização

Planeje e configure a implementação do Framework de localização.

Visão geral da configuração

Depois de ativar Framework de localização, você pode criar artefatos personalizados e scripts de processamento e ajustar preferências de e-mail, fluxos de trabalho e outras configurações

Ativando o Framework de localização

Quando você ativa o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), Framework de localização fica disponível por padrão para os Catálogo de serviços itens e Virtual Agent tópicos, Compreensão da linguagem natural modelos e Modelos de documentos para Prestação de serviços de RH.

Depois de ativar o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), você pode:

- Crie configurações para integrar qualquer outra aplicação ao Framework de localização.
- Solicite traduções dos artefatos em um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos artefatos usando a tradução manual ou qualquer um dos modos de tradução compatíveis.
- Aprove as traduções revisando o conteúdo traduzido.
- Publique o conteúdo traduzido.
- Analise a integridade de localização do sistema usando o painel Informações de localização.
- Instale plug-ins opcionais para configurar Arquitetura do hub e spoke do Framework de localização.

Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Framework de localização.

Ativar Framework de localização

Você pode ativar o plug-in Instalador do Framework de localização (com.glide.localization_framework.installer) para Framework de localização se tiver a função de administrador. O aplicativo instala os plug-ins relacionados caso eles ainda não estejam instalados. Opcionalmente, você pode ativar plug-ins para a arquitetura Framework de localização Hub and Spoke em um conjunto de instâncias.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) pode ser ativado de duas maneiras:

- Instalação manual do plug-in.
- Instalação automática do plug-in.

  Quando um plug-in de idioma é instalado, o Framework de localização plug-in Installer (com.glide.localization_framework.installer) é instalado automaticamente com o plug-in de idioma. Para obter mais informações, consulte plug-ins de idioma.

Os itens a seguir são instalados com Framework de localização :

- Plug-ins
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Framework de localização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Instalador do Framework de localização (com.glide.localization_framework.installer) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** 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 .

O que Fazer Depois

Opcionalmente, em seguida, você pode instalar plug-ins para o Arquitetura do hub e spoke do Framework de localização. Isso permite que você designe uma instância como um hub para atender às solicitações de localização e uma ou mais instâncias como spokes que enviam solicitações para o hub.

Decida qual instância deve funcionar como o hub. Nessa instância, siga o procedimento acima para pesquisar e instalar o plug-in Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub].

Decida quais instâncias devem funcionar como spokes. Em cada uma dessas instâncias, siga o procedimento acima para pesquisar e instalar o plug-in Framework de localização Spoke [com.sn.localization_framework.spoke].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Framework de localização

O plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) ativa vários plug-ins relacionados que ainda não estão ativos. Com a instalação dos plug-ins principais, plug-ins opcionais para a arquitetura Framework de localização Hub e Spoke estão disponíveis.

Plug-ins disponíveis com o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer)

Plug-in	Descrição
Framework de localização [com.glide.localization_framework]	Gerencie fluxos de trabalho de localização na plataforma e nos produtos.
Framework de localização para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Habilita a tradução de Catálogo de serviços itens usando Framework de localização.
Framework de localização para o tópico do Virtual Agent [com.glide.localization_framework.va]	Habilita a tradução de Virtual Agent tópicos usando Framework de localização.
Spoke do Sistema de gestão de tradução RWS para Framework de localização [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	Integra Framework de localização com o Sistema de gestão de traduções RWS.
Spoke do sistema de gestão de tradução XTM para Framework de localização [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Integra Framework de localização ao sistema de gestão de tradução XTM.

Plug-ins opcionais para a arquitetura Hub e Spoke do Framework de localização

Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub] Escopo: sn_lf_hub	É uma estrutura que permite atender às solicitações de tradução recebidas do spoke do Framework de localização. Após a instalação e a configuração, a instância do hub gerencia as solicitações de tradução de entrada. Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e spoke do Framework de localização.
Framework de localização Spoke [com.sn.localization_framework.spoke] Escopo: sn_lf_spoke	É uma estrutura que permite atender às solicitações de tradução usando o hub do Framework de localização. Após a instalação e a configuração, a instância do spoke envia suas solicitações de tradução para o hub.

Configurações de artefato

Você pode configurar os artefatos necessários e usar o Framework de localização para atender às solicitações de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Qualquer artefato configurado na aplicação Framework de localização tem seu próprio registro na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config].

Com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), um registro para o item Catálogo de serviços e o modelo Compreensão da linguagem natural são criados e configurados automaticamente em Framework de localização.

Um registro para o tópico Virtual Agent também é criado e configurado na estrutura, já que Virtual Agent é habilitado automaticamente com o sistema de base. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent Lite .

Registros de conteúdo do bloco de modelo de documento e modelo de documento HTML são criados na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config] quando você ativa o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar eventos de ciclo de vida para empresas .

Você também pode criar e configurar um artefato de sua escolha e um registro para o mesmo é criado na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config]. Para obter mais informações, consulte Criar e configurar um artefato personalizado.

Criar e configurar um artefato personalizado

Crie e configure artefatos personalizados de sua escolha para usar a funcionalidade Framework de localização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter ativado o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) antes de configurar um artefato personalizado.

Função necessária: localization_admin e script_include_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações de artefato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração do artefato, preencha os campos.

Campos de formulário de configuração de artefato

Campo	Descrição
Nome	Identificador do registro do artefato.
Nome interno	Um nome interno para o artefato.
Nome da tabela	Identificador da tabela em que as informações do artefato são armazenadas. Por exemplo, a tabela Itens do catálogo [sc_cat_item].
Script do processador	Extrai o conteúdo traduzível associado à solicitação de tradução e salva as traduções no banco de dados. Você pode selecionar uma inclusão de script usando o ícone de pesquisa ou pode criar uma nova inclusão de script. O script do processador contém as seguintes 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.

Campo	Descrição
	○ getTranslatableContent: extrai o conteúdo traduzível. ○ saveTranslatedContent: salva o conteúdo traduzido de volta no sistema. Para obter mais informações, consulte Funções de script do processador.Para criar um novo script de processador para o artefato, consulte Criar um script de processador. **Nota:** Em **Links relacionados** em um registro de artefato existente, você pode alternar para **Exibição legada** para edição de script.
Aplicação	Escopo da aplicação. O valor é a aplicação atual selecionada para a sessão do usuário conectado. Para obter mais informações, consulte Selecione uma aplicação no seletor de aplicações.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração.
Gerar informação	Opção para ativar ou desativar as informações de localização do artefato. Para obter mais informações, consulte Painelde informações de localização.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para obter exemplos de Framework de localização artefatos que você pode configurar, consulte a lista de publicações do blog LF Artifact em https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 em Comunidade ServiceNow. Esses exemplos incluem scripts de processador.

Criar um script de processador

Você pode criar um script de processador para incluir em sua configuração de artefato personalizada para extrair o conteúdo traduzível e salvar o conteúdo traduzido.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin e script_include_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações de artefato**.
2. Clique em **Novo** ou abra um artefato para o qual você deseja atualizar o script do processador.
3. Clique no link relacionado **Criar script do processador**.
4. No campo **Nome da inclusão de script**, forneça o nome da inclusão de script para integrar o artefato com Framework de localização.
5. Clique em **Enviar**.

Funções de script do processador

O script do processador contém funções que ajudam a extrair o conteúdo traduzível e salvar o conteúdo traduzido que está incluído ao configurar um artefato.

getTranslatedContent(params)

Esta função é responsável por extrair o conteúdo traduzível para Framework de localização usar e consumir esse conteúdo e contém os seguintes parâmetros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

getTranslatedContent(params)

Nome	Tipo	Descrição
tableName	Cadeia de caracteres	O nome da tabela do registro do artefato.
sysId	Cadeia de caracteres	O sys_id do registro do artefato.
idioma	Cadeia de caracteres	O idioma para o qual o artefato deve ser traduzido (idioma de destino).

Nota:
Esta função de script está disponível por padrão quando você configura o script do processador. Esta função de script requer que você configure seus parâmetros para criar o objeto LFDocumentContent.

saveTranslatedContent(documentContent)

Esta função é responsável por salvar as traduções de volta no sistema e tem um parâmetro que é um objeto de LFDocumentContent.

Todos os scripts do processador estendem LFArtifactProcessorSNC, que define a implementação padrão desta função, ou seja, salvar as traduções em tabelas padrão. Definir esta função no script do processador substitui o comportamento padrão.

Nota:
Esta função de script é comentada por padrão quando um novo script de processador é criado. Para obter mais informações, consulte Ler funções de ajuda de script para LFDocumentContentBuilder.

Criar uma ação de IU para o artefato personalizado

Crie uma ação de IU para solicitar traduções para o artefato personalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: localization_admin

Procedimento

1. Navegue até a tabela de artefatos personalizados.
   Encontre a tabela usando o nome da tabela. Por exemplo, **[sys_cs_topic]** é o nome da tabela para tópicos Virtual Agent.
2. Clique no ícone de hambúrguer ( ) em qualquer uma das colunas e navegue até **Configurar Ações de IU**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário Ações de IU, preencha os campos.

Campos de formulário de Ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo, **Solicitar traduções**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cliente	Opção para executar o script no navegador do usuário. Quando habilitado, o campo **Ao clicar** aparece acima do campo Condição.
Condição	Condição para decidir quando mostrar esta ação de IU.
Onclick	Forneça o nome da função JavaScript como: `renderLanguagePickerModal();`

Script	Opção para executar o script para executar a função de solicitação de traduções.
	O script varia para **o botão Formulário** e **a opção Lista**.
	○ Botão Formulário
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "form");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`
	○ Opção de lista
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var sys_ids = g_list.getChecked();`
	`  if (!sys_ids || sys_ids.length == 0)`
	`  return;`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "list");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Botão de formulário	Opção para habilitar a ação de IU como um botão de formulário.
Opção de lista	Opção para habilitar a ação de IU na lista de seleção.

Nota:
Configure o formulário para ver todos os campos. Para obter mais informações, consulte Criar Ação de IU.

5. Clique em **Enviar**.

Ler funções de ajuda de script para LFDocumentContentBuilder

O `LFDocumentContentBuilder` fornece funções de utilitário para criar conteúdo de documento. Use essas funções para gravar a lógica para extrair o conteúdo traduzível de qualquer artefato, independentemente de usar tabelas padrão ou não para traduções.

inicializar (version, targetLanguage, sys_id, tableName)

Use esta função como um construtor para `LFDocumentContentBuilder` e inclui os seguintes parâmetros:

Nome	Tipo	Descrição
Versão	Cadeia de caracteres	O tipo de versão do conteúdo do documento a ser gerado. Para Yokohama, este valor é v1.
targetLanguage	Cadeia de caracteres	O idioma de destino do conteúdo do documento da tarefa de localização. O idioma de destino é o mesmo que o idioma disponível no argumento da função de script de leitura.
Sys_id	Cadeia de caracteres	O sys_id do registro do artefato.
tableName	Cadeia de caracteres	O nome da tabela do registro do artefato.

processString (cadeia de caracteres, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar o LFDocumentContentElement ao conteúdo do documento para a cadeia de caracteres fornecida e inclui os seguintes parâmetros.

Nome	Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres	O valor para o qual uma entrada de conteúdo de documento é criada.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo ao qual o elemento deve pertencer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
rótulo	Cadeia de caracteres	O identificador de rótulo exclusivo do elemento criado.

processStringArray (stringArray, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar elementos (objeto de LFDocumentContentElement) ao conteúdo do documento para as cadeias de caracteres fornecidas e inclui os seguintes parâmetros.

Nome	Tipo	Descrição
cadeia de caracteresArray	Lista de cadeias de caracteres	A lista de valores para os quais a entrada de conteúdo do documento é criada.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo ao qual essas cadeias de caracteres pertencem.
rótulo	Cadeia de caracteres	O identificador de rótulo exclusivo para essas cadeias de caracteres.

processScript (scriptContent, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar um elemento no conteúdo do documento para as cadeias de caracteres presentes como entrada de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang no script fornecido. Ele tem os seguintes parâmetros:

Nome	Tipo	Descrição
scriptContent	Cadeia de caracteres	O script a ser processado para obter as cadeias de caracteres presentes como entrada de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo para esta entrada.
rótulo	Cadeia de caracteres	O identificador de rótulo exclusivo para esta entrada.

Por exemplo,

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Use esta função para criar elementos para o objeto glideRecord fornecido no conteúdo do documento para todos os campos traduzíveis. Esses campos traduzíveis podem ser dos tipos translated_field, translated_text ou translated_html. Inclui os seguintes parâmetros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tipo	Descrição
glideRecord	GlideRecord	O objeto GlideRecord a ser processado para campos conversíveis. O GlideRecord deve estar apontando para o registro de tabela válido.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo para esta entrada.

processTranslatableFieldsForMutipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

Use esta função para buscar todos os registros qualificados para o tableName e encodedQuery fornecidos e adicionar elementos (objeto de LFDocumentContentElement) no conteúdo do documento para todos os campos traduzíveis. Inclui os seguintes parâmetros:

Nome	Tipo	Descrição
tableName	Cadeia de caracteres	A tabela para buscar registros.
encodedQuery	Cadeia de caracteres	A consulta codificada para filtrar registros da tabela processTranslatableFieldsForSingleRecord.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo para esta entrada.

processElement()

Use esta função para adicionar um elemento (objeto de LFDocumentContentElement) ao objeto LFDocumentContent.

elemento	LFDocumentContentElement	Elemento a ser adicionado ao conteúdo do documento.

criar ()

Retorna o objeto LFDocumentContent.

Nota:
A função getFinalJSON foi descontinuada na versão Yokohama e é recomendável usar a função `build()`.

Um script de exemplo para criar o conteúdo do documento.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
   lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
   var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
    // All the other relevant attributes can be set
    var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
    element.addField(field);
    lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
    return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

Script de exemplo para extrair dados do LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
    // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
    var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
    var version = documentContent.getVersion();
    var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
    for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
        var element = elements[idx];
        var groupName = element.getGroupName();
        var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
        for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
            var field = fields[fieldIdx];
            var originalValue = field.getOriginalValue();
            var translatedValue = field.getTranslatedValue();
            // Get all the other required members and process them appropriately
        }
    }
}
```

Configurações de Framework de localização

Você pode definir preferências de tradução e fluxo de trabalho para um ou mais idiomas e para um ou todos os artefatos disponíveis com configurações Framework de localização.

Antes de definir as preferências de tradução e fluxo de trabalho, certifique-se de ter os artefatos necessários para definir as configurações de localização. Para obter mais informações, consulte Configurações de artefato.

Nota:
Idiomas sem configurações de localização não podem ser selecionados para solicitações de tradução.

Você pode habilitar um ou mais dos seguintes modos de tradução para definir as preferências de tradução. Para obter mais informações, consulte Modos de tradução.

- Ative o tradutor necessário se quiser usar a tradução automática.

Nota:
A tradução automática na aplicação Framework de localização é alimentada por Tradução dinâmica. Portanto, ativar o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) permite que você use a capacidade de tradução automática em Framework de localização

.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure um serviço TMS de sua escolha se quiser enviar o conteúdo para um sistema de gestão de tradução para tradução. Para obter mais informações, consulte Configurações do sistema de gestão de tradução.
- Configure um subfluxo de e-mail se quiser usar um subfluxo diferente do subfluxo padrão para enviar o arquivo de conteúdo traduzível para tradução por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar um subfluxo de e-mail personalizado.

Criar um subfluxo de e-mail personalizado

Crie um subfluxo de e-mail de acordo com seus requisitos. Você pode selecionar este subfluxo para definir preferências de tradução para um idioma.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: localization_admin e flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Framework de localização fornece um subfluxo de e-mail padrão que você pode personalizar.

Copie o subfluxo de e-mail existente configurado para Framework de localização e personalize-o. Publique o subfluxo personalizado para que ele esteja disponível para seleção ao configurar a preferência de tradução para um idioma. Para obter mais informações, consulte Criar um subfluxo .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Na janela Workflow Studio, clique em **Subfluxos**.
3. Clique em **Enviar e-mail LF para o subfluxo de tradução**.
   O subfluxo Enviar e-mail LF para tradução é aberto no Workflow Studio no formato somente leitura. As entradas neste subfluxo são descritas na tabela a seguir:

Enviar e-mail LF para parâmetros de entrada de tradução

Nome	Descrição	Tipo
lftask_record	Registro de tarefa associado Framework de localização.	Referência.Tarefa de localização [sn_lf_insight]
attachment_record	Contém um arquivo relacionado ao LFTASK que pode ser enviado por e-mail para tradução.	Referência.Anexo
enviar_para	Contém endereços de e-mail dos destinatários para enviar o arquivo de tarefa LF.	Cadeia de caracteres
source_language	Idioma a partir do qual a tarefa de localização foi criada.	Cadeia de caracteres
target_language	Idioma para o qual o conteúdo da tarefa de localização é traduzido.	Cadeia de caracteres

4. No cabeçalho do subfluxo, clique no ícone de mais ações  e selecione **Copiar subfluxo.**
5. No campo **Novo nome do subfluxo**, insira o nome do novo subfluxo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para limitar o escopo da aplicação do subfluxo, no campo **Aplicação**, selecione a aplicação necessária, caso contrário, selecione **Global**.
7. Clique em **Copiar**.

   O novo subfluxo é criado e aberto no editor do Designer de subfluxos. As entradas do subfluxo copiado são exibidas.

   Nota:
   As entradas são fixas e não podem ser editadas.

8. Na seção Ações, clique em **Enviar e-mail**.
   Isso expande a seção Enviar e-mail. Os campos na seção Enviar e-mail são descritos abaixo:

Campos de envio de e-mail

Nome do campo	Descrição
Ação	Nome da ação. Padrão: **enviar e-mail**.
Registro de destino	Registro de tarefa associado Framework de localização
Tabela	Nome da tabela em que a tarefa de localização reside.
Incluir Marca D'água	Adiciona uma marca d'água no arquivo associado à tarefa de localização.
Para	Contém endereços de e-mail dos destinatários que devem ser abordados diretamente.
Cc	Contém endereços de e-mail dos destinatários que devem ver a lista de destinatários diretamente endereçados no e-mail.
Cco	Contém endereços de e-mail dos destinatários que são copiados no e-mail, mas não são exibidos nele.
Assunto	O texto sobre o e-mail que os destinatários podem ver.
Corpo da mensagem	A mensagem de texto sobre a tarefa de localização que está sendo enviada para tradução.

9. Clique **em Concluído**quando tiver modificado os campos de acordo com seu requisito.
10. Clique em **Copiar anexo**.
    A ação Copiar anexo é expandida. Os campos na seção Copiar anexo são descritos abaixo:

Copiar campos de anexo

Nome do campo	Descrição
Ação	Nome da ação. Copiar anexo é exibido por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
Registro de anexo de origem [Anexo]	Arquivo de conteúdo traduzível da tarefa de localização.
Registro de destino	Representa o registro de destino no e-mail.
Tabela	Representa a tabela de e-mail.

11. Clique em **Salvar**para salvar o subfluxo no status de rascunho.
12. Clique em **Publicar**.

Resultado

Use o subfluxo publicado para definir a preferência de tradução para um idioma.

Configurações do sistema de gestão de tradução

O Framework de localização oferece suporte à integração com um sistema de gestão de tradução para localizar o conteúdo.

A tabela de configuração do TMS lista todos os serviços do TMS configurados na instância.

Os serviços RWS e XTM TMS são habilitados automaticamente em Framework de localização com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) e aparecem na tabela de configuração do TMS [sn_lf_tms_config].

Para usar o serviço RWS TMS para localização dos artefatos, você deve configurar a conexão e as credenciais. Para obter mais informações sobre como configurar o RWS TMS, consulte Spoke do sistema de gestão de tradução do RWS.

Para usar o serviço XTM TMS para localização dos artefatos, você deve configurar a conexão e as credenciais. Para obter mais informações sobre como configurar o XTM TMS, consulte Spoke do XTM Translation Management System.

Você também pode se inscrever e criar uma conta com um serviço TMS de sua escolha. Para criar e configurar um TMS personalizado, consulte Criar um sistema de gestão de tradução personalizado.

Spoke do sistema de gestão de tradução do RWS

O spoke do Sistema de gestão de tradução RWS fornece subfluxos e ações para localizar os artefatos usando o serviço do sistema de gestão de tradução RWS.

Ative o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) para ativar o Spoke do sistema de gestão de tradução RWS para Framework de localização (com.glide.localization_framework.rws_spoke).

Assinatura

O spoke do RWS TMS requer qualquer assinatura ServiceNow que seja Standard ou superior e inclua o Framework de localização.

Versões com suporte

Versão v1.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxos do Spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço RWS TMS. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxos do spoke

Subfluxo	Descrição
Solicitar traduções [request_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para solicitar traduções dos artefatos.
Recuperar traduções [retrieve_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para recuperar traduções dos artefatos traduzidos.

Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com o serviço RWS TMS.

Ações do spoke

Ação	Descrição
Criar projeto [create_project_on_sdl]	Cria um projeto no RWS para tradução.
Obter detalhes do projeto [get_sdl_project_details]	Busca os detalhes do projeto para a solicitação de tradução.
Obter arquivo traduzido [get_translated_file_from_sdl]	Busca o arquivo traduzido do RWS TMS após as traduções.
Marcar arquivo como concluído [complete_file_on_sdl]	Marca o arquivo como concluído após obter o conteúdo traduzido.
Carregar arquivo [upload_file_on_sdl_tms]	Envia um arquivo para o RWS para traduções.

Requisitos de conta do Sistema de gestão de traduções RWS

Verifique se você está registrado no RWS TMS e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações sobre a API de tradução gerenciada do RWS, consulte a documentação do RWS.

Requisitos de alias de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de conexões e credenciais.

Para usar os aliases de conexão do spoke, use um registro de conexão associado e um registro de credencial criado com a instalação do spoke do RWS.

Este spoke usa o alias RWS TMS (sn_sdl_spoke.SDL_TMS) para autorizar ações.

A seguir estão os requisitos de alias de conexão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conexão: HTTP
- URL de conexão: por exemplo, https://languagecloud.sdl.com. Esta é uma URL de amostra. Os usuários podem ter um URL diferente com base em sua preferência geográfica.

Consulte Configurar o RWS TMS no Framework de localização para se conectar aos serviços do RWS TMS e usá-los para localizar os artefatos.

Configurar o RWS TMS no Framework de localização

Configure o RWS TMS para usar o serviço RWS TMS no Framework de localização.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
   Um registro de credencial do RWS TMS é criado quando o spoke do RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
2. Abra o registro de credencial do RWS TMS.
3. Na lista relacionada Conexões, abra o registro de conexão do RWS.
   Um registro de conexão para o RWS é criado quando o spoke do RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Todos os campos de formulário são preenchidos com as informações obtidas por meio da instalação do spoke do RWS durante a ativação do Framework de localização plug-in Installer (com.glide.localization_framework.installer).
4. Na seção Atributos do formulário de Conexão HTTP/HTTPS, forneça o atributo de conexão `project_option_id` e salve o formulário.
   O RWS oferece uma opção para criar projetos automatizados ou revisados e fornece os respectivos IDs de opção durante a criação da conta do RWS.
5. No campo **Credencial**, clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um registro de credenciais OAuth 2.0 é criado quando o spoke do RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
6. No campo **Perfil de entidade OAuth**, clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um perfil de entidade OAuth é criado quando o spoke do RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
7. No campo **Provedor OAuth**, clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um registro de registros de aplicações é criado quando o spoke do RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
8. Forneça o ID do cliente e o segredo do cliente fornecidos pelo RWS no momento da criação da conta e salve o formulário.
9. Abra o formulário Credenciais do OAuth 2.0 novamente e clique no link relacionado **Obter token OAuth**.
10. Forneça o nome de usuário e a senha.
    O RWS oferece suporte a credenciais de senha do proprietário do recurso como o tipo de concessão. Forneça essas credenciais para gerar o token pela primeira vez.

Nota:
O nome de usuário e a senha não persistem na instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Clique em **Obter token OAuth**.
    Depois que o token OAuth é criado, a plataforma ServiceNow® gera novamente o token até que o token de atualização expire.

Spoke do XTM Translation Management System

O spoke do XTM Translation Management System fornece subfluxos e ações para localizar os artefatos usando o serviço do sistema XTM Translation Management.

Ative o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) para ativar o spoke do sistema de gestão de tradução XTM para estrutura de localização (com.glide.localization_framework.xtm_spoke).

Assinatura

O spoke do XTM TMS requer qualquer assinatura ServiceNow que seja Standard ou superior e inclua o Framework de localização.

Versões com suporte

Versão `v1`.

Subfluxos do Spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço XTM TMS. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxos do spoke

Subfluxo	Descrição
Solicitar traduções [request_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para solicitar traduções dos artefatos.
Recuperar traduções [retrieve_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para recuperar traduções dos artefatos traduzidos.

Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com o serviço XTM TMS.

Ações do spoke

Ação	Descrição
Criar projeto [create_project]	Cria um projeto no XTM para tradução.
Obter detalhes do projeto [get_xtm_tms_project_details]	Busca os detalhes do projeto para a solicitação de tradução.
Obter arquivo traduzido [get_translated_file_from_xtm_tms]	Busca o arquivo traduzido do XTM TMS após as traduções.

Requisitos de conta do XTM Translation Management System

Verifique se você está registrado no XTM TMS e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações, consulte a documentação do XTM.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de alias de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de conexões e credenciais .

Para usar os aliases de conexão do spoke, use um registro de conexão associado e um registro de credencial criado com a instalação do spoke do XTM TMS.

Este spoke usa o alias XTM TMS (sn_xtm_spoke.XTM_TMS) para autorizar ações.

A seguir estão os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: por exemplo, https://languagecloud.sdl.com. Esta é uma URL de amostra. Os usuários podem ter um URL diferente com base em sua preferência geográfica.

Consulte Configurar o XTM TMS no Framework de localização para se conectar aos serviços do XTM TMS e usá-los para localizar os artefatos.

Configurar o XTM TMS no Framework de localização

Configure o XTM TMS para usar o serviço do XTM TMS no Framework de localização.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
   Um registro de credencial do XTM TMS é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
2. Abra o registro de credencial do XTM TMS.
3. Na lista relacionada Conexões, abra o registro de conexão do XTM.
   Um registro de conexão do XTM é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Todos os campos de formulário são preenchidos com as informações obtidas por meio da instalação do spoke do XTM durante a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Nota:
   No campo **URL de conexão**, insira o URL da conexão do XTM.

4. Na seção Atributos do formulário de conexão HTTP(s), forneça os atributos `template_id` e `customer_idconnection` e salve o formulário.
5. No campo **Credencial**, clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um registro de credenciais OAuth 2.0 é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
6. No campo **Perfil de entidade OAuth**, clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um perfil de entidade OAuth é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No campo **Provedor OAuth**, clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um registro de registros de aplicações é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
8. Forneça o ID do cliente e o segredo do cliente fornecidos pelo XTM no momento da criação da conta e salve o formulário.
9. Abra o formulário Credenciais do OAuth 2.0 novamente e clique no link relacionado **Obter token OAuth**.
10. Forneça o nome de usuário e a senha.
    O XTM oferece suporte a credenciais de senha do proprietário do recurso como o tipo de concessão. Forneça essas credenciais para gerar o token pela primeira vez.

    Nota:
    O nome de usuário e a senha não persistem na instância ServiceNow.

11. Clique em **Obter token OAuth**.
    Depois que o token OAuth é criado, a plataforma ServiceNow® gera novamente o token até que o token de atualização expire.

Integrar com um sistema de gestão de tradução

Integre com qualquer sistema de gestão de tradução de sua escolha para localizar os artefatos solicitados para traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin

Procedimento

1. Crie subfluxos para solicitar traduções e recuperar o conteúdo traduzido usando Integration Hub subfluxos, ações e conexões e credenciais.

   a. Certifique-se de que as mensagens de erro e os códigos do provedor TMS estejam mapeados corretamente com as mensagens de erro e os códigos compatíveis com a plataforma ServiceNow.

   Códigos e mensagens de erro padrão

Código de erro	Mensagem de erro
40510	Ocorreu um erro ao solicitar as traduções.
40520	Erro ao recuperar traduções.
40500	Falha de autenticação.

   b. Certifique-se de que os campos de entrada e saída estejam no seguinte formato para os subfluxos:

   Solicitar subfluxo de tradução

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
lftask_number	Número da tarefa de localização associada.	Cadeia de caracteres

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
xliff_1_2_conteúdo	Conteúdo de um artefato que deve ser traduzido no formato XLIFF 1.2. Por exemplo, 'csv', 'xliff 1.2'	Cadeia de caracteres
source_language	Código do idioma do texto de origem. Por exemplo, 'en'	Cadeia de caracteres
target_language	Código do idioma do texto de destino. Por exemplo, 'fr', 'it'	Cadeia de caracteres
Saídas		
project_info	O ID do projeto criado para uma configuração de artefato.	Objeto
status	Status da solicitação. Por exemplo, Sucesso ou Falha.	Escolha
error_message	O motivo do erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres
error_code	O código de erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres

Recuperar subfluxo de tradução

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
lftask_number	Número da tarefa de localização associada.	Cadeia de caracteres
project_info	O ID do projeto criado para uma configuração de artefato.	Objeto
Saídas		
traduzido_xliff_1_2	Arquivo XLIFF traduzido recebido do TMS.	Cadeia de caracteres
status	Status da solicitação.	Escolha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
	Por exemplo, Sucesso ou Falha.	
error_message	O motivo do erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres
error_code	O código de erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres

2. Crie e configure um sistema de gestão de tradução personalizado e ative-o.

   Consulte Criar um sistema de gestão de tradução personalizado.

> **Nota:**
> Framework de localização depende de Integration Hub para criar integrações com sistemas de terceiros.

Criar um sistema de gestão de tradução personalizado

Configure Framework de localização com um sistema de gestão de tradução de terceiros de sua escolha para localizar um artefato.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: localization_admin e flow_designer

Certifique-se de que o Framework de localização plug-in Installer (com.glide.localization_framework.installer) esteja ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configuração do TMS**.

> **Nota:**
> Por padrão, as configurações do RWS e do sistema de gerenciamento de tradução XTM estão disponíveis.

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Configuração do TMS, preencha os campos.

Campos de formulário de configuração do TMS

Campo	Descrição
Nome	Identificador da configuração do TMS.
Solicitar subfluxo de tradução	Subfluxo do IntegrationHub que interage com o sistema de gestão de tradução de terceiros para solicitar traduções.
Recuperar subfluxo de tradução	Subfluxo do IntegrationHub que interage com o sistema de gestão de tradução de terceiros para recuperar o conteúdo traduzido.
Aplicação	O escopo da aplicação. O valor padrão é Global.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Versão	Versão do contrato usada em subfluxos. O valor padrão é **v1.**
Habilitar recuperação automática	Opção para recuperar o conteúdo traduzido automaticamente. Quando selecionado, as traduções são recuperadas de acordo com os trabalhos agendados que são executados diariamente.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar as Framework de localização preferências

Configure as preferências para solicitar a tradução nos idiomas ativados.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin ou localization_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configurações

Campo	Descrição
Nome	Identificador da configuração de tradução.
Artefato	Artefato para as configurações que estão sendo definidas. Você pode selecionar **Todos os artefatos** ou um artefato de sua escolha, como **catalog_item** ou **nlu_model**. **Nota:** Para selecionar Virtual Agent tópicos, Modelos de documentos, Conteúdo do bloco de modelo de documento, Modelo de documento HTML, Base de conhecimento ou artefatos de notificação por e-mail, você deve ativar plug-ins específicos. Para obter mais informações, consulte Artefatos compatíveis em Framework de localização.
Idiomas	Registros de destino dos idiomas disponíveis na instância. Todos os idiomas disponíveis são preenchidos com base no artefato selecionado.

4. Selecione a guia **Preferências de tradução**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Preferências de tradução

Campo	Descrição
Tradução automática	

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativar tradução automática	Opção para habilitar o serviço de tradução automática para idiomas selecionados. **Nota:** Certifique-se de instalar Tradução dinâmica. Para obter mais informações, consulte Ativar Tradução dinâmica.
Tradutor	Lista de todos os tradutores disponíveis para tradução automática. **Nota:** Certifique-se de que o registro de configuração do tradutor correspondente esteja ativo e contenha um subfluxo de tradução da versão v3.
Sistema de gestão de tradução (TMS)	
Habilitar TMS	Opção para habilitar o Translation Management System (TMS) para os idiomas selecionados.
TMS	Lista de todos os serviços do TMS disponíveis para tradução automática. Por padrão, o **RWS** e o **XTM** TMS estão disponíveis. Você também pode escolher um TMS personalizado configurado. Para obter mais informações, consulte Criar e configurar um artefato personalizado. Se você estiver configurando uma instância de spoke de acordo com a arquitetura Framework de localização de Hub e Spoke, selecione Hub do Framework de localização neste campo. Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e spoke do Framework de localização. .
Enviar por e-mail	
Ativar envio por e-mail	Opção para habilitar o serviço de e-mail para localização de conteúdo para idiomas selecionados.
Subfluxo de e-mail	Subfluxos disponíveis para o seu e-mail. Automaticamente, um subfluxo existe. Para escolher outro subfluxo, crie um subfluxo antes de configurar a preferência de tradução.
Formato de arquivo padrão	Opção para selecionar um formato de arquivo para enviar e receber o conteúdo. Por padrão, os formatos de arquivo XLIFF 1.2 e CSV são compatíveis.
Lista de destinatários padrão	Lista de endereços de e-mail de destinatários por meio dos quais o conteúdo é enviado ao tradutor para tradução.
Exportar/importar	
Ativar exportação/importação	Opção para habilitar a exportação e a importação de conteúdo para a tradução dos idiomas selecionados.
Formato de arquivo padrão	Opções disponíveis de formatos de arquivo para enviar e receber o conteúdo. Por padrão, os formatos de arquivo XLIFF 1.2 e CSV são compatíveis.

6. Selecione a guia **Preferências de fluxo de trabalho**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Preferências de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho	Lista de todos os fluxos de trabalho disponíveis para o processo de tradução. Para obter mais informações sobre os fluxos de trabalho disponíveis, consulte Fluxos de trabalho no Framework de localização.
Grupo de aprovadores do negócio	Lista de todos os grupos de aprovadores de negócios disponíveis. Este campo aparece somente quando um fluxo de trabalho que requer aprovações de negócios é selecionado no campo **Fluxo de trabalho**. **Nota:** Certifique-se de que o grupo de aprovadores de negócios contenha a função localization_fulfiller.
Grupo de executantes de localização	Lista de todos os grupos de executantes de localização disponíveis. **Nota:** Certifique-se de que o grupo de executantes de localização contenha a função localization_fulfiller.
Modo de tradução automática	Opção para selecionar o modo de tradução automática. As opções disponíveis são as seguintes: ○ **Tradução automática** ○ **Envie para o TMS**. Se a instância tiver sido configurada como um spoke noArquitetura do hub e spoke do Framework de localização, esta configuração enviará a solicitação de tradução para o hub. ○ **Enviar por e-mail** Para obter mais informações, consulte Modos de tradução **Nota:** Certifique-se de ter configurado as preferências de tradução para o modo de tradução automática selecionado.
Grupo de aprovadores da tradução	Lista de todos os grupos de aprovadores de tradução disponíveis. Este campo aparece somente quando um fluxo de trabalho que requer aprovações de tradução é selecionado no campo **Fluxo de trabalho**. **Nota:** Certifique-se de que o grupo de aprovadores de tradução contenha a função localization_fulfiller.

8. Selecione a guia **Preferências do projeto**.
9. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Preferências do projeto

Campo	Descrição
Habilitar projetos	Opção para habilitar a criação dos projetos de localização. Se esta opção estiver habilitada se a tradução do artefato for solicitada, os itens de localização solicitados (LRITMs) serão criados. Você pode criar um projeto e adicionar os itens solicitados correspondentes para iniciar a tradução. Você deve ter a função localization_manager para criar um projeto. Esta opção ajuda na tradução em massa dos artefatos a serem feitos ao mesmo tempo, adicionando-os a um projeto. Em seguida, o andamento da tradução dos LRITMs é monitorado no nível do projeto.
Habilitar criação automática	Opção para habilitar a criação automática dos projetos de localização. Se esta opção estiver habilitada se a tradução dos itens de artefato for solicitada, ocorrerá o seguinte: ○ Um projeto de localização é criado automaticamente. Os itens de localização solicitados (LRITMs) correspondentes são criados, agrupados e adicionados ao projeto de localização. ○ O projeto é iniciado automaticamente com base nas configurações do Framework de localização.
Grupo do gerente de localização	Lista de todos os grupos de usuários disponíveis. **Nota:** Certifique-se de que o grupo de gerentes de localização contenha a função localization_manager.

10. Selecione **Enviar**.

Propriedades do Framework de localização: estratégias de conjunto de atualizações

Use os conjuntos de atualizações para migrar suas traduções para outra instância. Configure propriedades para conjuntos de atualizações de acordo com seus requisitos de negócio.

Os conjuntos de atualizações permitem que você transfira suas traduções de artefatos para outras instâncias. Para obter informações básicas sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Para tarefas de localização, o padrão foi criar um conjunto de atualizações dedicado por tarefa no escopo do artefato. Na versão Yokohama, você pode especificar sua estratégia de conjunto de atualizações para controlar se as traduções são agrupadas em um conjunto de atualizações ou distribuídas em conjuntos de atualizações granulares.

As configurações das estratégias de conjunto de atualizações variam de acordo com o tipo de tradução, definido da seguinte forma:

tarefas de localização

Parte dos fluxos de trabalho que geralmente incluem processos de aprovação. Eles são baseados em tarefas.

ad hoc

Editado e publicado diretamente pelo editor de localização, a partir do registro do artefato (como um item do catálogo). O botão **Editar tradução** está visível para o editor e abre uma página de IU para tradução. As traduções ad hoc são processadas no contexto do usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estratégia de conjuntos de atualizações a ser usada quando as traduções são publicadas da tarefa de localização

Salvar tradução no conjunto de atualizações criado para cada tarefa de localização	O sistema criará um conjunto de atualizações dedicado para cada tarefa, usando o nome da tarefa. Essa estratégia é mais apropriada quando há um número limitado de tarefas.
Salvar traduções no conjunto de atualizações "LF: Traduções"	Conjuntos de atualizações granulares não são criados. Em vez disso, o sistema cria ou reutiliza um conjunto de atualizações chamado "LF: Traduções" e salva todas as tarefas nele. Essa estratégia pode ser mais conveniente quando há muitas tarefas de localização.

Estratégia de conjuntos de atualizações a ser usada quando as traduções são publicadas de forma ad hoc

Salvar traduções no conjunto de atualizações preferencial do usuário	As traduções são gravadas no conjunto de atualizações que o usuário especificou para um escopo, porque o processamento acontece no contexto do usuário. Quando os artefatos estão em um escopo da aplicação, suas traduções são salvas no conjunto de atualizações preferencial do usuário para esse escopo.
Salvar traduções no conjunto de atualizações "LF: Traduções"	O sistema cria ou reutiliza um conjunto de atualizações chamado "LF: Traduções", e todas as traduções ad hoc são gravadas nele.

Para definir essas propriedades, navegue até **Framework de localização** > **Propriedades**. Escolha a estratégia apropriada e selecione **Salvar**.

Arquitetura do hub e spoke do Framework de localização

Habilite uma instância central para atender às solicitações de tradução enviadas de outras instâncias usando a arquitetura Framework de localização Hub and Spoke. Instale plug-ins Framework de localização opcionais para configurar uma de suas instâncias como um hub e outras instâncias como spokes.

Por padrão, as traduções são solicitadas e executadas na mesma instância. No entanto, na versão Yokohama, há um modelo de hub-spoke disponível para solicitações de tradução e execução. Com esta arquitetura, as solicitações de tradução são um processo de duas etapas:

1. A instância do spoke envia uma solicitação de tradução para a instância do hub.
2. A instância do hub gerencia o atendimento da solicitação, por exemplo, enviando o conteúdo para um sistema de gerenciamento de tradução (TMS). O hub retorna o conteúdo traduzido para a instância do spoke.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considere a arquitetura Framework de localização de Hub e Spoke quando quiser limitar o acesso dos executantes a apenas uma instância.

Para configurar esta arquitetura, use a função de administrador para instalar os seguintes plug-ins:

- Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub]. Instale este plug-in na instância designada como hub.
- Framework de localização Spoke [com.sn.localization_framework.spoke]. Instale este plug-in nas instâncias designadas como spokes.

Para obter mais informações sobre a instalação, consulte Ativar Framework de localização.

Quando ambos os plug-ins estiverem instalados, use a função admin ou localization_admin para configurar a conexão entre as instâncias do hub e do spoke. Na instância do hub:

1. Navegar até **Framework de localização** > **Hub** > **Configurações do Spoke.**
2. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para cada entrada.
3. Na guia de **Preferências de tradução**, localize a seção **Sistema de gestão de tradução** (TMS). Insira o serviço TMS que sua organização usa.
4. Na guia **Preferências de fluxo de trabalho**, configure de acordo com seus requisitos. Dependendo do fluxo de trabalho escolhido, diferentes subcampos serão preenchidos.
5. A guia **Preferências do projeto** é opcional. Se nenhum projeto for inserido, qualquer solicitação de traduções em mais de um idioma de destino será dividida em tarefas separadas, uma para cada idioma.

Nota:
Se Tradução dinâmica não estiver instalado, a opção para tradução automática não estará disponível.

Em uma instância de spoke:

1. Navegue até a tabela **Configurações Todos os artefatos** [sn_lf_setting].
2. Na guia **Preferências de tradução**, localize a seção **Sistema de gestão de tradução** (TMS).
   - **Habilitar TMS**: selecione.
   - **TMS**: defina como Hub do Framework de localização.
   - **Informações adicionais do TMS**: para **spokeSettingsName**, insira o nome da configuração de conexão que foi configurada no hub.
3. Navegue até a tabela **Aliases de conexão e credencial**. Encontre e abra o registro chamado *Framework de localização* **Hub TMS**.
4. Adicione a conexão ao hub na guia **Conexões**. Você pode inserir a URL do hub no campo **URL de conexão**. Defina a autenticação e outros atributos apropriados para o seu ambiente.

Da perspectiva da instância do spoke, o hub atua como um TMS.

Solicitar traduções

O Framework de localização fornece os meios para selecionar um ou mais idiomas ativados ao solicitar traduções de artefatos do inglês para diferentes idiomas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

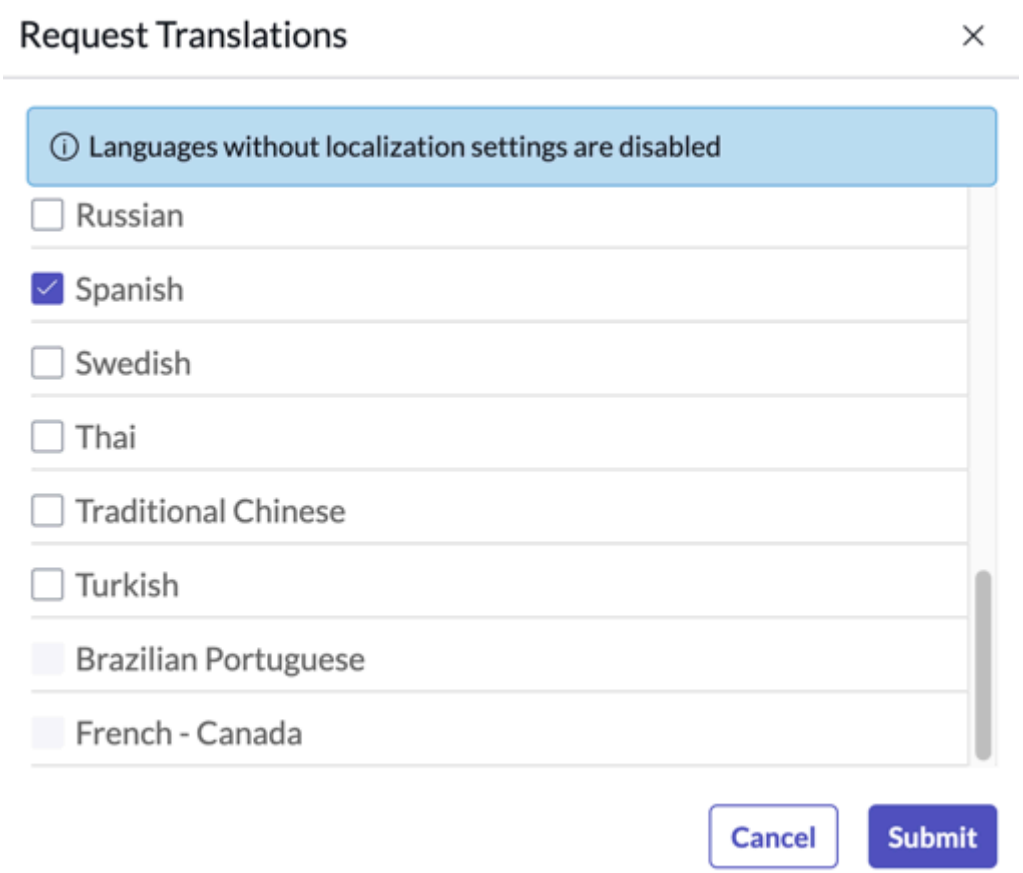
Solicitar traduções no Framework de localização

- Defina as preferências de localização para os idiomas disponíveis na instância para solicitar traduções.
- Lista somente os idiomas ativados na instância a serem escolhidos para localização do conteúdo.

Nota:
Antes de solicitar traduções, certifique-se de ativar todos os idiomas necessários na instância. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

- Exibe o status da tradução para cada idioma ativado somente se as traduções tiverem sido solicitadas para informações nesses idiomas. O status da tradução é atualizado quando o painel de informações é gerado.
- Permite que você solicite traduções do inglês para o idioma selecionado no painel de localização para os registros de informações selecionados.
- Permite que você solicite traduções de informações do inglês para um ou mais idiomas ativados de suas respectivas tabelas.

Solicitar traduções de uma tabela de artefatos



Nota:
Os idiomas sem configurações de localização são desabilitados para seleção ao solicitar traduções.

Solicitar traduções

O Framework de localização permite que você selecione um ou mais idiomas ativados ao solicitar traduções de artefatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

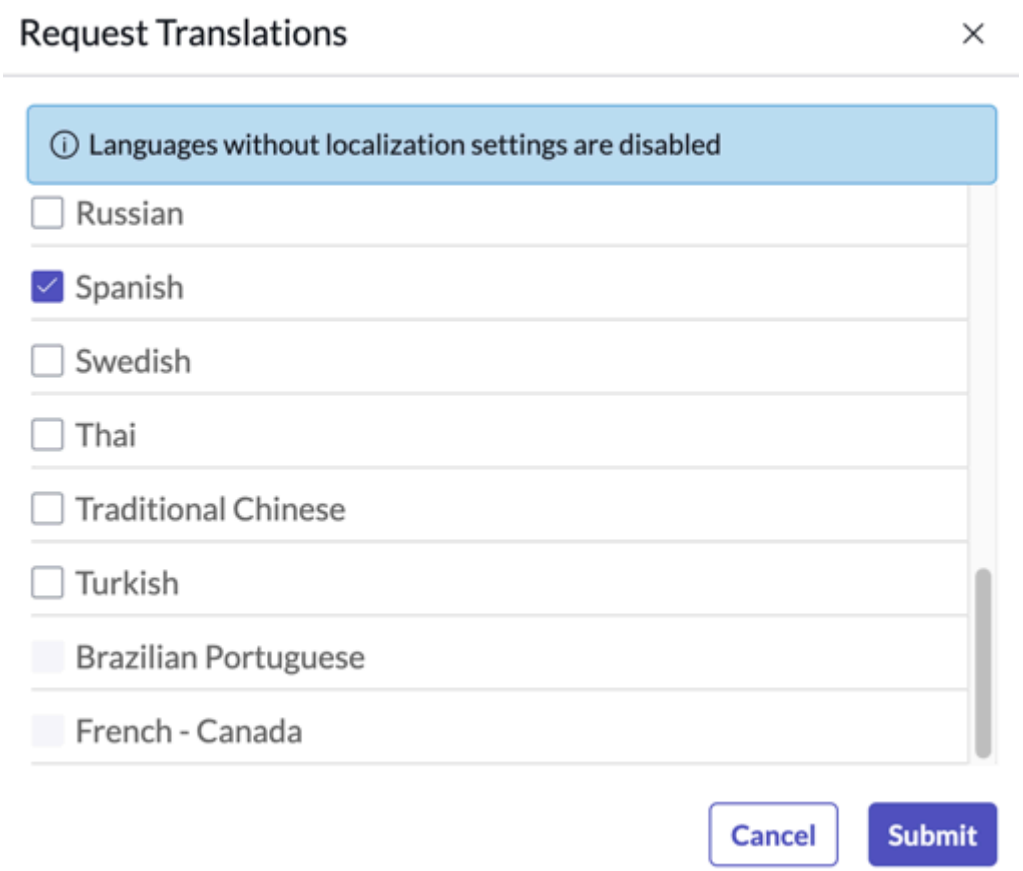
Solicitar traduções no Framework de localização

- Defina as preferências de localização para os idiomas disponíveis na instância para solicitar traduções.
- Lista somente os idiomas ativados na instância a serem escolhidos para localização do conteúdo.

Nota:
Antes de solicitar traduções, certifique-se de ativar todos os idiomas necessários na instância. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

- Exibe o status da tradução para cada idioma ativado somente se as traduções tiverem sido solicitadas para informações nesses idiomas. O status da tradução é atualizado quando o painel de informações é gerado.
- Permite que você solicite traduções no idioma selecionado no painel de localização para os registros de informações selecionados.
- Permite que você solicite traduções de informações em um ou mais idiomas ativados de suas respectivas tabelas.

Solicitar traduções de uma tabela de artefatos



Nota:
Os idiomas sem configurações de localização são desabilitados para seleção ao solicitar traduções.

Tópicos relacionados

Executar uma tarefa de localização

Aprovar uma tarefa de localização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar traduções de Catálogo de serviços itens

Solicite traduções de vários itens Catálogo de serviços para localizá-los do inglês para um ou mais idiomas.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- localization_requestor: para solicitar traduções
- catalog_admin: para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) se você for o editor ou gerente do item que está sendo traduzido: para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione um ou vários itens na lista ou marque a caixa de seleção **Selecionar tudo**.
3. Na lista suspensa **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Solicitar traduções**.
4. Na caixa de diálogo **Solicitar Traduções**, selecione os idiomas.
5. Selecione **Enviar**.
   Itens de localização solicitados (LRITMs) são criados para os itens selecionados em todos os idiomas selecionados. Uma mensagem de êxito com um link para a lista de itens solicitados é exibida. Clique no link para ver a lista de itens solicitados.

Solicitar tradução ad hoc para Catálogo de serviços itens

Solicite traduções ad hoc de itens do Catálogo de serviços para localizá-los do inglês para um ou mais idiomas usando a opção de editar traduções. Depois de fazer as mudanças, você pode publicar as traduções.

Antes de Iniciar

O plug-in do Framework de localização para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog] deve ser instalado para que o botão Editar traduções apareça no formulário do catálogo de serviços.

Funções necessárias:

- localization_editor: para solicitar traduções
- catalog_admin: para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) se você for o editor ou gerente do item que está sendo traduzido: para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item para o qual você deseja solicitar traduções ad hoc.
3. Clique em **Editar traduções**.
   A IU de comparação ad hoc de Framework de localização é exibida.
4. Na IU de comparação ad hoc de Framework de localização, você pode usar as opções a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

As opções exibidas na IU de comparação ad hoc de Framework de localização são baseadas nas Framework de localização **Configurações**.

5. Depois que as mudanças forem concluídas, clique em **Publicar traduções**.

Criar projetos de tradução

O Framework de localização fornece os meios para montar, gerenciar e concluir tarefas de localização e tradução, desde atribuições de item único até grandes projetos em lote.

O recurso **Projetos de localização** permite que os usuários agrupem vários itens de solicitação de localização (LRITMs) em um projeto. Isso permite a tradução em massa de itens solicitados, aumentando assim a eficiência do processo. Para trabalhar com projetos de localização, o recurso precisa ser habilitado nas configurações de localização. Um usuário com a função localization_manager pode habilitar o recurso nas configurações de localização.

As tarefas de localização não são criadas automaticamente. O gerente de localização adiciona os itens solicitados a um projeto e inicia o projeto. Todos os itens solicitados são agrupados nas tarefas de localização.

Você também pode criar automaticamente projetos de localização habilitando a opção **Habilitar criação automática** nas configurações Framework de localização. Um projeto de localização é criado automaticamente e os LRITMs correspondentes são criados, agrupados e adicionados ao projeto de localização. Para obter mais informações, consulte Configurar as Framework de localização preferências.

Cada tarefa de localização tem um ou mais itens solicitados e é agrupada na seguinte sequência:

1. Framework de localização **Configurações**: todos os itens solicitados são agrupados primeiro com base nas configurações de LF.
2. Idioma de origem: depois que os itens solicitados são agrupados de acordo com as configurações, os mesmos idiomas de origem são agrupados em uma tarefa de localização.
3. Grupo de 150 itens solicitados: se o número de itens solicitados para um idioma de origem for maior que 150, uma tarefa de localização será criada para cada grupo de 150 itens solicitados.

Criar um projeto de localização

Crie projetos de localização para agrupar vários itens solicitados em uma tarefa de localização.

Antes de Iniciar

Habilite projetos de localização nas configurações Framework de localização.

Função necessária: localization_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Meus Projetos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Projeto de localização

Campo	Descrição
Número	Número de projeto exclusivo.
Estado	Estado atual do projeto. Automaticamente, ele é definido como **Rascunho**.
Atribuído a	Pessoa a quem este projeto está atribuído.
Grupo de atribuição	Grupo da pessoa atribuída.
Descrição Resumida	Breve descrição do projeto.
Anotações de trabalho	Anotações sobre o projeto.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Anotações que estão visíveis para o cliente.

4. Selecione **Enviar**.

Adicionar um item da solicitação de localização a um projeto

Adicione vários itens de solicitação de localização (LRITMs) a um projeto para que os executantes traduzam os itens em massa.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Meus Projetos**.
2. Selecione o projeto na lista para adicionar os itens solicitados.
3. No registro Projeto de localização, na lista relacionada, selecione a guia Itens de localização solicitados.
4. Selecione **Editar**.

Nota:
O botão Editar fica visível somente quando um projeto está no estado **Rascunho**.

5. Selecione um ou mais itens para traduções na janela **Coleção**.
6. Adicione os itens selecionados à janela **Lista de itens de localização solicitados** usando o ícone de seta para a direita.
7. Salve as mudanças.
8. No cabeçalho do formulário, selecione **Iniciar projeto**.
   O estado do projeto é alterado para **Em andamento** e uma ou mais tarefas de localização são criadas com base nas configurações e nos itens solicitados.

Nota:
Você não pode adicionar itens ao projeto depois de iniciar o projeto.

Executar uma tarefa de localização

Execute uma tarefa de localização criada para cada idioma selecionado na solicitação de tradução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de localização no estado Aberto.
3. Na página Tarefa de localização, selecione **Traduzir** no cabeçalho do formulário.

   Nota:
   A ação de IU **Traduzir** está visível em todos os estados, exceto Aguardando aprovação do negócio, Encerrar concluído e Incompleto.

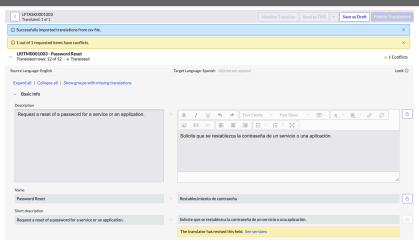
   Uma página de IU de comparação de duas colunas é aberta com a coluna Idioma de origem à esquerda e a coluna Idioma de destino à direita.

   Cada item de localização solicitado tem as seguintes opções:

   - **Expandir tudo**: expanda todos os grupos na IU de comparação.
   - **Recolher tudo**: recolher todos os grupos na IU de comparação.
   - **Mostrar grupos com traduções ausentes**: veja somente os grupos com traduções ausentes quando o conteúdo for traduzido.
4. Traduza o conteúdo manualmente ou selecione um dos seguintes modos de tradução no cabeçalho da tarefa.

Modo de tradução	Descrição
Tradução automática	Traduz conteúdo usando o provedor de serviços de tradução configurado nas preferências de tradução. Se houver mais de um LRITM, a operação será assíncrona.
Enviar para TMS	Envia o artefato para o sistema de gestão de tradução configurado nas preferências de tradução para tradução. Se houver mais de LRITM, a operação será assíncrona.
Exportar arquivo de origem	Exporta o arquivo de origem para tradução no formato de arquivo configurado nas preferências de tradução ou de acordo com o formato de arquivo selecionado na IU de comparação.
Importar arquivo traduzido	Importa o arquivo traduzido no formato de arquivo configurado nas preferências de tradução do tradutor de terceiros. Um conflito de mesclagem ocorre quando você tem determinados campos preenchidos previamente com traduções, mas esses campos são atualizados quando você importa o arquivo traduzido. Esses conflitos são mostrados logo abaixo dos campos atualizados com as traduções mais recentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modo de tradução	Descrição
	 Para resolver o conflito de mesclagem, faça o seguinte: **a.** Clique em **Ver versões**. **b.** Escolha uma versão que você deseja manter. **c.** Clique em **Salvar**.
Enviar arquivo de origem por e-mail	Envia o arquivo de origem para os endereços de e-mail configurados nas preferências de tradução para tradução. Se houver mais de um LRITM, a operação será assíncrona.

Nota:
Quando qualquer modo de tradução é selecionado para traduzir o conteúdo, o conteúdo é salvo como rascunho para reter as mudanças feitas pelo usuário e, em seguida, o processo de tradução é iniciado.

5. **Opcional:** Se você quiser fazer mudanças nas traduções verificadas, clique no ícone de cadeado ( ) ao lado do campo com traduções verificadas.
   Traduções verificadas são traduções pré-existentes disponíveis no banco de dados para o texto fornecido. A estrutura busca automaticamente as traduções existentes e bloqueia os campos.
6. **Opcional:** Salve o conteúdo traduzido clicando em **Salvar como rascunho**.
   Você pode revisitar o conteúdo posteriormente ou enviar o conteúdo para aprovação de tradução.

   (Optional) Esta opção move o estado da tarefa para Tradução em andamento.
7. Clique em **Enviar para aprovação**.

   Nota:
   Esta opção está disponível somente para tarefas em que o fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino precisa de aprovação de tradução.

   A tarefa é enviada para aprovação da tradução.
8. Clique em **Publicar traduções**.

   Nota:
   Esta opção está disponível somente para tarefas em que o fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino tem a opção **Publicar**.

Resultado
As traduções da tarefa de localização são publicadas e a tarefa é atualizada com o estado Encerrado concluído.

Você pode mover registros de tradução entre instâncias usando conjuntos de atualizações. Os arquivos XML relacionados à tradução são salvos no conjunto de atualizações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

especificado nas configurações. Para obter mais informações, consulte Propriedades do Framework de localização: estratégias de conjunto de atualizações.

Aprovar uma tarefa de localização

Revise o conteúdo traduzido e aprove uma tarefa de localização.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de localização no estado **Aberto**.
3. Selecione **Traduzir**.
   Uma lista de todos os itens solicitados com o status da tradução é exibida. Você pode expandir cada item solicitado para ver os detalhes.
4. Selecione **Enviar para aprovação**.
   O estado da tarefa de localização é alterado para **Em revisão**. Uma tarefa de localização de aprovação é criada e atribuída a um aprovador de acordo com o grupo de aprovadores atribuído nas configurações de localização.
5. Selecione para abrir o registro da tarefa de localização de aprovação.
   O estado da tarefa de localização de aprovação é definido como **Solicitado**.
6. No cabeçalho do formulário, selecione **Verificar traduções**.
   Uma lista de todos os itens solicitados é exibida. Cada solicitação se expande para exibir a IU de comparação.
7. No cabeçalho do formulário, selecione **Aprovar**.
   Todas as traduções são publicadas e os estados dos itens solicitados, da tarefa de localização e do projeto de localização são alterados para **Encerrado concluído**.
8. No cabeçalho do formulário, selecione **Solicitar mudanças** se quiser rejeitar as traduções.
   O estado da tarefa de localização de aprovação é alterado para **Rejeitado**. O solicitante precisa criar outra tarefa de aprovação e atribuir ao grupo de aprovação.

Monitorar o Framework de localização

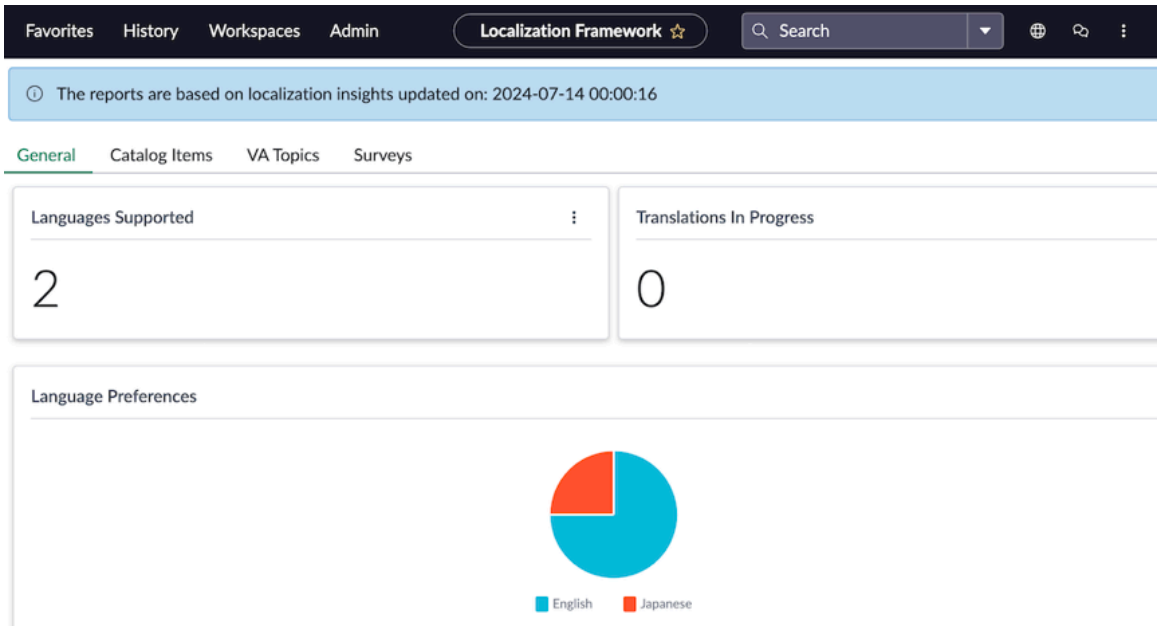
Rastreie o desempenho de localização e solicite traduções com Framework de localização Painéis.

Painelde informações de localização

O painel Informações de localização fornece relatórios sobre traduções, agrupados em guias por tipo de artefato. Os relatórios são gerados por trabalhos agendados com base em registros de informações de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

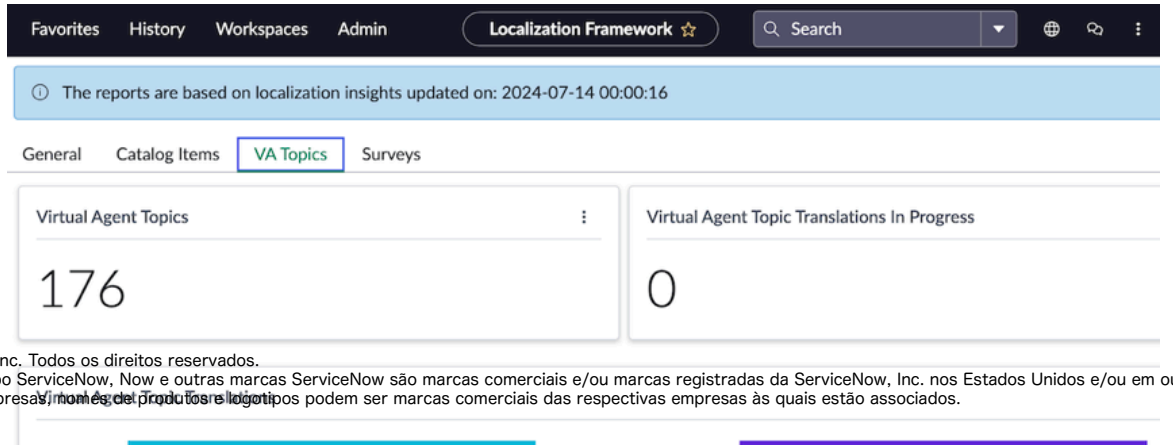
Painel de informações de localização



- Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Framework de localização** > **Painel de informações**.

> **Nota:**
> Na versão Xanadu, o painel Informações de localização é migrado para a IU Next Experience. Clientes com painéis existentes que desejam acessar a versão IU principal podem usar este URL: https://<instance name> .service-now.com/$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=6c7634c273231010395108b24ff6a7f6 .

- Uma faixa no painel Informações de localização mostra a hora de atualização mais recente dos relatórios.
- Em Trabalhos agendados, você pode configurar a programação de atualização de relatório (sn_lf_GenerateLocalizationInsightsRecords) selecionando **Configurar definição de trabalho** em Links relacionados.
- O painel organiza os tipos de artefato nas seguintes guias:
  - Geral: exibe informações gerais de tradução.
  - Itens do catálogo: exibe informações de tradução relacionadas a Catálogo de serviços itens.
  - Tópicos de VA: exibe informações de tradução relacionadas a tópicos Virtual Agent (VA).
  - Pesquisas: exibe informações de tradução relacionadas a pesquisas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função Now Platform necessária

Você precisa da função localization_admin ou localization_requestor para acessar os registros de informações de localização (sn_lf_insight) para executar os trabalhos agendados para gerar o painel de informações de localização.

Caso de uso

Usuário	Uso do painel
Usuários com as funções localization_requester ou localization_admin	Exibir o status das solicitações de localização. Faça solicitações de tradução para seus artefatos no painel Informações de localização. Para obter mais informações, consulte Solicitar traduções do painel de informações.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Idiomas compatíveis	Pontuação Única	sys_language	O número total de idiomas ativados na instância.
Traduções em andamento	Pontuação Única	sn_lf_insight	O número total de traduções em andamento na instância.
Preferências de idioma	Barra horizontal	localization_insights_view	Fornece informações sobre os idiomas preferenciais dos usuários conectados.
Itens do catálogo	Pontuação Única	sn_lf_insight	O número total de Catálogo de serviços itens na instância.
Tradução de Itens do catálogo em andamento	Pontuação Única	sn_lf_insight	O número total de Catálogo de serviços traduções de itens em andamento na instância.
Traduções de Item do catálogo	Barra vertical	sn_lf_insight	O número total de Catálogo de serviços itens solicitados para traduções por idioma. Também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			• **Totalmente traduzido** • **Tradução em andamento** • **Parcialmente traduzido** • **Não traduzido**
Virtual Agent Tópicos	Pontuação Única	sn_lf_insight	O número total de tópicos Virtual Agent publicados na instância.
Virtual Agent Tradução de tópico em andamento	Pontuação Única	sn_lf_insight	O número total de traduções de tópico Virtual Agent em andamento na instância.
Virtual Agent Traduções de tópicos	Barra vertical	sn_lf_insight	O número total de Virtual Agent tópicos publicados solicitados para traduções por idioma. Também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas: • **Totalmente traduzido** • **Tradução em andamento** • **Parcialmente traduzido** • **Não traduzido**
Pesquisas	Pontuação Única		O número total de pesquisas na instância.
Tradução de pesquisas em andamento	Pontuação Única		O número total de traduções de pesquisa em andamento na instância.
Traduções de pesquisa	Barra vertical		O número total de pesquisas solicitadas para traduções por idioma. Também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			• **Totalmente traduzido** • **Tradução em andamento** • **Parcialmente traduzido** • **Não traduzido**

Solicitar traduções do painel de informações

Solicite traduções de Catálogo de serviços itens ou Virtual Agent tópicos do painel de informações para localizá-los no idioma selecionado com base no status da tradução.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin ou localization_requestor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Painel de informações**.

   O painel fornece o relatório **Traduções de itens do catálogo** e o relatório **Traduções de tópicos do Virtual Agent** por padrão, usando o qual você pode solicitar traduções.

   Se você criou um relatório para o artefato personalizado exibir no painel, também pode solicitar traduções para os artefatos personalizados. Para obter mais informações, consulte Criação de um relatório para artefato personalizado .

2. No relatório **Traduções de itens do catálogo** ou no relatório **Traduções de tópicos do Virtual Agent**, clique na barra vertical do idioma para o qual você deseja solicitar traduções.
   Por exemplo:
   - Selecione um idioma no relatório **Traduções de Itens do catálogo** para solicitar traduções dos itens Catálogo de serviços nesse idioma.
   - Selecione um idioma no relatório **Traduções de tópicos do Virtual Agent** para solicitar traduções dos tópicos Virtual Agent nesse idioma.
   - Se você tiver um relatório personalizado criado para um artefato, selecione um idioma desse relatório para solicitar traduções para o idioma selecionado.
3. Selecione um ou mais documentos na lista de informações de localização.
   - Você pode clicar na caixa de seleção **Selecionar tudo** para solicitar traduções para todos os itens na lista.
4. Na lista **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Solicitar traduções**.
5. Clique em **OK** na caixa de diálogo Confirmação para enviar a solicitação.

Referência do Framework de localização

Os tópicos de referência apresentam informações sobre componentes e aspectos técnicos do Framework de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modos de tradução

O Framework de localização oferece vários modos de tradução para tradução de conteúdo. Os executantes de localização podem usar um dos modos de tradução para traduzir conteúdo e atender às solicitações de localização.

Tradução automática

A tradução automática no Framework de localização é alimentada por Tradução dinâmica.

Ative o provedor de serviços de tradução necessário na instância para traduzir o conteúdo automaticamente. Para obter informações, consulte Criar uma configuração de tradutor personalizada.

Enviar para sistemas de gestão de tradução

O Framework de localização se integra a sistemas de gestão de tradução (TMS) de terceiros para localizar o conteúdo.

Os sistemas de gestão de tradução RWS e XTM são compatíveis por padrão e requerem configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar o RWS TMS no Framework de localização e Configurar o XTM TMS no Framework de localização.

Você pode configurar um Sistema de gestão de tradução personalizado de sua escolha. Para obter mais informações, consulte Criar um sistema de gestão de tradução personalizado.

Quando a arquitetura Framework de localização Hub and Spoke está instalada, o TMS deve ser configurado de acordo. Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e spoke do Framework de localização.

O anexo ZIP deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração de anexos, consulte Configurar propriedades de anexos do sistema

Enviar por e-mail

O Framework de localização fornece **Enviar via e-mail** como um modo de tradução que pode ser usado para enviar o conteúdo traduzível para tradução para um serviço TMS por e-mail.

Se você tiver mais de um item solicitado em uma tarefa, os itens CSV ou XLIFF solicitados serão compactados em um arquivo ZIP e anexados ao e-mail. O anexo CSV ou XLIFF deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração de anexos, consulte Configurar propriedades de anexos do sistema

Você pode configurar o modo **Enviar via e-mail** como uma preferência de tradução para um ou mais idiomas ativados. Para obter mais informações, consulte Configurar as Framework de localização preferências.

Exportar/importar

Framework de localização O é compatível com os seguintes modos de tradução:

- **Exportar**: exporte o conteúdo traduzível para tradução para um serviço TMS. Se você tiver mais de um item solicitado em uma tarefa, os arquivos CSV ou XLIFF individuais serão compactados e baixados como um arquivo zip.
- **Importar**: importe o conteúdo traduzido de um serviço TMS. Se você tiver mais de um item solicitado na tarefa, poderá importar arquivos CSV ou XLIFF individuais ou em formato ZIP. Todos os arquivos não relacionados à tarefa são ignorados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 anexo CSV ou XLIFF deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração de anexos, consulte Configurar propriedades de anexos do sistema

Estados de projetos e tarefas de localização

O estado de um projeto de localização ou de uma tarefa define o status da solicitação de localização. Os estados das tarefas de localização mudam com base no fluxo de trabalho definido para traduções.

Estados do projeto

Estado	Definição
Rascunho	Estado inicial quando o projeto de localização é criado.
Em andamento	Estado em que o projeto de localização é iniciado.
Encerrado concluído	Declare quando todas as tarefas forem encerradas e concluídas.
Encerrado incompleto	Declare quando pelo menos uma das tarefas for encerrada incompleta.

Estados da tarefa

Estado	Definição
Aguardando aprovação empresarial	A tarefa de localização está aguardando aprovação da empresa.
Erro na tradução	A tarefa de localização encontrou um erro ao traduzir o conteúdo.
Encerrado concluído	A tarefa de localização foi concluída e as traduções foram publicadas.
Encerrado incompleto	A tarefa de localização foi encerrada sem atender à solicitação.
Aberto	As tarefas de localização não são enviadas para tradução.
Em andamento	A tradução de tarefas de localização está em andamento.
Sob revisão	O aprovador está revisando as traduções.

Mensagens de erro no Framework de localização

Mensagens de erro são exibidas quando as configurações apropriadas não estão definidas para as preferências de tradução e fluxo de trabalho.

Mensagens de erro em configurações de artefato

Mensagem de erro	Cenário
O nome interno não pode ser modificado para o registro existente.	Quando alguém tenta modificar o nome interno do registro de artefato existente.
Um script de processador ou de leitura é necessário para uma configuração de artefato ativa	Quando não há script de processador ou script de leitura disponível para o registro de configuração de artefato.
Existe um registro de configuração para a tabela: {table_name}	Quando você fornece um nome de tabela para um registro de configuração de artefato que existe para outro artefato.
Existe um registro de configuração com o nome interno: {internal_name}	Quando você fornece um nome interno para um registro de configuração de artefato que existe para outro artefato.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro em Configurações

Mensagem de erro	Cenário
Contém endereço(s) de e-mail inválido(s): {comma-separated email address}.	Quando alguns dos endereços de e-mail falham na validação.
O grupo Executante de localização selecionado não tem a função localization_fulfiller.	Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller.
O grupo de aprovadores de negócios selecionado não tem a função localization_fulfiller.	Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller.
O grupo de aprovadores de tradução selecionado não tem a função localization_fulfiller.	Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller.
Certifique-se de que a preferência de tradução correspondente para sua opção de tradução automática esteja habilitada.	Quando a tradução automática é selecionada na preferência de fluxo de trabalho.
O tradutor {Translator_name} não é da versão v3.	Quando a versão do tradutor correspondente não é v3.
O tradutor {Translator_name} não tem um subfluxo de tradução configurado.	Quando o subfluxo de tradução do tradutor correspondente está vazio.
O tradutor selecionado não está ativo.	Quando a configuração do tradutor correspondente está inativa.
Não há idiomas disponíveis para o artefato selecionado. Todos os idiomas possíveis foram configurados em outros registros de configuração de localização.	Uma mensagem de aviso quando não há idiomas disponíveis para o artefato selecionado.
Existe um registro de configuração para o(s) par(es) artefato - idioma: {par de artefato e idioma}. Resolva os conflitos para prosseguir.	Quando um usuário tenta adicionar um idioma ou artefato nas configurações e esse registro existe em outro registro.
A lista de destinatários padrão contém endereços de e-mail inválidos: {comma_separated_email_adddresses}.	Quando os endereços de e-mail fornecidos dos destinatários são inválidos.
O tradutor {0} não está ativo.	Quando o tradutor não está ativo.

Mensagens de erro em Solicitar Traduções

Mensagem de erro	Cenário
Sua solicitação de traduções falhou. Reinicie a solicitação.	Quando há um erro no envio da solicitação de tradução.
Erro ao solicitar traduções para o seguinte item de artefato e par de idiomas: {par de artefato e idioma}. Reinicie a solicitação para os pares listados.	O erro é visto somente na exibição de lista quando há um erro ao solicitar traduções para determinados pares de idiomas: {par de artefato e idioma}.

Mensagens de erro na IU de comparação

Mensagem de erro	Cenário
Tradução automática	
Falha ao traduzir automaticamente usando	Esta mensagem aparece em dois cenários:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro na IU de comparação

Mensagem de erro	Cenário
Tradução automática	
{translator name}. {Motivo da falha}. **Nota:** O motivo é obtido de Tradução dinâmica.	• Mensagem de erro mostrada na IU de comparação da tradução automática. • Mensagem registrada no fluxo de atividades quando houve falha na tradução automática do conteúdo.
Falha ao traduzir automaticamente usando {translator name}. Falha nas traduções de um ou mais campos.	Esta mensagem aparece em dois cenários: • Mensagem de erro mostrada na IU de comparação quando as traduções de um ou mais campos falham. • Mensagem registrada no fluxo de atividades quando há falha nas traduções de um ou mais campos.
Falha na tradução automática.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para tradução automática falhe.
Erro ao salvar o rascunho. Entre em contato com o administrador do sistema.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação quando o conteúdo solicitado para tradução não é salvo como uma mensagem de rascunho com sucesso. Para qualquer modo de tradução selecionado para traduzir o conteúdo, o conteúdo é salvo como rascunho para reter as mudanças feitas pelo usuário e, em seguida, o processo de tradução é iniciado.
Enviar por e-mail	
Falha ao enviar o arquivo de origem por e-mail para: {endereços de e-mail}.	Mensagem registrada no fluxo de atividades quando há falha no envio do arquivo de origem por e-mail.
Falha ao enviar e-mail.	Esta mensagem de erro aparece em dois cenários: • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando o envio do arquivo de origem por e-mail falha. • Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para envio de e-mail falhe.
Estes são os endereços de e-mail inválidos: {comma separation inválido email address}, tente novamente.	Quando um dos endereços de e-mail fornecidos está incorreto durante o envio por e-mail.
Enviar para TMS	
Erro ao enviar a tarefa para {tms name} TMS para tradução. {Motivo da falha}.	Esta mensagem de erro aparece em dois cenários:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro na IU de comparação

Mensagem de erro	Cenário
Tradução automática	
	• Mensagem registrada no fluxo de atividades quando há falha no envio de conteúdo traduzível para o TMS. • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando o envio de conteúdo traduzível para o TMS falha.
Falha ao enviar para o TMS.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para enviar conteúdo traduzível para o TMS falhe.
Existe um registro relacionado a {0}.	ao tentar criar outro TMS com o mesmo nome.
Recuperação do TMS	
Falha ao recuperar traduções do TMS de {tms name}. {Motivo da falha}.	Este erro aparece em dois cenários: • Mensagem registrada no fluxo de atividades quando há falha na recuperação de traduções do XTM TMS. • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando há falha na recuperação de traduções do XTM TMS.
Falha ao recuperar traduções do TMS de {tms name}.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para recuperar traduções do XTM TMS falhe.
Exportar arquivo de origem	
Falha ao exportar o arquivo {CSV/XLIFF}. {Motivo da falha}.	Esta mensagem de erro aparece em dois cenários: • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando há falha na exportação do arquivo de origem para traduções. • Mensagem registrada no fluxo de atividades ao exportar o arquivo de origem para traduções falha.
Falha ao exportar arquivo.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para exportar o arquivo de origem para tradução falhe.
Importar arquivo traduzido	
Falha ao importar traduções do arquivo {CSV/XLIFF}. {Motivo da falha}.	Esta mensagem aparece em dois cenários: • Mensagem registrada no fluxo de atividades ao importar o arquivo traduzido falha. • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando há falha na importação do arquivo traduzido.
Falha na importação.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para importar o arquivo traduzido falhe.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro na IU de comparação

Mensagem de erro	Cenário
Tradução automática	
Falha ao publicar traduções.	Quando falhou ao publicar as traduções.
Salvar como rascunho	
Erro ao criar o rascunho.	Quando há um erro após clicar em Salvar como rascunho.
Aprovar traduções	
Erro ao solicitar mudanças.	Quando ocorre um erro enquanto um aprovador solicita mudanças nas traduções.
Publicar traduções	
Erro ao enviar as traduções.	Ao publicar traduções ou ao enviar traduções para aprovação.

Mensagens de erro em Informações

Mensagem de erro	Cenário
O trabalho de geração de informações já está em execução. Tente novamente mais tarde	Quando você tenta gerar o registro de informações várias vezes.
Sua solicitação de traduções falhou para as informações selecionadas. Clique aqui para ver a lista de informações de solicitações com falha e reinicie a solicitação.	Lista os registros de informações para os quais houve falha ao solicitar traduções.
A configuração de localização não existe para os seguintes pares de tabela e idioma: {par de nome da tabela e idioma}. Desmarque os registros do(s) par(es) mencionado(s) e envie novamente.	Lista os pares de idiomas: {par de nome da tabela e idioma} para os quais não existe um registro de configurações.

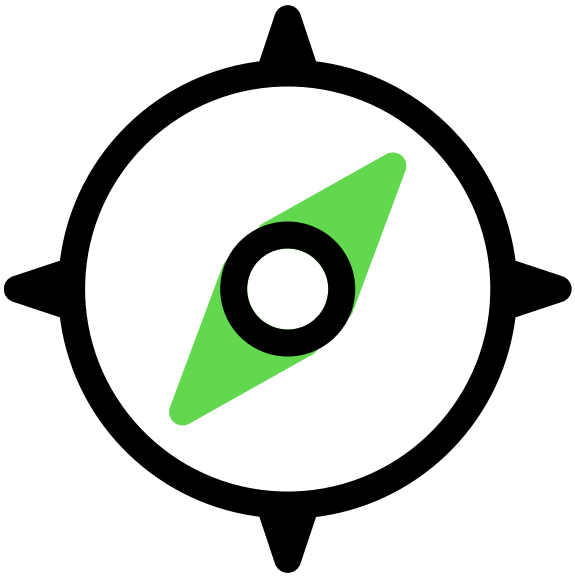
Localização do Sistema

A localização permite que os administradores acomodem usuários de vários países diferentes, usando idiomas e moedas diferentes, na mesma instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

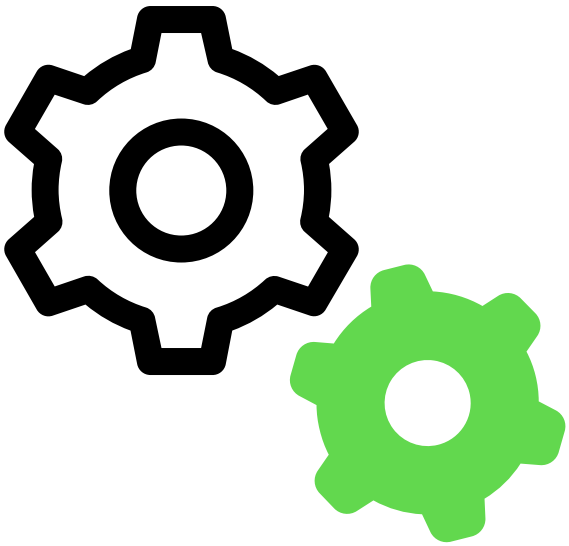
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como localizar uma instância para diferentes usuários.

Configurar



Configure idiomas, localidades, regiões e locais para uma instância.

Traduzir conteúdo personalizado



Traduza o conteúdo criado ou modificado em uma instância.

Traduzir para um novo idioma

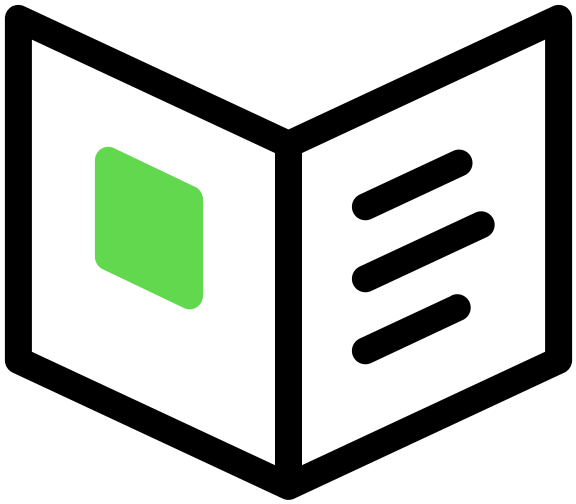


Traduza uma instância para um idioma sem um plug-in de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



Veja detalhes sobre propriedades, tabelas e muito mais.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Localização na ServiceNow Central de sucesso do cliente
- Série de especialistas em localização no ServiceNow University
- Guia digital de localização no ServiceNow® Site do desenvolvedor: ServiceNow Localização de aplicações
- Internacionalização e localização na comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando a localização do sistema

Saiba mais sobre o suporte para localização de instâncias ServiceNow como parte de sua estratégia de internacionalização.

Visão geralda localização do sistema

Localização é o processo de tornar uma instância específica para uma determinada região ou localidade sem afetar a funcionalidade.

A localização do sistema inclui as configurações de idioma e localidade de uma instância e é um recurso Now Platform que está ativo por padrão (com.glide.i18n.core). Traduções para vários idiomas estão disponíveis por meio de plug-ins de idioma de internacionalização adicional (I18N) (por exemplo, com.snc.i18n.spanish). Esses plug-ins de idioma instalam o plug-in I18N: Internationalization (com.glide.i18n), que fornece os elementos necessários para traduzir uma instância.

Idiomas e tradução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de idioma I18N contêm traduções do conteúdo da cadeia de caracteres de IU que ServiceNow fornece por padrão em sua instância. Sempre que você tiver cadeias de caracteres de IU personalizadas que deseja traduzir, será necessário identificar e traduzir essas cadeias de caracteres manualmente. Além disso, você pode criar traduções para idiomas para os quais ServiceNow não fornece um plug-in.

Nota:
O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte.

Localidades, locais e regiões

As configurações de localidade oferecem suporte à exibição de datas, horas e moedas corretamente com base na sua localização. Além disso, você pode configurar locais para identificar usuários, ativos, incidentes e muito mais na instância. Configure regiões para organizar idiomas em seletores de idioma.

Benefíciosde localização do sistema

Benefício	Recurso	Usuários
Exibir traduções do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base.	• Suporte à internacionalização de idioma • Ativação de um idioma	Administradores
Exibir datas, horas e moedas em uma instância com base nos locais dos usuários.	Configurando localidades	
Traduza o conteúdo da cadeia de caracteres de IU que você cria ou modifica.	Tradução de conteúdo personalizado	

Aplicações relacionadas

Framework de localização

O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Framework de localização também oferece suporte ao uso de Tradução dinâmica para tradução em tempo real de campos de formulário, tradução de artigos de conhecimento e integração com serviços de tradução de terceiros.

Gestão de tradução para Gestão de conhecimento

A tradução de artigos de conhecimento usa um sistema separado que se baseia no plug-in I18N: Internacionalização da Gestão de conhecimento. Se este plug-in não estiver ativado, a tradução do artigo de conhecimento recairá na Localização do sistema, com as traduções mantidas na tabela Texto traduzido [sys_translated_text].

Suporte à internacionalização de idioma

A plataforma ServiceNow é compatível com vários idiomas.

O suporte a idiomas está disponível quando pelo menos um plug-in de idioma foi ativado, conforme descrito em Ativação de um idioma.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um usuário faz login, o idioma da sessão da instância é determinado pela seguinte lógica:

1. Se a seleção de idioma no login estiver habilitada, esse idioma será usado.
2. Caso contrário, será usada a preferência de idioma selecionada usando o seletor de idioma na barra de cabeçalho.
3. Caso contrário, a configuração de idioma na tabela Usuário [sys_user] será usada.
4. Se nenhuma das opções acima for verdadeira, o idioma padrão do sistema será usado.

Você também pode habilitar um idioma de fallback para usar se uma tradução não estiver disponível no idioma preferencial, conforme descrito em Definir um idioma de fallback.

Algumas partes do sistema não são traduzidas e permanecem no idioma usado para criá-las:

- Campos de diário
- Títulos do relatório
- Qualquer campo que armazene texto de forma livre

Além disso, os nomes de plug-in e spoke não são traduzidos. A versão em inglês de plug-ins e nomes de spoke é sempre mantida, mesmo quando eles são usados em outros contextos. No entanto, os nomes dos recursos são traduzidos.

A partir da versão Washington DC, os novos nomes de produtos e aplicações são localizados em todos os idiomas compatíveis. Os nomes de produtos e aplicações existentes estão sendo localizados de forma incremental.

Perguntas Frequentes

Questão	Resposta
Os campos que criei ou editei serão traduzidos?	O Now Platform não executa traduções. ServiceNow fornece somente traduções de cadeias de caracteres que a própria empresa criou. Ao criar um campo, uma mensagem ou outro conteúdo de IU textual, traduza esse conteúdo manualmente.
Não estou vendo os campos de diário traduzidos.	As tabelas de tradução não são fornecidas para campos de cadeia de caracteres definidos pelo usuário, como descrição resumida, comentários adicionais e títulos de relatório. Esses campos podem aparecer somente no idioma em que foram criados.

Tópicos relacionados

Localizando cadeias de caracteres de IU traduzíveis

Idioma específico do usuário

O usuário tem várias opções para identificar o idioma a ser usado para a instância, conforme descrito aqui.

Para habilitar idiomas específicos do usuário, primeiro ative os plug-ins I18N Translation para os idiomas desejados.

- *Seletor de idioma no login:* se o idioma específico do usuário estiver habilitado, os usuários verão uma lista de seleção na página de login para selecionar o idioma. Para controlar a exibição da lista de seleção na página de login, navegue até **Tudo** > **Propriedades do**

Tradução automática

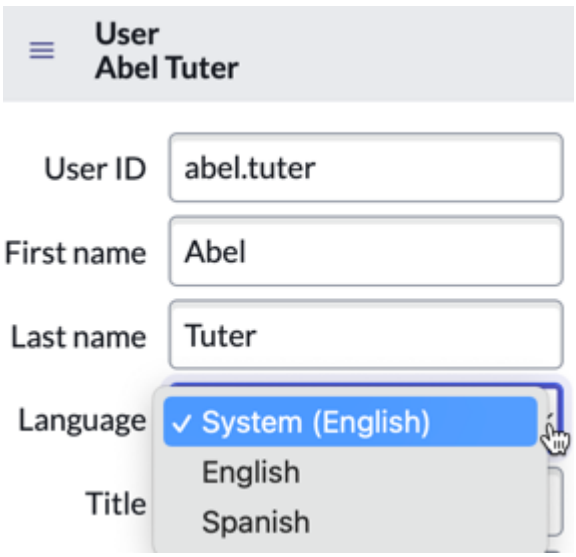
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistema > **Propriedades da IU** e use a propriedade *Mostrar a caixa de seleção de idioma na página de login para permitir que o usuário especifique o idioma com o qual deseja fazer login*.

- *Seletor de idioma no menu do usuário (IU do Next Experience):* os usuários podem selecionar seu idioma no menu do usuário navegando até **Preferências** > **Idioma e região**. O menu do usuário está localizado em Next Experience Navegação unificada.
- *Seletor de idioma na janela Configurações do sistema (IU principal):* os usuários podem selecionar seu idioma na guia Geral da janela Configurações do sistema. Acesse esta janela clicando no ícone de engrenagem na borda direita da faixa.
- *Configuração de idioma na tabela do usuário:* se você tiver usuários que exigem um idioma diferente além do idioma global, poderá especificar um idioma para eles em **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**. Se o campo **Idioma** ainda não estiver no formulário, você poderá configurar o formulário e adicioná-lo.

O campo **Idioma** na tabela Usuário [sys_user] substitui o idioma global padrão para as sessões desse usuário.

Idioma do usuário



Nota:
Definir o idioma para o usuário convidado do sistema define o idioma para a página de login e todos os usuários sem uma função de usuário.

Localizando campos de moeda e preço

Você pode localizar moedas para preços e opções de itens.

Os campos de moeda padrão exibem o mesmo preço em moedas diferentes com base no idioma do usuário. Um campo de preço é semelhante a um campo de moeda, mas com recursos especiais para conversão e exibição.

O sistema tem o conceito de uma moeda de referência com base na localidade da instância. Todos os valores de moeda são convertidos automaticamente para a moeda de referência antes da agregação ou conversão. Não altere a configuração de localidade global depois de ter dados no sistema. Alterar a configuração de localidade global após adicionar dados ao sistema pode fazer com que as agregações sejam calculadas e exibidas incorretamente. Para obter informações sobre como configurar a localidade da instância, consulte Configurando localidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Administração de moeda
- Campos de preço
- Valores de moeda padrão em scripts

Tradução da base de conhecimento

A base de conhecimento tem seu próprio sistema de gestão de tradução. No entanto, quando isso está desabilitado, os artigos da base de conhecimento usam campos translated_html para o conteúdo traduzido.

Quando qualquer um dos plug-ins de internacionalização (I18N) está habilitado, o plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento está habilitado. Este plug-in permite que os autores de artigos de conhecimento criem artigos específicos de idioma e traduzam e acessem artigos. Para obter mais informações sobre a internacionalização da Gestão de conhecimento, consulte Gestão de tradução na documentação da Gestão de conhecimento.

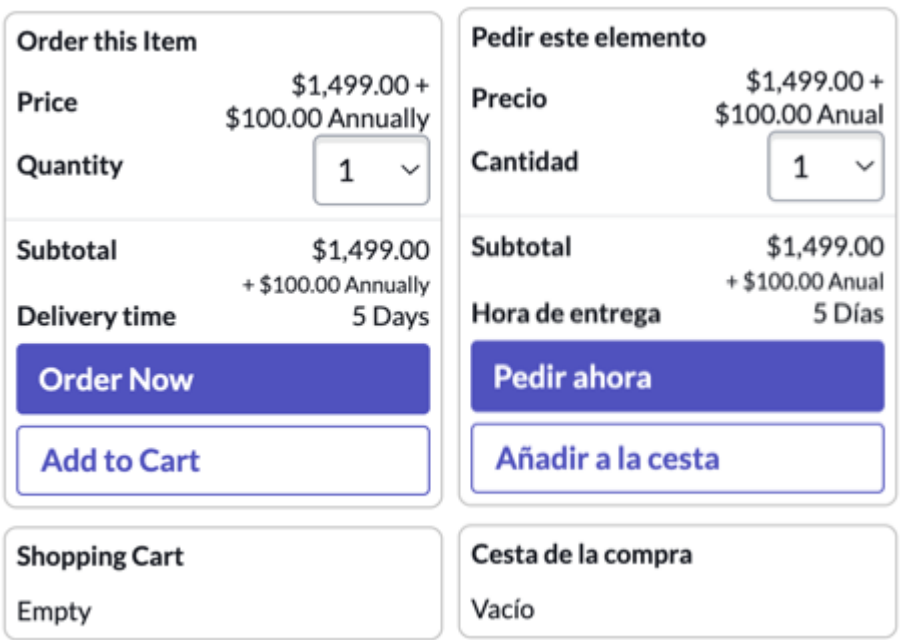
Se o plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento estiver desabilitado, os artigos da base de conhecimento usarão campos translated_html para o conteúdo do artigo. Este tipo de campo exibe a tradução com base no idioma do usuário, se várias traduções estiverem armazenadas. Para saber mais sobre como usar campos translated_html, consulte Tradução de campos de texto.

Tradução de rótulos de carrinho do Catálogo de serviços

Você pode especificar rótulos específicos de idioma nestas telas do Catálogo de serviços: Carrinho, Editar Carrinho e Check-out (incluindo fluxos de trabalho e aprovações).

O texto dos rótulos é armazenado na tabela Mensagens [sys_ui_message]. Os registros de mensagens localizadas para esses rótulos estão incluídos nos plug-ins de idioma de internacionalização I18N. A aplicação é Global. Você pode adicionar um registro para um idioma incompatível ou editar um registro existente. Se você editar um registro existente, exporte o registro para outra aplicação, edite-o nessa aplicação e importe-o novamente. Caso contrário, suas edições poderão ser substituídas quando sua instância for zbootada ou atualizada. Para obter mais informações sobre como exportar registros de tradução, consulte Exportar e editar registros de tradução.

Etiquetas do carrinho do Catálogo de serviços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da localização do sistema

Configure as localidades, idiomas, regiões e locais necessários para acomodar seus usuários.

Visão geral da configuração

A lista a seguir é uma visão geral de alto nível do fluxo de trabalho para começar a localizar uma instância. No entanto, pode haver casos de uso em que é preferível executar essas etapas em uma ordem diferente.

1. Definir a localidade da instância

   Por padrão, a localidade da instância é os Estados Unidos (en.US). Você deve definir a localidade da instância antes que um sistema entre em produção e não alterá-la depois.

2. Ativação de um idioma

   Ative qualquer um dos plug-ins de idioma ServiceNow® de internacionalização (I18N) para obter traduções de cadeias de caracteres de IU do sistema de base nos idiomas que os usuários precisam. O inglês americano é o idioma padrão e não precisa ser ativado.

3. Definir o idioma padrão de uma instância

   Selecione um idioma padrão para uma instância se for um idioma diferente do inglês americano.

4. Definir um idioma de fallback

   Especifique o idioma de fallback para outro idioma para que, se o texto da IU não for traduzido em um idioma, o texto seja exibido no idioma de fallback. Por padrão, se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida no idioma preferencial de uma sessão de instância, ela será exibida em inglês.

5. Configurar localizações

   Configure os locais aos quais sua organização oferece suporte para ajudar a identificar usuários, ativos, incidentes e muito mais por local.

6. Criar regiões para seleção de idioma em portais

   Mapeie idiomas para regiões para organizar o seletor de idioma para usuários convidados.

7. Certifique-se de que as opções traduzidas sejam exibidas para aplicações adicionadas por plug-ins

   Se você ativar outros plug-ins de aplicações depois de ativar os plug-ins de idioma, as opções traduzidas nas listas podem não aparecer para as aplicações ou recursos instalados por seus plug-ins. Certifique-se de que as opções traduzidas apareçam para essas aplicações ativando os registros de opção traduzida depois que os registros de opção correspondentes em inglês tiverem sido adicionados por plug-ins.

Depois de configurar sua instância usando as opções de localização e os idiomas compatíveis, talvez seja necessário traduzir o conteúdo personalizado ou traduzir a instância para um idioma sem suporte. Para obter mais informações, consulte Tradução de conteúdo personalizado e Como traduzir para um idioma sem suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando localidades

Especifique uma localidade para uma instância para que informações como datas, horas e moedas sejam exibidas corretamente com base na sua localização.

Por padrão, o sistema de base usa a formatação padrão dos EUA. Por exemplo, o padrão da moeda é o cifrão ($) exibido com duas casas decimais: $100,00. Ao personalizar sua localidade, você pode fazer com que itens como a moeda apareçam conforme o esperado. Por exemplo, na França, você pode querer ver 100,00 Euros em vez de $ 100,00.

Definir a localidade da instância

Defina a localidade da instância usando um código de localidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve definir a localidade da instância antes que um sistema entre em produção e não alterá-la depois que ela entrar em produção. Se a localidade de um usuário precisar ser alterada, atualize o campo **Código do país** no registro do usuário.

Importante:
O valor desta propriedade determina a moeda padrão do sistema, ou moeda de referência, na qual todos os preços são convertidos automaticamente antes que outras somas ou conversões sejam realizadas. Alterar esta propriedade depois que qualquer campo de preço ou moeda tiver recebido um valor (para itens do Catálogo de serviços, Ativos, Tarefas de projeto etc.) pode resultar em conversão incorreta ou preços que somam incorretamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. Insira o código de localidade a ser usado em **Código de localidade a ser usado para localização. O formato é [código de idioma].[código de país] (por exemplo, en.GB para Reino Unido fr.FR para França, de.DE para Alemanha ou ja.JP para Japão).**

Localidades comuns

País	Código da localidade
Estados Unidos	en.US
Reino Unido	en.GB
França	fr.FR
Alemanha	de.DE
Japão	ja.JP

3. Selecione **Save** (Salvar).

Ativação de um idioma

Por padrão, o idioma compatível com a plataforma é o inglês americano. Você pode ativar plug-ins para outros idiomas compatíveis se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes plug-ins estão disponíveis no momento:

- I18N: Traduções para Árabe
- I18N: traduções para o português brasileiro
- I18N: traduções em tcheco
- I18N: traduções para holandês
- I18N: traduções para finlandês
- I18N: traduções para francês do Canadá
- I18N: traduções para o francês
- I18N: traduções para o alemão
- I18N: Traduções em Hebraico
- I18N: traduções para o húngaro
- I18N: Traduções para italiano
- I18N: traduções para japonês
- I18N: traduções para coreano
- I18N: Traduções para norueguês
- I18N: traduções para o polonês
- I18N: traduções para o português
- I18N: traduções para o russo
- I18N: traduções para chinês simplificado
- I18N: Traduções em espanhol
- I18N: Traduções em Sueco
- I18N: traduções para tailandês
- I18N: traduções para chinês tradicional
- I18N: Traduções em Turco

Além disso, o plug-in I18N: Internationalization (com.glide.i18n) fornece os elementos necessários para traduzir uma instância sem nenhuma tradução pré-carregada. Este plug-in é útil para traduzir uma instância para um idioma diferente dos listados acima. Para obter mais informações sobre como usar o plug-in I18N: Internationalization para traduzir uma instância, consulte Como traduzir para um idioma sem suporte.

Nota:

- A ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente o plug-in I18N: Internacionalização da Gestão de conhecimento v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- Os nomes de produtos e aplicações são mantidos em inglês nos plug-ins de localização. Os nomes dos recursos são traduzidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

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 .

Definir o idioma padrão de uma instância

Mude o idioma que aparece por padrão para uma instância.

Antes de Iniciar
Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma para idiomas compatíveis ou Como traduzir para um idioma sem suporte para traduções personalizadas.

Função necessária: administrador

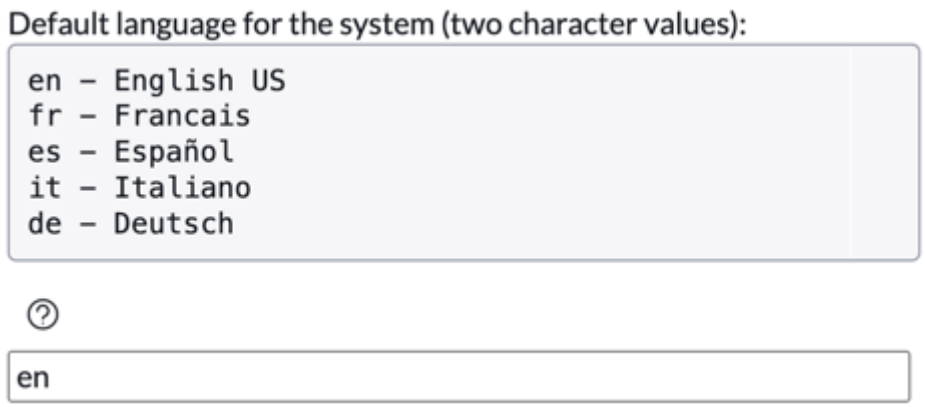
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta propriedade define o idioma que os usuários com uma função veem se um idioma não estiver especificado no registro do usuário. Usuários sem uma função veem o idioma convidado padrão, conforme descrito em Idioma específico do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. No campo **Idioma padrão para o sistema (valores de dois caracteres)**, insira um código de idioma de dois caracteres.

   Você pode definir o idioma padrão para qualquer idioma que esteja ativo na instância. Os seguintes códigos de idioma e idiomas são exemplos de valores possíveis.

   Idioma padrão

3. 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.

Definir um idioma de fallback

Defina um idioma de fallback a ser usado quando o texto da interface do usuário não for traduzido no idioma de preferência do usuário para acomodar as necessidades de idioma dos usuários.

Antes de Iniciar

Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma para idiomas compatíveis ou Como traduzir para um idioma sem suporte para traduções personalizadas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida no idioma preferencial de uma sessão de instância, ela será exibida em inglês. Definir idiomas de fallback cria uma hierarquia de três níveis na qual um idioma intermediário é usado antes de padronizar para o inglês. Definir um idioma de fallback também significa que você não precisa adicionar traduções personalizadas para cadeias de caracteres de IU que são adequadas ao idioma de fallback e os usuários obtêm cadeias de caracteres de IU nos idiomas mais apropriados para eles.

Por exemplo, você pode definir o idioma de fallback do espanhol do México como espanhol. Se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida em espanhol do México, ela será exibida em espanhol. Se uma tradução para o espanhol também não estiver disponível, a cadeia de caracteres da IU será exibida em inglês. Como administrador, você precisará fornecer traduções personalizadas de cadeias de caracteres de IU em espanhol mexicano somente quando a tradução for diferente da tradução em espanhol.

Nota:
Para desativar idiomas de fallback e sempre fazer fallback para o inglês, adicione a propriedade `glide_i18n.language_fallback_enabled` à tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e defina o valor como `falso` .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Na tabela Idiomas [sys_language], selecione o nome de um idioma ativo.
3. No campo **Fallback** do registro de idioma, selecione o nome do idioma de fallback.
   Você pode selecionar apenas um idioma ativo como idioma de fallback. Você não pode definir o inglês como idioma de fallback porque é o idioma de fallback padrão.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar localizações

Se sua organização oferecer suporte a mais de um local distinto, você poderá configurar esses locais na plataforma para ajudar a identificar usuários, ativos e incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Locais**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Local, insira o nome do local, endereço, contato e outros detalhes do local.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo local está disponível como uma referência em qualquer lugar que você possa especificar.

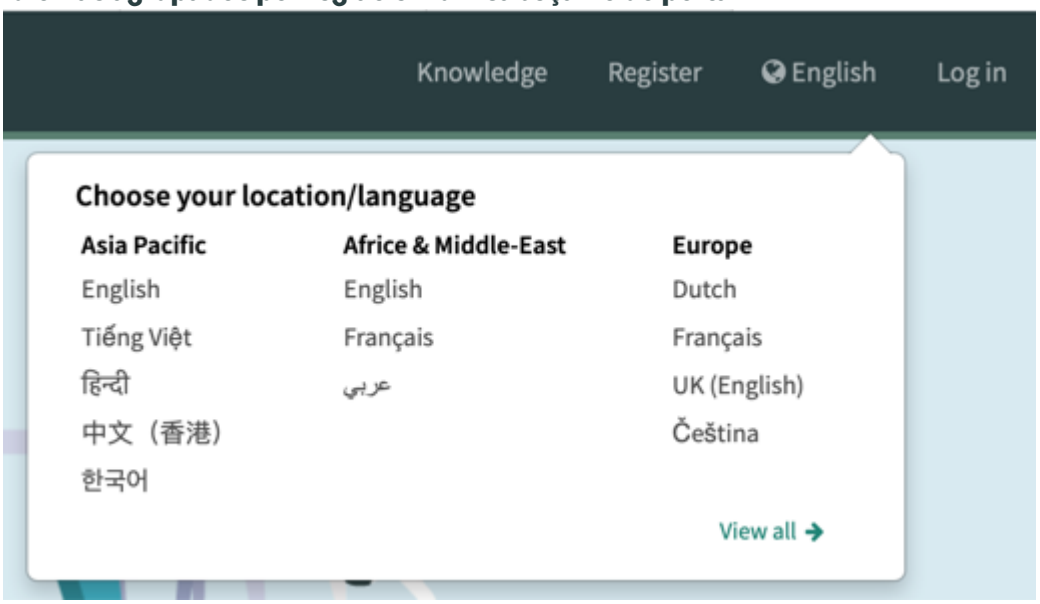
Criar regiões para seleção de idioma em portais

Crie regiões para agrupar idiomas no seletor de idioma nos cabeçalhos do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nos cabeçalhos do portal, o seletor de idioma exibe a seleção de idioma atual do usuário e um menu de idiomas que o usuário pode escolher. Se os idiomas forem atribuídos a regiões, os idiomas serão exibidos de acordo com os grupos de regiões configurados.

Idiomas agrupados por região em um cabeçalho do portal



Para obter mais informações sobre o seletor de idioma nos cabeçalhos do portal, consulte Enable a language selector in portal headers .

Procedimento
1. Criar regiões.
   a. Navegar até **Localização do Sistema** > **Regiões**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Região**, adicione um nome para a região.
   d. No campo **Ordem**, atribua um valor numérico em múltiplos de centenas para a região.
   A ordem controla onde as regiões aparecem no seletor de idioma, com a região de ordem mais baixa à esquerda e a região de ordem mais alta à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Enviar**.

f. Repita essas etapas para criar regiões adicionais.

2. Atribuir idiomas a regiões.

a. Navegar até **Localização do Sistema** > **Regiões do idioma**.

b. Selecione **Novo**.

c. No campo **Região**, selecione uma região na lista.

d. No campo **Idioma**, selecione um idioma para atribuir à região na lista.

e. Selecione **Enviar**.

f. Repita essas etapas para atribuir idiomas adicionais a regiões.

Certifique-se de que as opções traduzidas sejam exibidas para aplicações adicionadas por plug-ins

Certifique-se de que as opções traduzidas sejam exibidas para as aplicações ativando os registros de seleção traduzida depois que os registros de seleção em inglês correspondentes forem adicionados por plug-ins.

Antes de Iniciar

Você deve ter ativado um idioma e um plug-in que inclui os registros de seleção de inglês correspondentes. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma e Ativar um plug-in.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você ativa plug-ins depois de ativar os idiomas, as opções traduzidas nas listas podem não aparecer para aplicações ou recursos instalados pelos plug-ins. Os registros de opção traduzidos instalados por um plug-in de idioma que ainda não têm registros em inglês correspondentes na tabela Opções [sys_choice] são definidos como **Inativos** por padrão. Se você ativar plug-ins que incluem os registros de seleção correspondentes em inglês posteriormente, será necessário ativar esses registros para exibir as opções traduzidas para todas as aplicações ou recursos instalados com o plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Na tabela Idiomas [sys_language], selecione o nome de qualquer idioma ativo.

   Você pode selecionar qualquer idioma porque esse processo atualiza registros de seleção para todos os idiomas.

3. Na seção Links relacionados, selecione **Reparar registros sys_choice que não estão em inglês**.
4. Em Reparar opções que não estão em inglês? caixa de diálogo, selecione **Sim**.
   Um trabalho que faz com que o campo **Inativo** de todos os registros de opção traduzidos corresponda aos registros de opção correspondentes em inglês é executado 15 minutos depois que você faz essa escolha.

Resultado

As traduções de todas as opções com registros de seleção em inglês correspondentes aparecem para aplicações ou recursos instalados com plug-ins.

Tradução automática

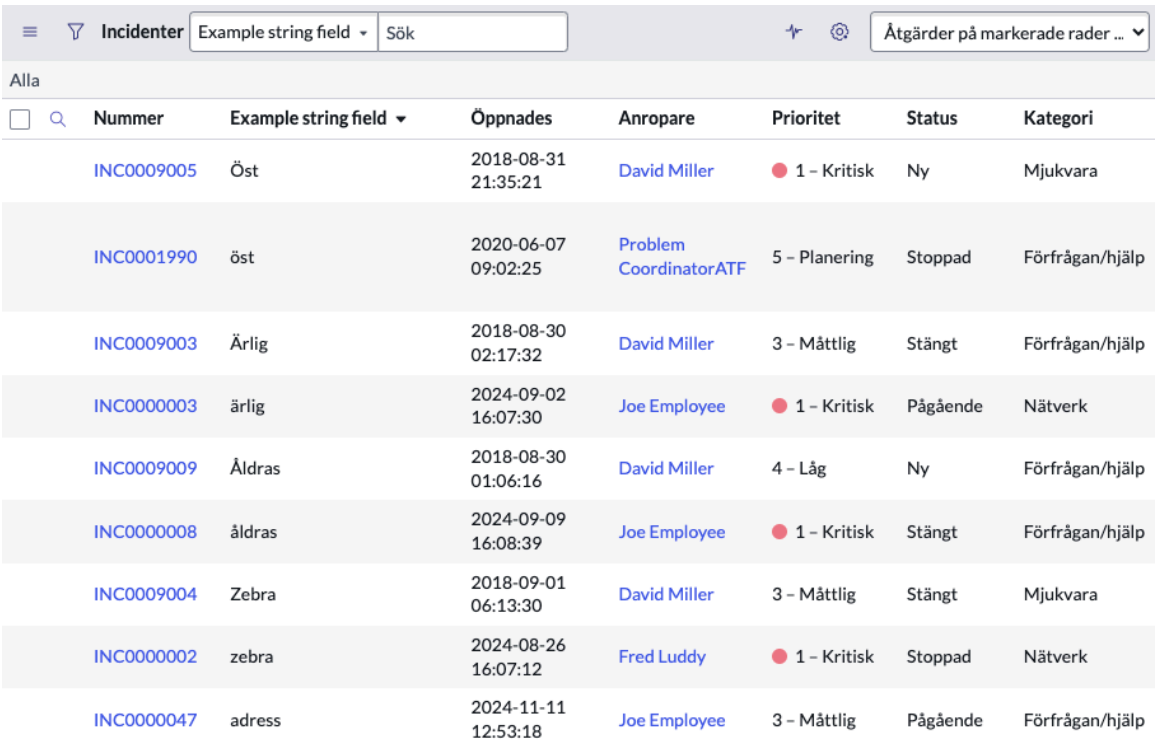
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação de acordo com o idioma da sessão

Ordene os valores de cadeia de caracteres de acordo com o idioma da sessão do usuário ao classificar uma coluna em uma lista.

Por padrão, ao classificar colunas em listas, os valores de cadeia de caracteres são ordenados de acordo com o alfabeto inglês. Para oferecer suporte à classificação de uma coluna de acordo com o idioma da sessão do usuário, você pode configurar o comportamento da instância e o comportamento de colunas individuais.

No exemplo a seguir, o idioma da sessão do usuário é o sueco. A coluna Campo de cadeia de caracteres Exemplo é classificada em ordem decrescente com os valores ordenados de Ö a A de acordo com o alfabeto sueco.



Nummer	Example string field	Öppnades	Anropare	Prioritet	Status	Kategori
INC0009005	Öst	2018-08-31 21:35:21	David Miller	1 - Kritisk	Ny	Mjukvara
INC0001990	öst	2020-06-07 09:02:25	Problem CoordinatorATF	5 - Planering	Stoppad	Förfrågan/hjälp
INC0009003	Ärlig	2018-08-30 02:17:32	David Miller	3 - Måttlig	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0000003	ärlig	2024-09-02 16:07:30	Joe Employee	1 - Kritisk	Pågående	Nätverk
INC0009009	Åldras	2018-08-30 01:06:16	David Miller	4 - Låg	Ny	Förfrågan/hjälp
INC0000008	åldras	2024-09-09 16:08:39	Joe Employee	1 - Kritisk	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0009004	Zebra	2018-09-01 06:13:30	David Miller	3 - Måttlig	Stängt	Mjukvara
INC0000002	zebra	2024-08-26 16:07:12	Fred Luddy	1 - Kritisk	Stoppad	Nätverk
INC0000047	adress	2024-11-11 12:53:18	Joe Employee	3 - Måttlig	Pågående	Förfrågan/hjälp

Nota:
A disponibilidade desta funcionalidade para um idioma compatível depende da disponibilidade de um agrupamento no Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS) subjacente usado na instância. Para obter uma lista de agrupamentos disponíveis para cada idioma e RDBMS, navegue até a tabela Informações de agrupamento de banco de dados [sys_db_collation_info]. Para adicionar um agrupamento para um idioma sem suporte, consulte Adicionar informações de agrupamento para um idioma sem suporte.

Habilitar classificação de acordo com o idioma da sessão

Habilite a classificação de valores de cadeia de caracteres em colunas de acordo com o idioma da sessão do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A classificação de listas quando o idioma da sessão do usuário não é o inglês pode demorar mais do que com o inglês, principalmente para tabelas com grandes quantidades de registros (100.000 ou 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. Selecione a opção **Habilitar classificação (para listas) no idioma da sessão do usuário quando o idioma for diferente do inglês**.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Ao classificar uma coluna em uma lista, os valores de cadeia de caracteres são ordenados de acordo com o idioma da sessão do usuário. Se necessário, você pode desativar este comportamento para colunas individuais.

Configurar classificação para uma coluna

Configure se os valores nas colunas são classificados de acordo com o idioma da sessão do usuário.

Antes de Iniciar

Habilite a classificação de acordo com o idioma da sessão do usuário para a instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um campo em um formulário, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar dicionário**.
   O campo deve ser um campo de cadeia de caracteres.
2. Em Links relacionados, selecione **Exibição avançada**.
3. No campo Atributos, adicione o atributo `i18n_session_language_sortable` e especifique um valor verdadeiro ou falso.
   - Insira `i18n_session_language_sortable=false` para desativar a classificação da coluna pelo idioma da sessão do usuário. A coluna é classificada de acordo com o alfabeto inglês.
   - Insira `i18n_session_language_sortable=true` para habilitar a classificação da coluna pelo idioma da sessão do usuário. Para desativar a classificação de acordo com o idioma da sessão do usuário para todas as outras colunas, consulte a etapa a seguir.
4. **Opcional:** Se você adicionou o atributo `i18n_session_language_sortable=true` para uma ou mais colunas e deseja mudar o comportamento padrão de todas as outras colunas para classificar de acordo com o alfabeto inglês, conclua as etapas a seguir.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	com.glide.db.i18n_session_language_classable_default
Tipo	verdadeiro|falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Valor	falso

d. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure o comportamento de classificação para colunas adicionais conforme necessário.

Tradução de conteúdo personalizado

Traduza o conteúdo criado ou modificado por você para um idioma compatível ou adicione um idioma incompatível.

> **Nota:**
> O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

ServiceNow fornece traduções das cadeias de caracteres de IU do sistema base em idiomas compatíveis por meio dos plug-ins de idioma de internacionalização (I18N). Para aplicações que você cria e modificações que você faz no conteúdo Now Platform®, você deve fornecer suas próprias traduções. Você também pode fornecer traduções para idiomas sem suporte para os quais ServiceNow não fornece traduções. O Now Platform não fornece nenhum recurso de tradução automática.

O método de tradução depende do material que você está traduzindo. Repita o processo de tradução sempre que editar ou atualizar o conteúdo.

Métodos de tradução e casos de uso

O que precisa de tradução	Abordagem a ser usada	Recursos
Rótulos de campo em uma tabela para uma aplicação criada pelo cliente	**1.** Crie versões em inglês para todos os campos da tabela. **2.** Localize os registros da tabela na aplicação. **3.** Abra a tabela de tradução de Rótulos de Campo. **4.** Exporte os registros, traduza os campos apropriados, defina o campo de idioma e importe novamente por meio de um conjunto para importação.	• Exportar e editar registros de tradução • Como alternativa, siga o procedimento para traduzir rótulos individuais em Traduzir um rótulo de campo.
HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente	**1.** Crie a versão em inglês. Ao criar o HTML no formulário Página de IU, encapsule qualquer texto traduzível em chamadas `gs.getMessage`.	Traduzir uma mensagem de client script

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos de tradução e casos de uso

O que precisa de tradução	Abordagem a ser usada	Recursos
	2. Crie um registro de Mensagem [sys_ui_message] para cada mensagem em inglês com um par de chave/valor correspondente. **3.** Crie registros de mensagem adicionais para cada mensagem para cada outro idioma.	
Itens do Catálogo de serviços	**1.** Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e defina **Exibir prefixo de tradução em cadeias de caracteres traduzíveis** como **Sim**. **2.** Crie o item em inglês. **3.** Altere o idioma preferencial para um idioma diferente. **4.** Traduza todos os itens traduzíveis, agora identificados pelo prefixo de tradução. **5.** Salve o registro.	• Para ativar prefixos de tradução, consulte Depurar traduções. • Para campos de texto traduzíveis, que são comuns em itens do Catálogo de serviços, consulte Tradução de campos de texto.
Widget do Portal de serviços	**1.** Crie a versão em inglês. Externalize qualquer texto traduzível cercando o texto com $ {} wrappers. **2.** Crie um registro de Mensagem [sys_ui_message] para cada texto traduzível em inglês com um par de chave/valor correspondente. **3.** Crie registros de Mensagem adicionais para cada parte do texto traduzível para cada outro idioma.	• Traduzir uma mensagem de client script • Internacionalizar um widget na documentação do Portal de serviços • Para obter aconselhamento não oficial, consulte Como criar portais de serviço multilíngues

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos de tradução e casos de uso

O que precisa de tradução	Abordagem a ser usada	Recursos
Playbooks	1. Ative qualquer playbook que você queira traduzir. 2. Crie traduções para cada texto traduzível na definição de processo de um playbook [sys_pd_process_definition].	Add translations for playbooks
Editar uma tradução fornecida em um plug-in	1. Exporte os registros da tabela de tradução. 2. Edite-os fora da tabela de tradução e importe-os novamente. Não edite os registros diretamente, pois as mudanças podem ser substituídas ao fazer upgrade ou zBoot da sua instância.	Exportar e editar registros de tradução
Traduzir uma instância para um idioma sem suporte	1. Crie um registro Opção [sys_choice] para esse idioma. 2. Adicione outros registros de tradução por meio da abordagem de conjunto de exportação e importação.	Como traduzir para um idioma sem suporte
Textos do bate-papo de suporte	O bate-papo de suporte é traduzido principalmente por meio dos plug-ins de idioma I18N. Se você personalizar qualquer texto do bate-papo de suporte, siga o procedimento para widgets do Portal de serviços.	Internacionalizar um widget na documentação do Portal de serviços
Notificações e pesquisas	A localização do sistema não cobre notificações ou pesquisas da plataforma. A abordagem normal é criar uma versão separada de cada pesquisa ou notificação em cada idioma e usar regras de negócio para enviar a versão de idioma correta para o usuário final correto.	—

Localizando cadeias de caracteres de IU traduzíveis

Localize cadeias de caracteres individuais não traduzidas para fornecer sua própria tradução de cadeias de caracteres criadas e editadas pelo cliente, como nomes de campo e mensagens.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de idioma de internacionalização (I18N) contêm somente traduções do conteúdo de IU que ServiceNow fornece por padrão em sua instância. Se você tiver cadeias de caracteres de IU personalizadas que deseja traduzir, poderá identificar e traduzir essas cadeias de caracteres manualmente. Para executar essas traduções, você deve primeiro realizar as seguintes ações:

- Identifique as cadeias de caracteres que precisam ser traduzidas.
- Identifique quais tabelas de tradução contêm as cadeias de caracteres.

Para identificar cadeias de caracteres que não foram traduzidas para nenhum idioma e suas tabelas de tradução, consulte Listar itens não traduzidos.

Se você souber onde uma cadeia de caracteres aparece na IU e tiver apenas uma pequena quantidade de material para traduzir, considere usar a funcionalidade de depuração para identificar quais cadeias de caracteres são traduzíveis e suas tabelas de tradução. Essa funcionalidade consiste em prefixos que aparecem antes de todas as cadeias de caracteres traduzíveis e identificam a tabela de tradução em que as cadeias de caracteres estão. Para obter mais informações, consulte Depurar traduções.

Listar itens não traduzidos

Obtenha uma lista de todas as cadeias de caracteres de IU personalizadas que não foram traduzidas para nenhum idioma (somente inglês) para fornecer suas próprias traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento ativa os módulos correspondentes às seguintes tabelas de tradução que listam registros apenas com uma versão em inglês.

- Nome/Campos Traduzidos
- Mensagens
- Rótulos de campos
- Escolhas

Este método de listar itens não traduzidos não identifica cadeias de caracteres que foram traduzidas para pelo menos um idioma diferente do inglês, mas não têm traduções em outros idiomas.

Nota:
Esse processo funciona melhor com um pequeno número de itens não traduzidos. Para obter informações sobre uma solução alternativa para um grande número de itens não traduzidos, consulte o artigo Carga ineficiente de personalizações para localização do sistema -> Itens não traduzidos [KB0813304] na Base de conhecimento do Now Support.

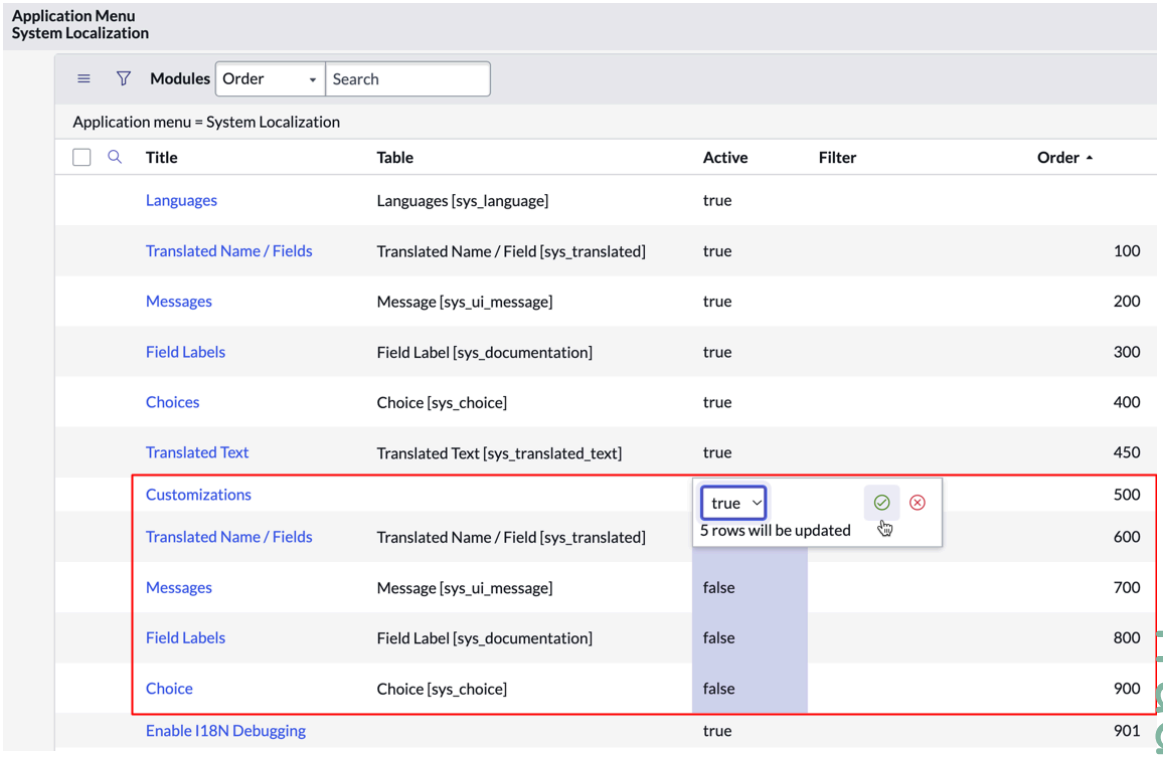
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Selecione o menu da aplicação **Localização do sistema**.
3. Na lista **Módulos** no registro **Localização do sistema**, atualize os módulos **Personalizações**, **Nome/Campos traduzidos**, **Mensagens**, **Rótulos de campo**e **Opção** para definir o campo **Ativo** como **Verdadeiro** usando o editor de lista.

   Quando a lista é classificada por **Ordem**, os módulos aparecem na ordem de 500 a 900.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

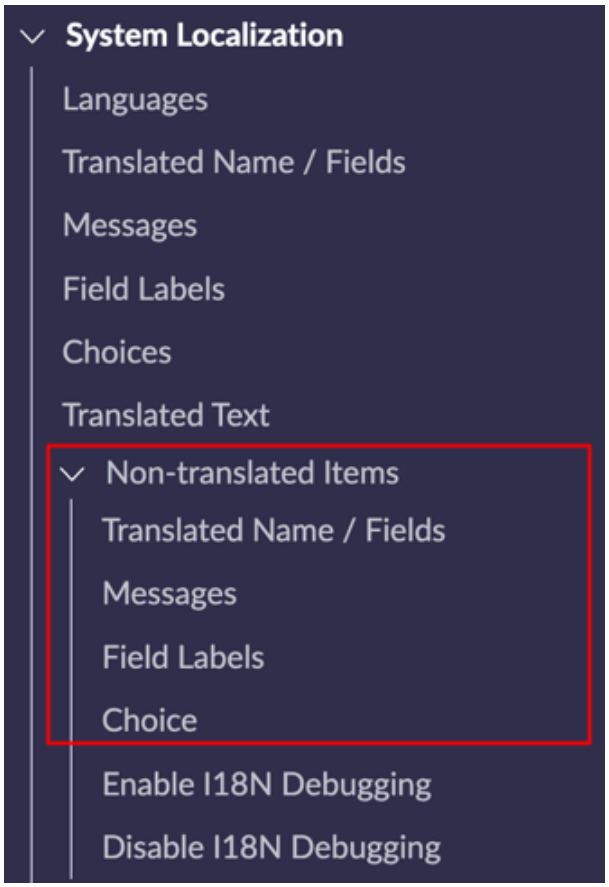


Nota:
Em vez de **Personalizações**, sua lista pode mostrar um registro intitulado **Itens não traduzidos**. Quando você ativa o módulo **Personalizações**, o título muda para **Itens não traduzidos**.

Depois que o navegador de aplicações é atualizado, os módulos aparecem no navegador de filtros abaixo **de Itens não traduzidos**.

Tradução automática

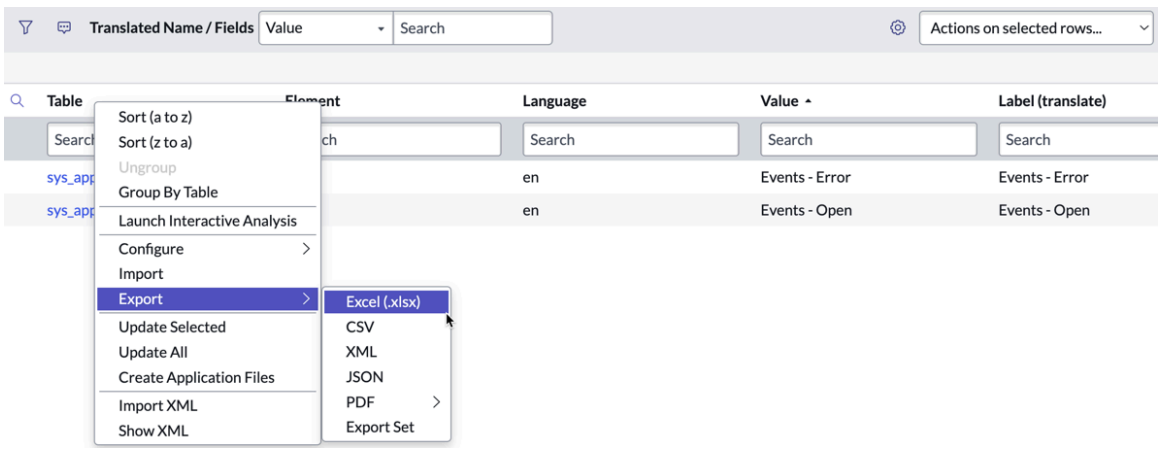
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No menu da aplicação, abra cada módulo e exporte suas listas para qualquer formato compatível, como Microsoft Excel.

Example

Por exemplo, selecione **Itens não traduzidos** > **Nome/Campos traduzidos**, clique com o botão direito do mouse em qualquer coluna e exporte a lista.



O que Fazer Depois

Você pode traduzir os campos em uma aplicação externa e recarregar as traduções como um conjunto de atualizações. Para obter mais informações, consulte Exportar e editar registros de tradução. Se você tiver um pequeno número de cadeias de caracteres para traduzir, poderá traduzi-las individualmente. Para obter mais informações, consulte Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depurar traduções

Mostre quais cadeias de caracteres de IU são traduzíveis e sua tabela de tradução para depurar traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir prefixos de tradução para serem exibidos somente na sessão do usuário atual ou em todas as sessões.

Os prefixos de tradução são mapeados para as tabelas de tradução da seguinte forma.

Prefixos de tradução mapeados para tabelas

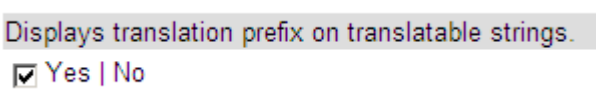
Prefixo	Tabela	Navegação
TRF	Nome/Campos traduzidos [sys_translated]	**Localização do Sistema** > **Nomes/Campos traduzidos**
MSG	Mensagens [sys_ui_message]	**Localização do Sistema** > **Mensagens**
GMLD	Rótulo do campo [sys_documentation]	**Localização do Sistema** > **Rótulos de campos**
TRT	Texto traduzido [sys_translated_text]	**Localização do Sistema** > **Texto traduzido**
CHC	Opção [sys_choice]	**Localização do Sistema** > **Escolhas**

Nota:
Algumas cadeias de caracteres podem não exibir prefixos convertidos. Nesse caso, a cadeia de caracteres não é armazenada em nenhuma dessas tabelas. Exemplos desse comportamento incluem:

- Texto incorporado em imagens, como os botões em Catálogo de serviços.
- Texto definido por propriedades, como o texto que segue a faixa.

Procedimento

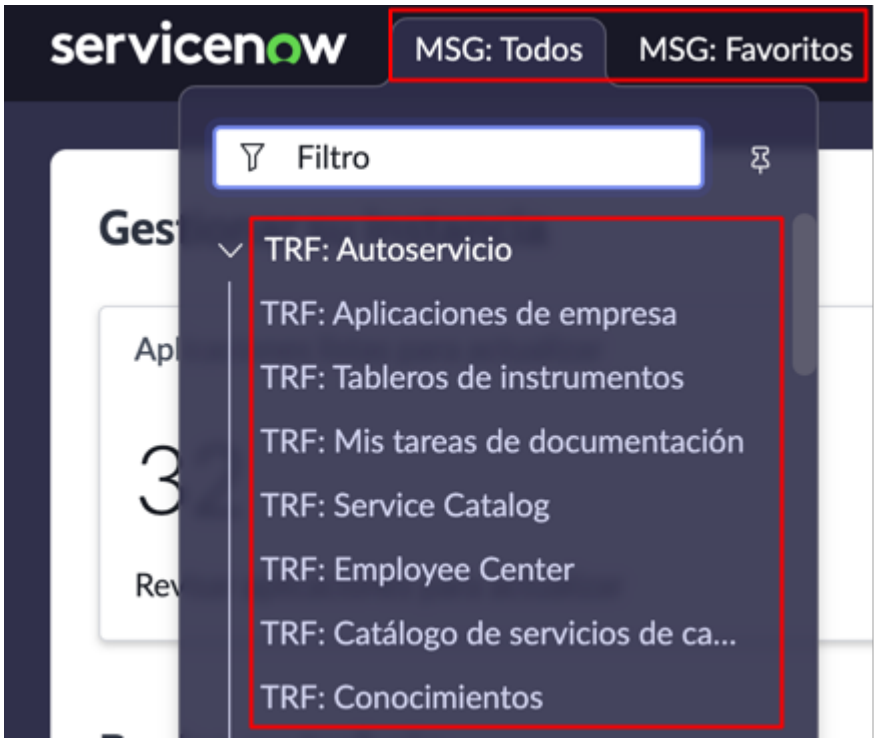
1. Habilite prefixos de tradução em rótulos de campo.
   - Para habilitar prefixos para a sessão do usuário atual, navegue até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Habilitar depuração de internacionalização**.
   - Para habilitar prefixos para todas as sessões, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e defina **Exibir prefixo de tradução em cadeias de caracteres traduzíveis** como **Sim**.



2. Atualize a página ou altere o idioma do usuário para um dos idiomas diferentes do inglês instalados em sua instância para ver os prefixos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Quando habilitados, os prefixos de tradução aparecem antes das cadeias de caracteres de IU traduzíveis.



O que Fazer Depois
Quando terminar de depurar, desabilite os prefixos de tradução.

- Para desabilitar prefixos para a sessão do usuário atual, faça logout da sessão ou navegue até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Desabilitar depuração de internacionalização**.
- Para desabilitar prefixos para todas as sessões, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e defina **Exibir prefixo de tradução em cadeias de caracteres traduzíveis** como **Não**.

Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais

Ao traduzir apenas algumas cadeias de caracteres de IU, como ao adicionar personalizações a uma instância traduzida, use o procedimento que se aplica ao tipo de texto que está sendo traduzido.

As cadeias de caracteres de IU incluem nomes e valores de campo, nomes de lista relacionada e mensagens.

Campos e listas relacionadas

Três tipos de campos oferecem suporte a cadeias de caracteres traduzidas para campos e nomes de listas relacionadas:

Traduzido_campo

Armazena rótulos de campo, nomes de lista relacionada e determinados valores de campo. O valor de translated_field substitui o rótulo, o nome da lista ou o valor do campo quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores de Translated_field têm um relacionamento one-to-many com suas chaves associadas. Como resultado, vários registros podem fazer referência a um valor translated_field. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Traduzir um rótulo de campo
- Traduzir um nome de lista relacionada
- Converter um valor de campo para o ambiente clássico

Texto_traduzido

Armazena valores de texto longo em texto simples. O valor de translated_text substitui o texto simples quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores de translated_text têm um relacionamento de um para um com suas chaves associadas. Como resultado, somente um registro pode fazer referência a um valor translated_text. Para obter mais informações, consulte Tradução de campos de texto.

HTML_traduzido

Armazena valores de texto longo em HTML. O valor de translated_html substitui o HTML quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores de Translated_html têm um relacionamento de um para um com suas chaves associadas. Como resultado, somente um registro pode fazer referência a um valor translated_html. Para obter mais informações, consulte Tradução de campos de texto.

Os valores traduzidos são armazenados como registros separados e exibem o valor apropriado de acordo com o idioma do usuário final. Para determinar o tipo de campo, clique com o botão direito do mouse no campo do formulário, selecione **Configurar dicionário**e marque o campo **Tipo**.

Mensagens

Mensagens informativas, mensagens de confirmação, mensagens de erro e outros tipos de mensagens do sistema na plataforma podem ser traduzidas. As mensagens que oferecem suporte à tradução vêm de HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente ou Portal de serviços mensagens de widget quando esses textos são encapsulados corretamente. Quando um client script contém uma chamada getMessage ou um script de servidor contém uma chamada `gs.getMessage`, o sistema verifica se há uma tradução na tabela Mensagens [sys_ui_message]. Para obter mais informações, consulte Traduzir uma mensagem de client script.

Traduzir um rótulo de campo

Rótulos de campo são os nomes que aparecem em formulários e listas para descrever o tipo de informação que o campo contém.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir funciona melhor para traduzir rótulos de campo individuais, como aqueles adicionados com uma personalização. Para traduzir um grande número de rótulos de campo, use o procedimento descrito em Exportar e editar registros de tradução.

Procedimento

1. Navegue até o campo no formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo**.
3. No formulário *Rótulo do campo*, substitua o texto em inglês pelo texto do idioma de destino nos campos *Rótulo*, *Plural*e *Dica*.
4. Insira o código BCP 47 do idioma de destino.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Inserir**.
   Selecionar **Inserir** cria um novo registro na tabela Rótulo de campo [sys_documentation] para este rótulo de campo no idioma selecionado. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de rótulos de campo.

Converter um valor de campo para o ambiente clássico

Os valores de campo são as entradas de texto usadas para campos com o tipo translated_field, como o campo *Título* ou *Dica* na tabela Módulo [sys_app_module].

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento a seguir funciona melhor para traduzir valores de campos individuais, como aqueles adicionados com uma personalização. Para converter um grande número de valores de campo, use o procedimento descrito em Exportar e editar registros de tradução.

Procedimento

1. Use o seletor de idioma na barra de cabeçalho para alternar para o idioma de destino desejado.
2. Navegue até o campo no formulário.
3. Atualize o valor do campo com o texto traduzido para o idioma de destino (espanhal).



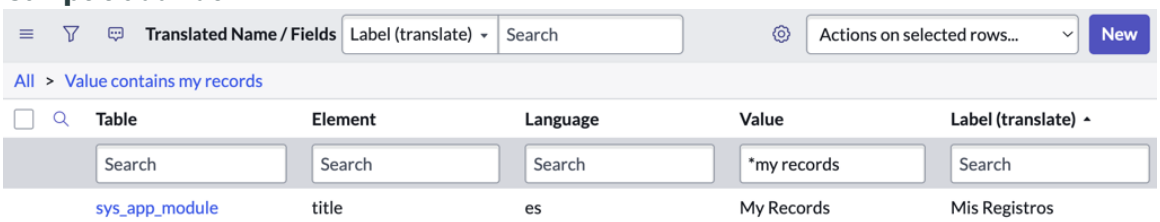
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso cria um novo registro na tabela Nome/Campo traduzido [sys_translated] para o idioma selecionado ou atualiza o registro existente se já existir uma tradução. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela Nome/Campo traduzido.

Campo traduzido



Traduzir um rótulo de opção

Traduza os rótulos das opções em uma lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para traduzir uma opção em uma lista, você deve criar um registro de opção para cada idioma ao qual deseja oferecer suporte na tabela Opção [sys_choice]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de opções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Escolhas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de seleção

Campo	Descrição
Tabela	O nome da tabela que contém a opção.
Elemento	O nome da coluna do campo que contém a opção.
Idioma	O código BCP 47 do idioma para a opção traduzida. O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* para Turco ou *es-MX* para Espanhol do México.
Rótulo	O rótulo da opção no idioma especificado.
Valor	Uma chave que é a mesma para a opção em cada idioma. Por exemplo, você pode usar o rótulo em inglês ou o número de sequência como o valor para todos os idiomas para mapeá-los entre si.
Sequência	Um número que determina em que ordem a opção aparece na lista se você não quiser listar as opções em ordem alfabética.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
O registro a seguir traduz a opção "E-mail" no campo de subcategoria na tabela Incidente para espanhol.

- **Tabela**: Incidente [incidente]
- **Elemento**: subcategory
- **Idioma**: es
- **Rótulo**: Correo electrónico
- **Valor**: e-mail

4. Selecione **Enviar**.
5. **Opcional:** No menu de contexto, selecione **Inserir e permanecer** e atualize o formulário para traduzir a opção para outro idioma.

Tradução de campos de texto

Traduz textos longos para o idioma do usuário.

Os campos de texto traduzido permitem que o mesmo campo exiba conteúdos diferentes com base no idioma do usuário.

Existem dois campos de texto traduzido diferentes:

- Texto traduzido: armazena valores de texto longo em texto simples.
- HTML traduzido: armazene valores de texto longo em HTML.

Esses campos operam da mesma forma que os campos de texto normal e HTML, respectivamente, exceto pelo fato de que podem armazenar várias entradas em vários idiomas. O uso mais frequente de campos de texto traduzido é Catálogo de serviços nomes, descrições ou variáveis.

Nota:
Há uma pequena penalidade de desempenho associada à mudança de um campo HTML ou de texto normal para um campo HTML ou de texto traduzido. É melhor usar campos traduzidos somente se a capacidade traduzida for necessária.

Para campos de texto traduzido e HTML, o texto do idioma inglês é armazenado na tabela principal, mas os valores de outros idiomas são armazenados na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Cada campo traduzido em cada linha tem uma ou mais entradas na tabela Texto traduzido: uma por idioma para a qual ServiceNow fornece uma tradução. Para obter mais informações, consulte Tabela de texto traduzido.

Nota:
A tradução de artigos de conhecimento usa um sistema separado que se baseia no plug-in I18N: Internacionalização da Gestão de conhecimento. Se este plug-in não estiver ativado, a tradução do artigo de conhecimento recairá no sistema descrito aqui, com as traduções mantidas na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Para obter mais informações sobre a internacionalização da Gestão de conhecimento, consulte Gestão de traduções na documentação da Gestão de conhecimento.

Traduzir conteúdo de texto longo

Traduza o conteúdo do texto traduzido e dos campos HTML diretamente no formulário em que o conteúdo é especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o procedimento a seguir para traduzir o conteúdo dos campos de texto criados pelo cliente. Para editar traduções de texto existentes, exporte os registros da tabela Texto traduzido e siga o procedimento em Exportar e editar registros de tradução.

Procedimento

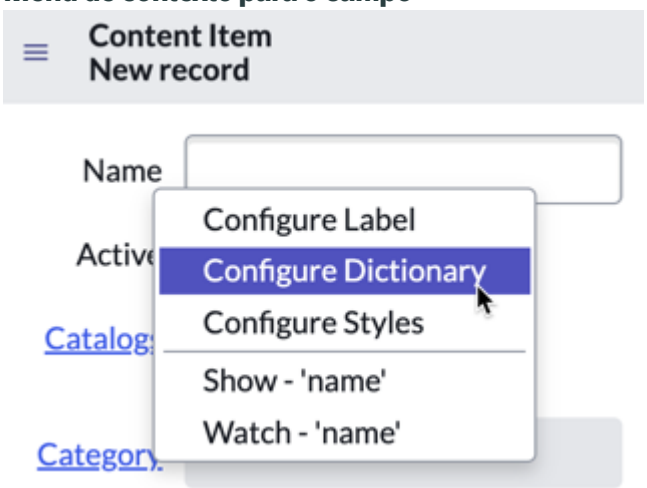
1. Abra o registro com o campo que você deseja traduzir.
2. Verifique se o campo cujo conteúdo você deseja traduzir é um campo translated_text ou translated_html. As etapas a seguir são uma maneira possível de verificar um tipo de campo:

   a. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.

   Example

   Neste exemplo, o menu de contexto foi aberto para o campo **Nome** de um registro na tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer].

   Menu de contexto para o campo

   b. No registro **de entrada de dicionário** que é aberto, confirme se o campo **Tipo** é **Texto traduzido** ou **HTML traduzido**.

   Example

   Neste exemplo, você vê que o campo **Nome** é do tipo **Texto traduzido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada de dicionário para o campo



c. Navegue de volta para o formulário.

3. Use o seletor de idioma para alternar para o idioma desejado.
4. No campo relevante, substitua o texto em inglês pelo texto do idioma de destino.
5. Selecione **Enviar**.
   Um novo registro na tabela Texto traduzido [sys_translated_text] para o idioma ativo foi adicionado. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de texto traduzido.

Traduzir um nome de lista relacionada

As listas relacionadas aparecem na parte inferior dos formulários. Você pode traduzir um nome de lista relacionada configurando o controle de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

Procedimento

1. Use o seletor de idioma para alternar para o idioma desejado.
2. Navegue até a lista relacionada no formulário.
3. Abra o controle de lista da lista relacionada executando a ação apropriada para a versão da lista.
4. No formulário Controle de lista, substitua o *Rótulo* existente pelo texto do idioma de destino.
5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.
   O sistema cria uma nova entrada na tabela Nome/Campo traduzido [sys_translated] ou atualiza a entrada existente para este idioma. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela Nome/Campo traduzido.

Traduzir uma mensagem de client script

Traduza as mensagens usadas por client scripts.

Antes de Iniciar

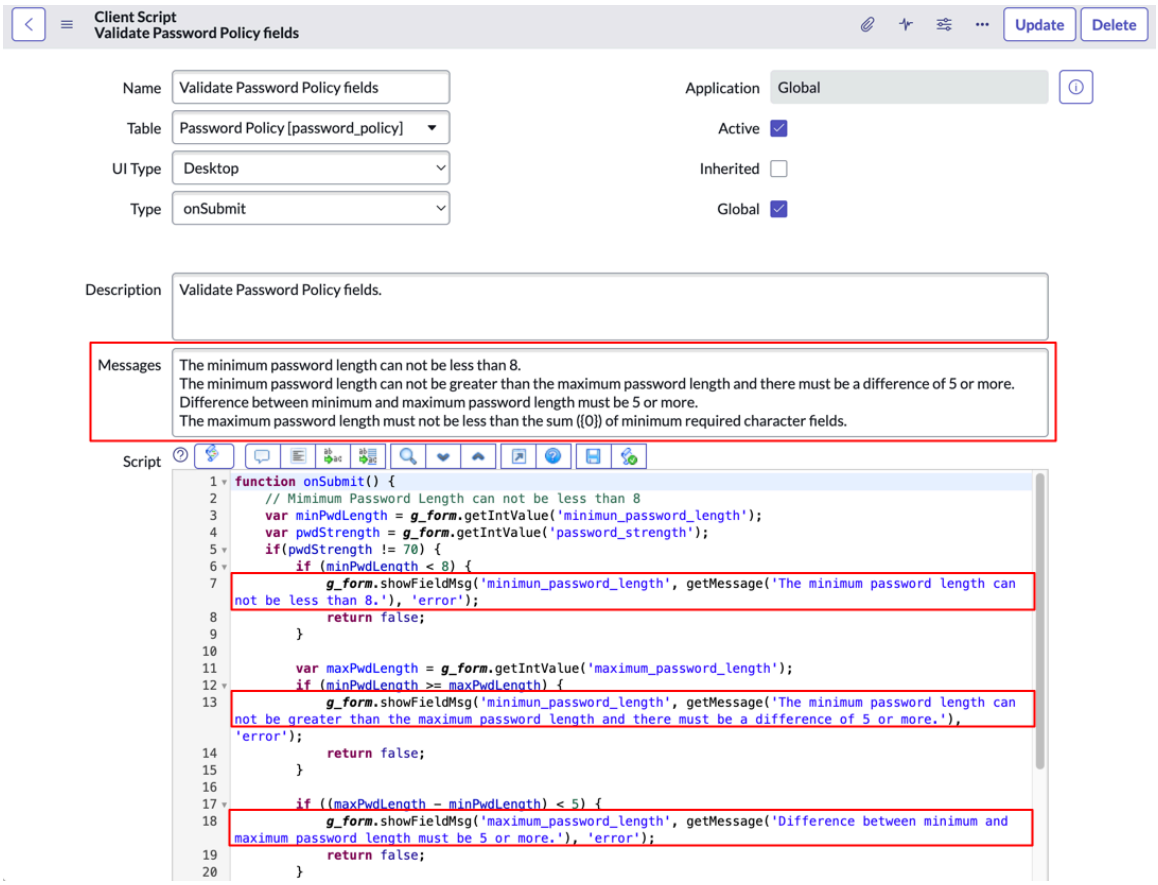
Crie um client script que contenha mensagens. Para obter informações sobre como criar scripts de cliente, consulte Scripts de cliente .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os client scripts incluem um campo *de mensagens* de várias linhas, que é para cadeias de caracteres de mensagem que o client script pode usar como uma chave para pesquisar uma alternativa de mensagem localizada na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Cada chave de mensagem em um client script está em uma linha separada no campo *Mensagens*. A instância procura uma cadeia de caracteres de mensagem localizada sempre que o script do cliente faz uma chamada getMessage(msg) em que a cadeia de caracteres da mensagem corresponde a uma chave no campo *Mensagens* no script do cliente.



Por exemplo, se você adicionar a cadeia de caracteres `Preencha o campo Motivo` no campo *Mensagens* no script do cliente, a instância procurará uma cadeia de caracteres localizada na tabela Mensagem `[sys_ui_message]` sempre que o script do cliente chamar:

```
getMessage("Preencha o campo Motivo")
```

Nota:
Se você criar um registro na tabela Mensagem [sys_ui_message] que usa uma chave existente e o mesmo idioma, a mensagem para referências existentes que usam a chave pode mudar. Por exemplo, se existir um registro com "Atualizar" para a chave, Inglês para o idioma e "Atualizar" para a mensagem e você criar outro registro com a mesma chave e idioma, mas uma mensagem diferente de "Atualizar a tela", cadeias de caracteres de IU existentes usando a tecla "Atualizar" exibirão a nova mensagem "Atualizar a tela". Os registros nesta tabela são criados no escopo global e não são restritos por escopo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Mensagens**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

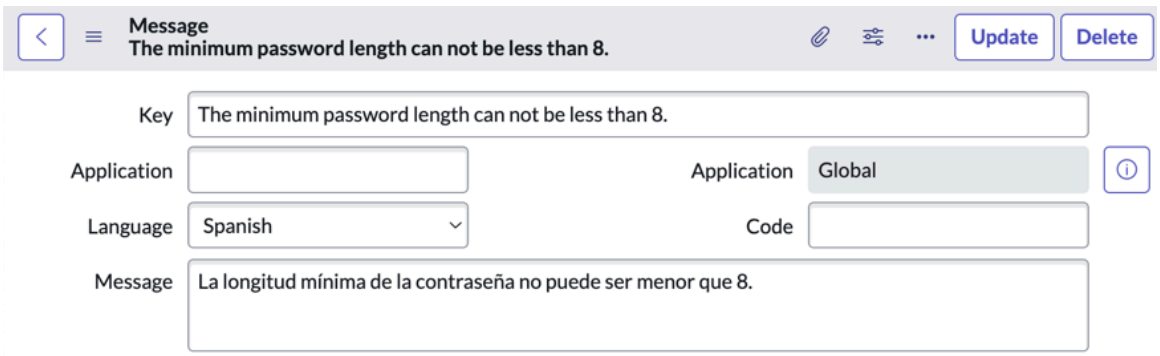
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos obrigatórios.

Formulário de mensagem

Campo	Descrição
Chave	O identificador exclusivo interno desta mensagem.
Idioma	O idioma para o qual a mensagem é traduzida.
Mensagem	O texto traduzido que os usuários veem.

Example



4. Selecione **Enviar**.
   Um novo registro é adicionado à tabela Mensagem [sys_ui_message] para a cadeia de caracteres da chave de mensagem localizada. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de mensagens.

Adicionar traduções para playbooks

Disponibilize playbooks em vários idiomas durante o tempo de execução para oferecer suporte a processos de negócios em todo o mundo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador ou playbook.admin
- Para habilitar traduções personalizadas para playbooks, instale a versão 27.1 ou posterior do app.
- Ative todos os playbooks que você deseja traduzir.
- Para saber mais sobre como traduzir conteúdo personalizado em geral, consulte Tradução de conteúdo personalizado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de Mensagem de IU são usados para traduzir o texto em seus playbooks para diferentes idiomas no tempo de execução, semelhante à forma como as mensagens do sistema são traduzidas na plataforma. Para saber mais sobre a tabela Mensagem [sys_ui_message] em geral, consulte Tabela de mensagens.

O texto do playbook para o qual você pode criar traduções é:

- Rótulo do Playbook
- Rótulo da fase
- Rótulo da atividade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Descrição da atividade
- Propriedades de layout de IU de atividade de HTML e cadeia de caracteres

Nota:
As entradas de automação, como o texto usado para criar e-mails ou registros, não são traduzidas. Somente o texto mostrado no tempo de execução em uma Playbook Experience é traduzível.

Procedimento

1. Navegue até Workflow Studio, abra o playbook, ative o playbook.
2. Abra o menu **Todos**.
3. Na barra de filtro, digite e insira **sys_pd_process_definition.list**.
4. Selecione o playbook ao qual você deseja adicionar traduções.
5. Abra a guia **Mensagens traduzidas**.
   Todo o texto do playbook está listado aqui.
6. Abra uma parte do texto que você deseja traduzir.
7. Na lista suspensa **Idioma**, selecione o idioma para o qual você deseja traduzir.
8. No campo **Mensagem**, insira a tradução.
9. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário para abrir o menu de contexto e selecione **Inserir**.
   Sua tradução foi salva.
10. Repita as etapas 1 a 8 para adicionar mais traduções.

Example

Resultado

Quando o playbook é executado, o conteúdo traduzido aparece para os agentes em sua sessão do usuário idioma.

Exportar e editar registros de tradução

Exporte registros de tradução para traduzir para idiomas adicionais em seu ambiente de tradução preferido e importe os registros de tradução novos ou editados por meio de conjuntos para importação.

Antes de Iniciar

Nota:
O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nos casos a seguir, traduza cadeias de caracteres na IU fora de Now Platform e importe-as por meio de conjuntos para importação:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tem uma quantidade significativa de componentes de IU criados pelo cliente e deseja traduzir esses componentes para outros idiomas.
- Você deseja modificar as traduções que ServiceNow fornece em plug-ins de internacionalização.
- Você deseja traduzir uma instância para um idioma ServiceNow não compatível com plug-ins de internacionalização. Para obter mais informações, consulte Como traduzir para um idioma sem suporte.

Todos os itens de cadeias de caracteres de IU traduzíveis são armazenados em registros da tabela de tradução. A única vez em que você traduziria a IU diretamente em registros de tradução é quando você tem uma pequena quantidade de componentes de IU criados pelo cliente e sabe exatamente onde eles estão. Para obter mais informações sobre tabelas de tradução, consulte Tabelas de conversão e Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

Procedimento

1. Se você estiver traduzindo componentes de IU criados pelo cliente, localize as cadeias de caracteres traduzíveis.
   Para obter mais informações, consulte Localizando cadeias de caracteres de IU traduzíveis.
2. Exporte os registros da tabela de tradução relevantes para um formato (como Excel) que possa ser facilmente manipulado.
   Para obter mais informações sobre como exportar uma lista de registros, consulte Exportar dados de uma lista.
3. No documento exportado, traduza os seguintes campos em cada linha, dependendo da tabela de tradução:

Tabela de tradução	Campos a serem traduzidos
Rótulos de campos	Rótulo, Plural, Dica
Nome/Campo traduzido	Rótulo (traduzir)
Mensagem	Mensagem
Escolhas	Rótulo
Texto traduzido	Valor

4. Em cada linha, altere a coluna "Idioma" para o código BCP 47 do novo idioma.
   Nos registros Texto traduzido e Mensagem, digite o nome completo do idioma em vez do código BCP 47.
5. Salve as mudanças.

O que Fazer Depois

Importe o documento traduzido de volta para a instância como um conjunto para importação.

Importar uma tradução de uma planilha do Excel

A aplicação Conjuntos para importação do sistema contém tabelas de importação e mapas de transformação correspondentes para ajudar na importação de traduções de uma planilha do Excel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. Selecione **Usar existente** e o **nome da tabela** que corresponda ao tipo de dados que está sendo importado, conforme mostrado a seguir.
   - Para opções, selecione a tabela [u_sys_choice].
   - Para rótulos de campo, selecione a tabela [u_sys_documentation].
   - Para nomes e campos traduzidos, selecione a tabela [u_sys_translated].
   - Para mensagens, selecione a tabela [u_sys_ui_message].
   - Para texto traduzido, selecione a tabela [u_sys_translated_text].
3. Selecione **Carregar um arquivo do Excel** e clique em **Procurar** para selecionar a planilha do Excel de origem.
4. Se apropriado, especifique a *planilha de trabalho* e *o número da linha de cabeçalho*.
5. Selecione **Ir**.

   As traduções agora estão disponíveis na *Tabela de conjunto de importação* apropriada.
6. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Nome da Tabela** e revise as informações importadas para verificar se a importação foi bem-sucedida.
7. Para transformar os dados importados na tabela correspondente, navegue até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Executar transformação**.
8. Selecione o mapa de transformação apropriado, da seguinte forma.

   Nota:
   Certifique-se de escolher um mapa de transformação que tenha a opção **Executar regra de negócio** selecionada. Se o mapa de transformação não tiver essa opção selecionada, todas as traduções personalizadas que você tiver poderão ser substituídas durante o próximo upgrade.

   - Para opções, selecione o **Mapa de tradução de escolha do sistema**.
   - Para rótulos de campo, selecione o **Mapa de tradução da documentação do sistema**.
   - Para nomes e campos traduzidos, selecione o **Mapa de tradução traduzido do sistema**.
   - Para mensagens, selecione o **Mapa de tradução de mensagens da IU do sistema**.
   - Para texto traduzido, selecione o **Mapa de tradução de texto traduzido do sistema**.
9. Selecione **Transformar**.

Como traduzir para um idioma sem suporte

Converta a interface de uma instância para um idioma para o qual ServiceNow não forneça um plug-in de internacionalização (I18N).

Antes de Iniciar

Nota:
O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contato Suporte e atendimento ao cliente para solicitar um arquivo que contém cadeias de caracteres da interface no idioma inglês.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os itens de interface são armazenados como cadeias de caracteres traduzíveis nas tabelas de tradução. Por padrão, essas tabelas de tradução contêm somente cadeias de caracteres em inglês. Para preencher essas tabelas com cadeias de caracteres traduzidas em um idioma sem suporte, siga este fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre tabelas de tradução, consulte Tabelas de conversão.

Procedimento

1. Criar um registro de idioma para o idioma sem suporte.
2. Exporte e traduza as cadeias de caracteres que você deseja traduzir, conforme descrito em Exportar e editar registros de tradução.
   Há um número muito grande de cadeias de caracteres traduzíveis na plataforma. Exportar todos eles e traduzi-los manualmente provavelmente não é uma possibilidade realista. Considere exportar subconjuntos filtrados das cadeias de caracteres de cada tabela e traduzi-los.
3. Importe o documento traduzido de volta para a instância como um conjunto para importação, conforme descrito em Importar uma tradução de uma planilha do Excel.
4. Criar uma opção de idioma para usuários para selecionar o novo idioma.

Criar um registro de idioma

Adicione um registro para um idioma não fornecido por um plug-in de internacionalização (I18N) para associar novas traduções ao.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para traduzir a interface de uma instância para um idioma para o qual a ServiceNow não fornece um plug-in de internacionalização, você deve criar um registro de idioma para uma nova tradução na tabela Idiomas [sys_language]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de idiomas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça as informações de idioma.
   - **Nome**: o nome do idioma, por exemplo, Turco.
   - **ID**: o código BCP 47 do idioma, por exemplo, tr.
   - **Direção do texto**: a direção que a instância deve usar para exibir o idioma: da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda.
   - **Ativo**: opção para ativar o idioma da instância.
   - **Fallback**: o nome de outro idioma ativo a ser usado como idioma de fallback. Para obter mais informações sobre idiomas de fallback, consulte Definir um idioma de fallback.
4. Selecione **Enviar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 opção de idioma para usuários

Permita que os usuários selecionem o idioma como uma opção válida no seletor de idioma ou em um registro de usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve criar um registro de opção para uma nova tradução na tabela Opção [sys_choice]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de opções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Escolhas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira os seguintes campos.

Campos de registro de opção para selecionar o novo idioma

Campo	O que inserir
Tabela	sys_user
Elemento	preferred_language
Idioma	Insira um identificador que esteja em conformidade com o BCP 47. O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* para Turco ou *es-MX* para Espanhol do México.
Rótulo	Insira o nome da nova seleção de idioma como deseja que ele apareça no seletor de idioma. Por exemplo, Mongólia.
Valor	Insira um identificador que esteja em conformidade com o BCP 47. O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* para Turco ou *es-MX* para Espanhol do México.
Sequência	Insira um número para determinar a ordem em que a opção aparece na lista de seleção se você não quiser listar as opções em ordem alfabética. Por exemplo, 5.

Example

O registro a seguir permite que um usuário que está usando a localização holandesa de sua instância altere os idiomas para mongólio:

- **Tabela:** usuário [sys_user]
- **Elemento:** preferred_language
- **Idioma:** nl

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Rótulo:** Mongoolse
- **Valor:** mn

4. Selecione **Enviar**.

Configurar um idioma como leitura da direita para a esquerda

Use o campo Direção do texto para configurar um idioma que lê da direita para a esquerda, como o hebreu.

Antes de Iniciar

Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O suporte ao idioma da direita para a esquerda está disponível somente na interface do usuário principal e no feed de atividades. Outras interfaces de usuário e aplicações, como o Editor gráfico de fluxo de trabalho, emissão de relatórios, CMS, bate-papo e os sites de documentação ServiceNow, não são compatíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o **Nome** do idioma, como Hebraico.
4. Insira o código BCP 47 para o idioma.

   Example

   Por exemplo, hebreu é `he`.

5. No campo Direção do texto, selecione **Da direita para a esquerda**.
6. Selecione **Enviar**.

Adicionar informações de agrupamento para um idioma sem suporte

Adicione informações de agrupamento para um idioma sem suporte para habilitar a classificação de colunas em listas de acordo com o idioma.

Antes de Iniciar

Adicione um registro para um idioma não fornecido por um plug-in de internacionalização (I18N) para associar novas traduções e traduzir o conteúdo para esse idioma. Para obter mais informações, consulte Como traduzir para um idioma sem suporte.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações de agrupamento devem vir do Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS) subjacente usado pela instância: MariaDB, RaptorDBou Oracle. Para determinar qual RDBMS uma instância usa, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Banco de dados** > **Informações**. Consulte a documentação fornecida pelo RDBMS para determinar se o banco de dados inclui um agrupamento para um determinado idioma e o nome do agrupamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_db_collation_info.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Informações de agrupamento de banco de dados

Campo	Descrição
Idioma	O código BCP 47 para o idioma.
Nome de agrupamento	O nome do agrupamento fornecido pelo Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS).
Aplicação	O escopo da aplicação.
Banco de dados	O Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS) ao qual o agrupamento se aplica: MariaDB, RaptorDBou Oracle.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Quando a classificação de colunas de acordo com o idioma da sessão estiver habilitada, os usuários poderão classificar as colunas de acordo com o agrupamento do idioma sem suporte. Para obter mais informações, consulte Classificação de acordo com o idioma da sessão.

Referência de localização do sistema

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre propriedades de configuração, tabelas e muito mais.

Propriedades de localização do sistema

As propriedades de localização do sistema configuram as configurações de tradução, moeda e localidade na instância para usuários de vários países.

Algumas propriedades de localização só aparecem depois que o plug-in I18N: Internationalization é ativado. Algumas propriedades estão disponíveis na página de propriedades de Localização do sistema, mas algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Acesse as seguintes propriedades navegando até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.

Propriedade	Descrição
Habilitar classificação (para listas) no idioma da sessão do usuário quando o idioma não for inglês `com.glide.db.session_language_collation_feature`	Habilite a classificação de valores de cadeia de caracteres em uma coluna de acordo com as regras do idioma da sessão do usuário. Se esta opção não estiver selecionada, os valores de campo serão classificados de acordo com o alfabeto inglês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Opções: Sim | Não • Valor padrão: não • Saiba mais: Classificação de acordo com o idioma da sessão
Mostre a caixa de seleção de idioma na página de login para permitir que o usuário especifique o idioma com o qual gostaria de ser conectado. *glide.ui.login.language.select*	Habilita a seleção de idioma no login. • Opções: Sim | Não • Valor padrão: sim • Dependência: o plug-in I18N: Internacionalização deve estar ativo
Idioma truncado da Pesquisa de texto. *glide.ts.stemming_language*	Seleciona o idioma para corresponder às palavras derivadas na pesquisa de texto. • Opções: inglês, alemão e francês • Valor padrão: inglês • Dependência: o plug-in I18N: Internacionalização deve estar ativo • Saiba mais: O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento
Exibe o prefixo de conversão em strings conversíveis. *glide.ui.i18n_test*	Adiciona um prefixo de tradução em campos traduzíveis para indicar onde encontrar a cadeia de caracteres para tradução. • Opções: Sim | Não • Valor padrão: não • Saiba mais: Depurar traduções
Use um modelo de moeda única. Exibir todas as moedas com o mesmo código de moeda, independentemente da localidade, país ou código de idioma de um usuário. *glide.i18n.single_currency*	Habilite o modo de moeda única. • Opções: Sim | Não • Valor padrão: não • Saiba mais: Administração de moeda
Idioma padrão para o sistema (valores com dois caracteres) *glide.sys.language*	• Opções: en, fr, es, it, de • Valor padrão: en
Se estiver usando o modelo de moeda única, exiba todas as moedas usando este código de moeda. Os códigos de moeda usam o formato de três letras ISO 4217.	• Opções: código de moeda de três letras ISO 4217 • Valor padrão: USD • Saiba mais: Administração de moeda

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.i18n.single_currency.code	
Código de localidade a ser usado para localização. *glide.system.locale*	Determina a moeda padrão do sistema na qual todos os preços são convertidos automaticamente antes que outras somas ou conversões sejam realizadas. Alterar esta propriedade depois que qualquer campo de preço ou moeda tiver recebido um valor pode resultar em conversão imprópria ou preços que somam incorretamente. • Opções: [código de idioma].[código de país] (por exemplo, en.GB para Reino Unido, fr.FR para França, de.DE para Alemanha ou ja.JP para Japão) • Valor padrão: Nenhum • Saiba mais: Configurações de localidade **Nota:** Você já definiu um valor nesta propriedade do sistema. Não altere este valor depois que o sistema entrar em produção. Se a localidade de um usuário precisar ser alterada, atualize o campo "Código do país" no registro do usuário.
Dicionário do verificador ortográfico a ser usado para usuários de inglês. *glide.spell.dictionary.en*	Define o dicionário do verificador ortográfico usado no sistema para usuários em inglês. • Opções: português do Brasil, holandês, inglês dos EUA, inglês do Reino Unido, francês, alemão, italiano, português, russo, espanhol e tailandês • Valor padrão: inglês dos EUA • Saiba mais: Configurações de localidade

Acesse as propriedades a seguir inserindo sys_properties.list no filtro de navegação para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedade	Descrição
com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default	Opção para definir o comportamento padrão da classificação de coluna. Se verdadeiro, o comportamento padrão das colunas será classificado de acordo com o idioma da sessão do usuário. Se falso, o comportamento padrão das colunas será classificado de acordo com o alfabeto inglês. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Dependência: a propriedade *com.glide.db.session_language_collation_feature* deve ser definida como verdadeira. • Saiba mais: Classificação de acordo com o idioma da sessão
glide_i18n.language_fallback_enabled	Opção para permitir a configuração de idiomas de fallback para a instância. A definição de idiomas de fallback cria uma hierarquia de três níveis na qual um idioma intermediário é usado antes de padronizar para o inglês quando o texto da interface do usuário não é traduzido para o idioma preferencial do usuário. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Saiba mais: Definir um idioma de fallback

Tabelas de conversão

ServiceNow armazena informações de tradução nessas tabelas.

- Idiomas [sys_language]
- Nome/campo traduzido [sys_translated]
- Mensagens [sys_ui_message]
- Rótulo do campo [sys_documentation]
- Opção [sys_choice]
- Texto traduzido [sys_translated_text]

Para ver qual tabela contém um rótulo traduzido específico, habilite a exibição de prefixos de tradução. Para obter mais informações, consulte Depurar traduções.

Nota:
A tabela Idiomas está disponível somente após a ativação de pelo menos um plug-in I18N: Internacionalization.

Tópicos relacionados

Ativação de um idioma

Tabela de idiomas

A tabela Idiomas [sys_language] contém uma lista dos idiomas para os quais o texto traduzido está disponível.

Para habilitar a tradução para um novo idioma, adicione um registro à tabela Idiomas. Os principais campos desta tabela são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: nome do idioma
- ID: código BCP 47 para o idioma
- Direção do texto: direção do texto neste idioma
- Ativo: indicador que mostra se o idioma foi ativado (verdadeiro) para esta instância ou não (falso)
- Fallback: nome do idioma que a instância usará se uma tradução não estiver disponível

Tabela de opções

A tabela Escolha [sys_choice] contém texto traduzido para opções que aparecem em listas.

Os principais campos desta tabela são:

- Tabela: o nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: o nome do campo para o qual esta tradução é usada.
- Idioma: o código BCP 47 do idioma para a opção traduzida.
- Valor: uma chave que é a mesma para a opção em cada idioma. Por exemplo, você pode usar o rótulo em inglês ou o número de sequência como o valor para todos os idiomas para mapeá-los entre si.
- Rótulo: o rótulo da opção no idioma especificado.
- Sequência: um número que determina em que ordem a opção aparece na lista se você não quiser listar as opções em ordem alfabética.

Lista de seleção

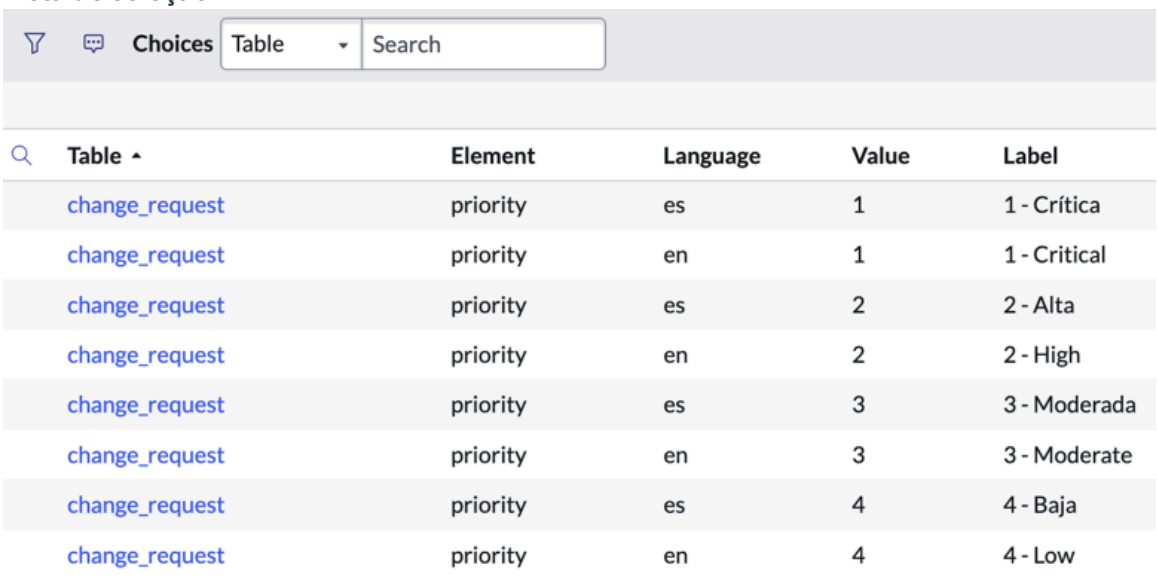


Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções traduzidas

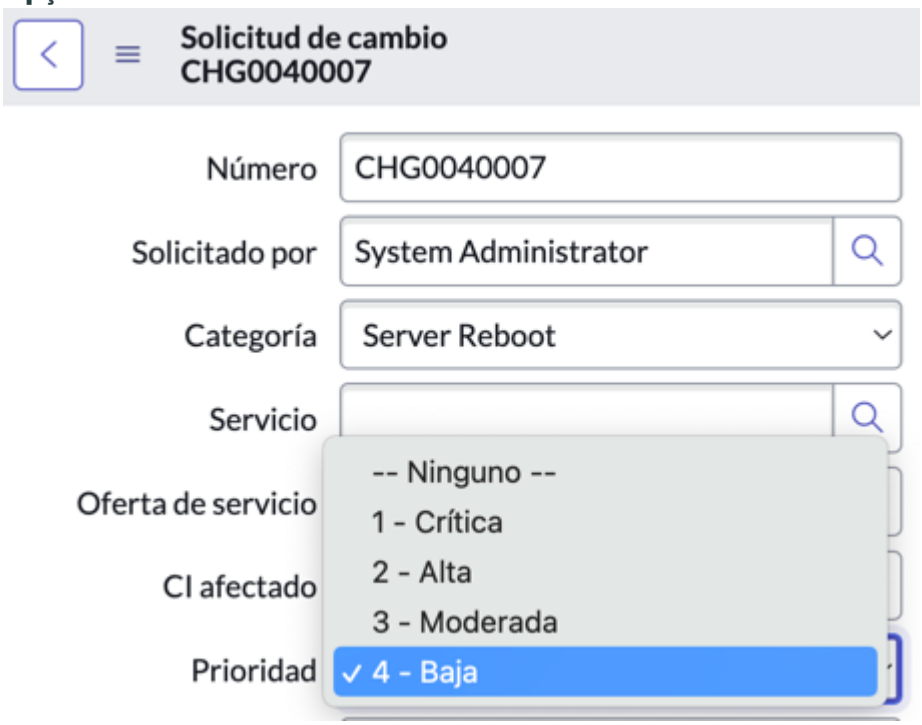


Tabela Nome/Campo traduzido

A tabela Nome/Campos traduzidos [sys_translated] armazena valores traduzidos para campos de texto em que o tipo de campo é translated_field (consulte a entrada do dicionário).

Esta opção está disponível para campos de texto de até 255 caracteres. Alguns exemplos são nomes, títulos e descrições resumidas. Os principais campos desta tabela são:

- Tabela: nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: nome do campo ao qual esta tradução se aplica.
- Rótulo (traduzir): texto traduzido que os usuários veem em formulários e listas.
- Idioma: código BCP 47 do idioma deste texto traduzido.
- Valor: valor em inglês que faz com que este texto traduzido seja exibido.

Tabela de Nomes/Campos Traduzidos

Translated Name / Fields | Value | Search | Actions on selected rows...

Table	Element	Language	Value	Label (translate)
sys_collection	label	es	Access to	Acceso a
sys_app_module	title	es	Access Types	Tipos de acceso
sys_app_module	title	es	Accommodation Types	Tipos de adaptaciones
sys_app_module	title	es	Accommodations	Adaptaciones
sys_uib_toolbox_component	label	es	Accordion Item	Elemento del menú

Tabela de rótulos de campo

A tabela Rótulo do campo [sys_documentation] armazena o texto dos nomes das tabelas junto com os rótulos no singular e no plural para cada campo na tabela.

Para cada nome de tabela e rótulo de campo, a tabela Rótulo do campo contém um registro para cada idioma instalado. ServiceNow usa a tabela e os nomes de campo desta tabela para exibir listas e formulários no idioma apropriado. Os principais campos desta tabela são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabela: nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: nome do campo ao qual esta tradução se aplica.
- Idioma: código BCP 47 do idioma do texto traduzido.
- Rótulo: texto traduzido que os usuários veem.
- Plural: plural do rótulo.
- Ajuda: reservado para uso futuro. Um ícone de ponto de interrogação (?) aparece ao lado dos rótulos de dica quando o modo de acessibilidade está habilitado.
- Dica: texto que aparece quando o cursor está sobre o campo.
- URL: URL de uma página da Web que fornece informações sobre o campo. Quando uma URL é fornecida, o texto aparece em azul e sublinhado para indicar que o rótulo é clicável.

Rótulo do campo



Campo traduzido

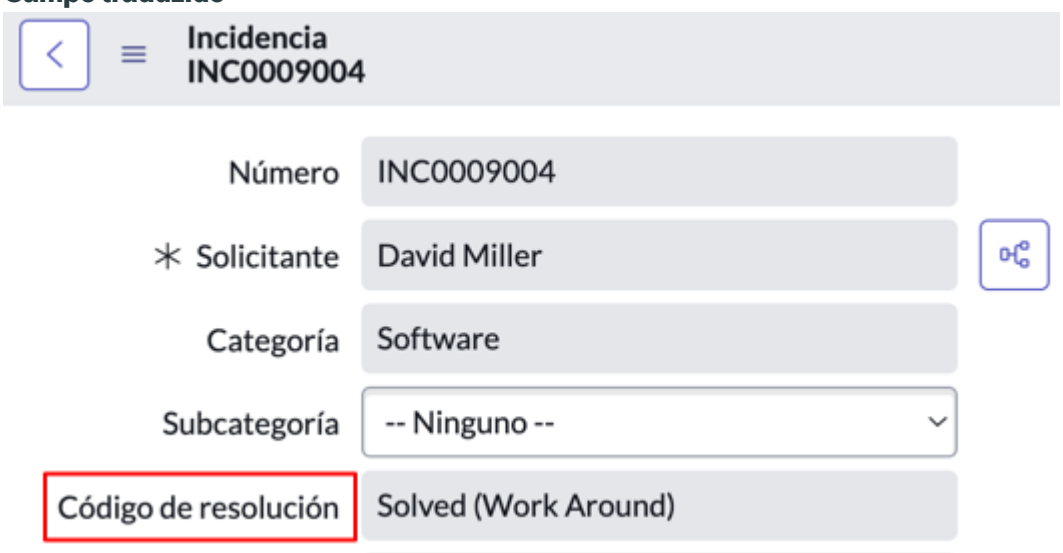


Tabela de texto traduzido

A tabela Texto traduzido [sys_translated_text] armazena traduções para campos com o tipo de campo translated_text ou translated_html (consulte a entrada do dicionário).

Este tipo de campo é normalmente usado para campos de texto longo, com até 65.000 caracteres, como nome da pesquisa e introdução. Os principais campos desta tabela são:

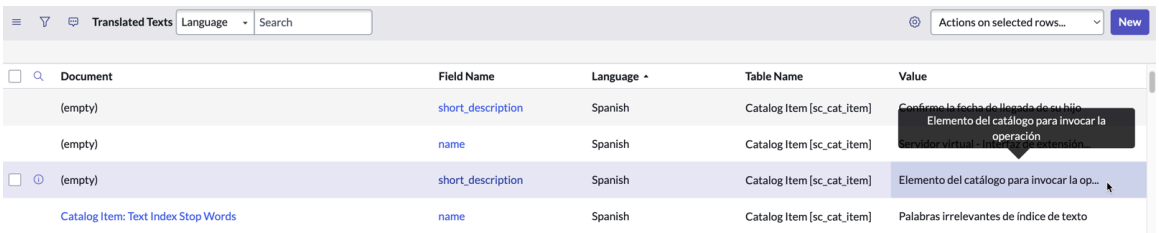
- Documento: identificador interno do registro ao qual esta tradução se aplica.
- Nome do campo: campo em que este texto traduzido aparece, por exemplo, Anotações de fechamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Idioma: idioma para o qual o texto é traduzido.
- Nome da tabela: tabela à qual esta tradução se aplica.
- Valor: texto traduzido que o usuário vê.

Lista de textos traduzidos



Tópicos relacionados

Tradução de campos de texto

Tabela de mensagens

A tabela Mensagem [sys_ui_message] contém as traduções de mensagens informativas, mensagens de confirmação, mensagens de erro e outros tipos de mensagens do sistema em toda a plataforma.

A tabela Mensagem contém texto traduzível personalizado das seguintes origens quando esses textos são encapsulados corretamente:

- HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente
- Mensagens do widget do Portal de serviços (incluindo em pesquisas)
- Texto do playbook:
  - Rótulo do Playbook
  - Rótulo da fase
  - Rótulo da atividade
  - Descrição da atividade
  - Propriedades de layout de IU de atividade de HTML e cadeia de caracteres

ServiceNow verifica se há texto traduzido nesta tabela quando um client script contém uma chamada getMessage ou um script de servidor contém uma chamada `gs.getMessage`. Os principais campos desta tabela são:

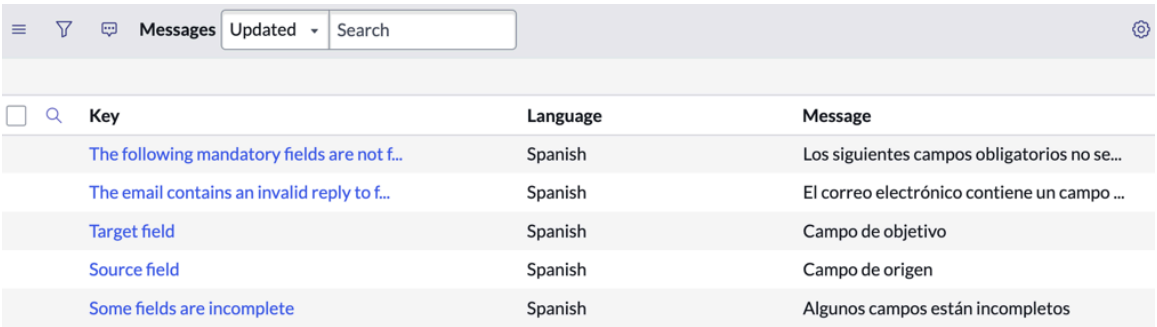
- Chave: identificador exclusivo interno, sem distinção entre maiúsculas e minúsculas, desta mensagem.
- Idioma: idioma para o qual a mensagem é traduzida.
- Mensagem: texto traduzido que os usuários veem.

Nota:
Se você criar um registro na tabela Mensagem [sys_ui_message] que usa uma chave existente e o mesmo idioma, a mensagem para referências existentes que usam a chave pode mudar. Por exemplo, se existir um registro com "Atualizar" para a chave, Inglês para o idioma e "Atualizar" para a mensagem e você criar outro registro com a mesma chave e idioma, mas uma mensagem diferente de "Atualizar a tela", cadeias de caracteres de IU existentes usando a tecla "Atualizar" exibirão a nova mensagem "Atualizar a tela". Os registros nesta tabela são criados no escopo global e não são restritos por escopo.

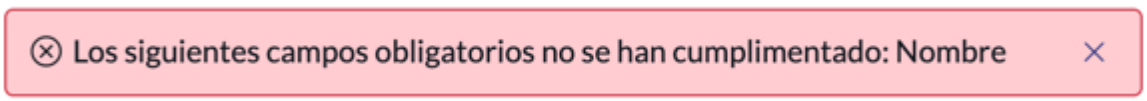
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre conteúdo personalizado traduzível na tabela Mensagem, consulte Tradução de conteúdo personalizado.

Lista de mensagens



Mensagem traduzida



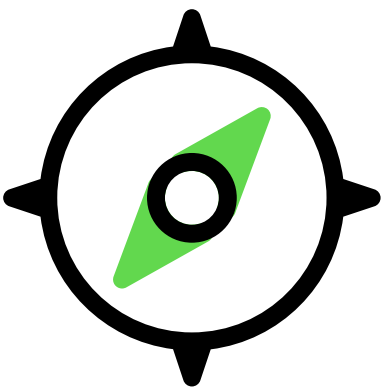
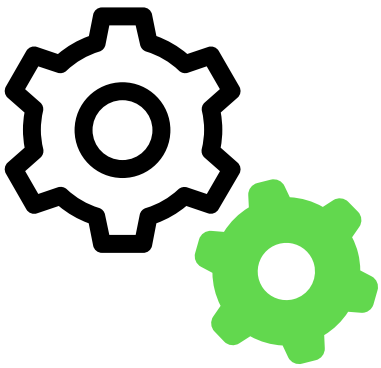
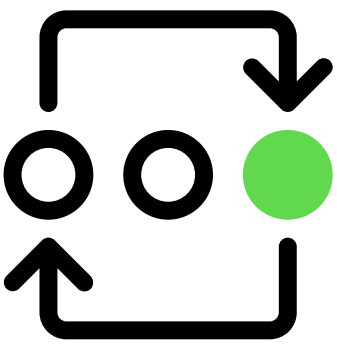
Tradução dinâmica

Você pode traduzir dinamicamente o texto inserido em uma aplicação, como um texto inserido pelo usuário em formulários, para uma experiência de localização perfeita.

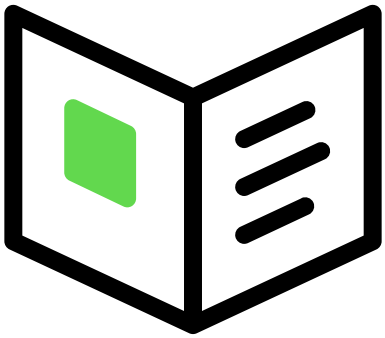
Uma visão geral da Tradução dinâmica

A Tradução dinâmica permite que você configure o suporte à localização em tempo real em sua instância. Depois de configurado, seus agentes poderão traduzir campos de formulário, mensagens de bate-papo do agente e artigos de conhecimento com rapidez e eficiência.

Iniciar

Explorar	Configurar	Integrar
		
Explorar Tradução dinâmica	Configurar Tradução dinâmica	Integre com serviços de tradução de terceiros

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Use a Tradução dinâmica em sua instância	Referência para propriedades, ações e mensagens de erro da Tradução dinâmica

Solucionar problemas e obter ajuda

- Localização na ServiceNow Central de sucesso do cliente
- Leia artigos no site Now Community
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Tradução dinâmica

Saiba mais sobre Tradução dinâmica, incluindo a habilitação da tradução em tempo real de campos de formulário, a tradução de artigos de conhecimento e a integração com serviços de tradução de terceiros.

Visão geral Tradução dinâmica

Ao ativar o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation), você torna possível a tradução automática em sua instância, incluindo formulários, fluxos de atividades e bate-papos. Você pode usar um provedor de serviços de tradução automática de sua escolha. Você pode configurar quais tabelas e recursos habilitam a tradução dinâmica para seus usuários.

Fluxo de trabalho do Tradução dinâmica

1. Adquira qualquer assinatura ServiceNow, Inc. que seja Profissional ou superior e inclua Tradução dinâmica.
2. Ative sua opção de idioma ou idiomas. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma. O plug-in de idioma também ativa Framework de localização.
3. Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation). Para obter informações, consulte Ativar Tradução dinâmica.
4. Inscreva-se e crie uma conta com um provedor de serviços de tradução. Por padrão, os seguintes provedores de serviço de tradução são compatíveis:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Microsoft. Para se inscrever, consulte a documentação da Microsoft. Para obter mais informações, consulte Spoke do serviço Microsoft Azure Translator.
- Google. Para se inscrever, consulte o site do Google . Para obter mais informações, consulte Spoke do Google Cloud Translator Service e Configurar spoke do Google Cloud Translator Service.

> **Nota:**
> O spoke do Google Cloud Translator Service é instalado a partir do ServiceNow Store.

Você também pode configurar qualquer provedor de serviço de tradução de sua escolha. Para obter informações sobre configurações personalizadas, consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.

5. Configure seu provedor de serviço de tradução em Tradução dinâmica.
   - Depois de se inscrever em um provedor de serviços de tradução, faça o seguinte em sua instância: crie uma conexão, especifique as informações de credencial e ative a configuração do tradutor.
   - Defina pelo menos uma configuração de tradutor como padrão para detecção, para detectar o idioma do texto inserido pelo usuário.
   - Defina pelo menos uma configuração de tradutor como padrão para chamadas de solicitação de tradução.
   - Tradução dinâmica usa os códigos de idioma ServiceNow® e oferece suporte a todos os idiomas compatíveis com os provedores de serviço de tradução.

> **Nota:**
> Para idiomas em que há uma diferença nos códigos de idioma, consulte Criar um mapeamento de código de idioma para criar um registro de mapeamento de código de idioma e associá-lo ao registro de configuração do tradutor.

6. Configure seus casos de uso conforme necessário.
   - Para habilitar a tradução dinâmica em um campo de formulário, configure o atributo de dicionário. Para obter mais informações, consulte Habilitar tradução dinâmica para um campo.
   - Para habilitar a tradução dinâmica em um fluxo de atividades, inclua o nome da tabela na propriedade da lista de permissões. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades.
   - Para outros casos de uso, consulte os links na coluna Recursos da tabela Tradução dinâmica de benefícios a seguir.

Benefícios do Tradução dinâmica

Benefício	Recurso	Usuários
Tradução em tempo real em formulários	Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades	Agente
Tradução de artigo de conhecimento	Junto com Framework de localização, habilite a tradução de artigos da Base de conhecimento.	Agente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
Definir seus serviços de tradução preferenciais	Tradução dinâmica spoke e integração com serviços de terceiros	Administrador
Habilitar tradução em tempo real para vários idiomas	API DynamicTranslation	Administrador
Traduzir texto em conversas entre usuários finais e agentes	Tradução dinâmica para bate-papo do agente	Usuário final, agente

Configuração da Tradução dinâmica

Ative e configure a Tradução dinâmica para integrar com os serviços de tradução da ServiceNow ou com um provedor terceirizado para habilitar a tradução em tempo real de conteúdo gerado pelo usuário em Now Platform.

Visão geral da configuração

Ative a tradução dinâmica e integre-a ao seu provedor de serviços preferido.

Ativar Tradução dinâmica

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para habilitar todas as APIs necessárias.

Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) instalado e habilitado.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução dinâmica O plug-in (com.glide.dynamic_translation) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)

Plug-in	Descrição
Flow Designer - Instalador [com.glide.hub]	Oferece suporte à aplicação Flow Designer.
Tempo de execução do IntegrationHub da ServiceNow [com.glide.hub.integration.runtime]	Habilita a execução de ações e fluxos do IntegrationHub.
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - REST [com.glide.hub.action_step.rest]	Etapa de ação - REST
Spoke do serviço do Microsoft Azure Translator [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário e para detectar o idioma do texto usando os serviços de tradução da Microsoft.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)

Plug-in	Descrição
Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow [com.glide.language_detection_spoke]	Usa ServiceNow® serviço de detecção de idioma para fornecer a capacidade de detectar o idioma de um determinado texto.
Spoke da Tradução dinâmica [com.glide.dynamic_translation.spoke]	Fornece ações que habilitam a capacidade de traduzir texto(s) de um idioma para outro(s) e de detectar o idioma de um determinado texto.
Traduções comuns [com.glide.translation.commons]	Utilitários comuns para recursos de tradução.

Nota:
Se você ativar o plug-in Spoke do serviço Microsoft Azure Translator quando o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) estiver inativo, os subfluxos e as ações do plug-in Spoke do serviço Microsoft Azure Translator serão habilitados. Esses subfluxos podem ser usados em outros fluxos e subfluxos. No entanto, você não pode chamar APIs de Tradução dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Solicitação de Domain Separation em Tradução dinâmica

Habilite o suporte para a estrutura Tradução dinâmica em instâncias separadas por domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

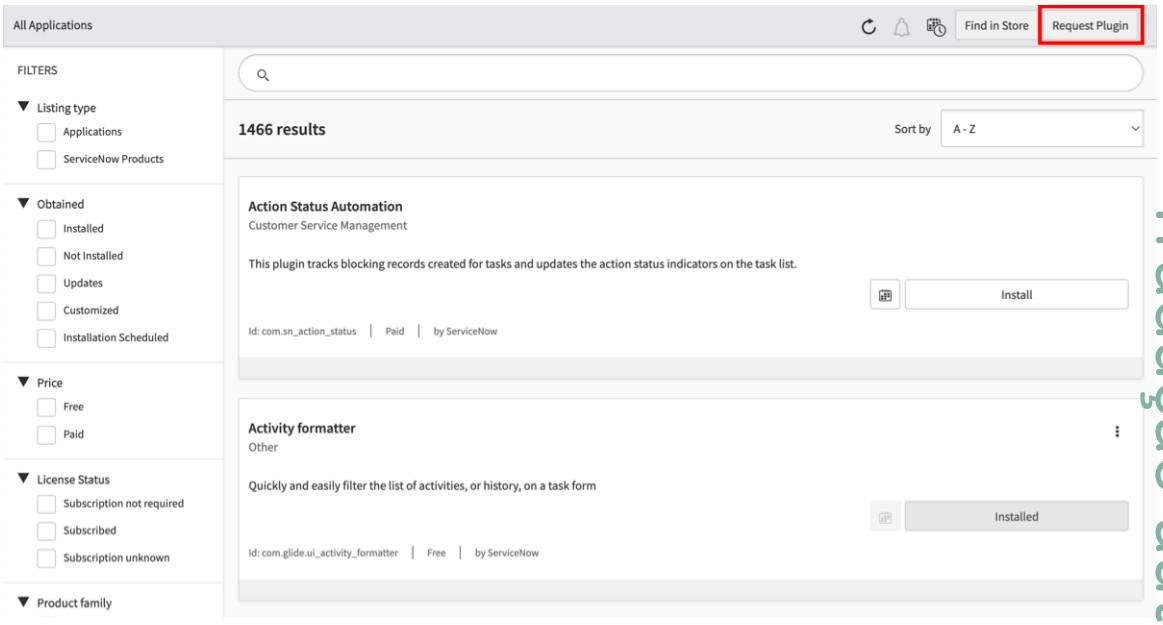
Existem duas maneiras de solicitar um plug-in.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

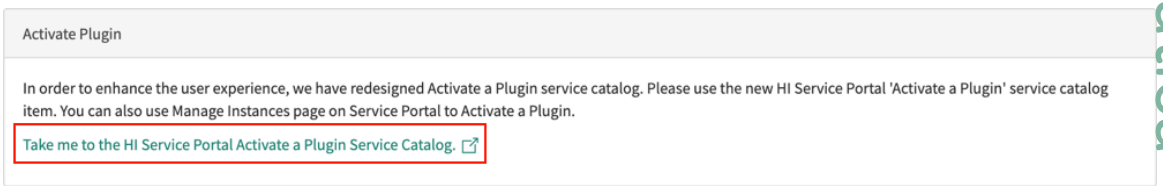
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Habilitar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

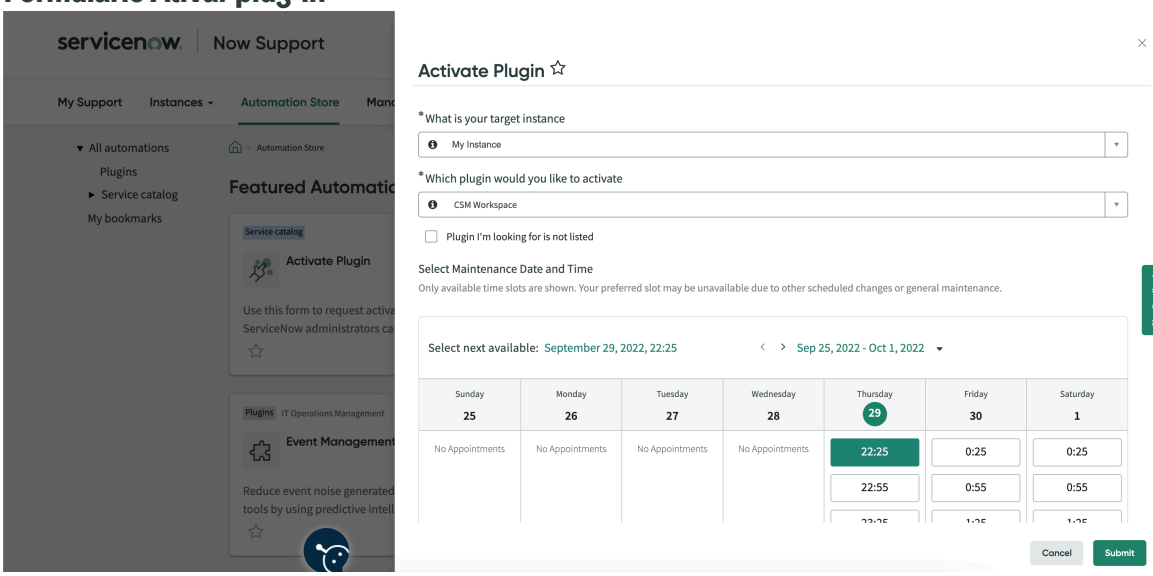
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

O que Fazer Depois

Para obter informações sobre como configurar o Domain Separation em Tradução dinâmica, consulte Domain Separation e Tradução dinâmica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica

Preserve texto como nomes de produtos ou termos técnicos durante a tradução automática. Com Estrutura de exclusão em Tradução dinâmica, você pode especificar palavras e padrões que não devem ser traduzidos.

Estrutura de exclusão é um conjunto de regras que garante que o texto designado ignore o processo de tradução automática e apareça inalterado na saída resultante. A Tradução dinâmica aplica regras da Estrutura de exclusão ao seu texto antes de enviar a solicitação ao provedor de tradução automática. Dois tipos de regras são compatíveis: *correspondência exata* (termos específicos) e *correspondência de padrão* (regex).

Exemplos de texto a considerar para exclusão da tradução automática

Em resposta aos requisitos de negócios da sua organização, você pode criar regras da Estrutura de Exclusão para cadeias de caracteres de texto, como as seguintes.

Exemplos de regra de exclusão

Tipo de regra	Exemplos
Correspondência exata	• Nomes de produtos ou empresas • Siglas, símbolos de registro de ações • Termos técnicos ou identificadores • Terminologia que tem significado exclusivo na sua organização
Correspondência de padrão	• Números de casos, números de incidentes • Números de artigos da base de conhecimento • SYS IDs

Revise os dicionários e as taxonomias da sua organização para identificar candidatos à exclusão.

Como ativar o Estrutura de exclusão

Um upgrade para Xanadu Patch 3 ou superior, quando Tradução dinâmica está ativo, inclui a ativação de Estrutura de exclusão por padrão.

Nota:
Tradução dinâmica requer uma assinatura Professional ou superior. Para obter informações, consulte Ativar Tradução dinâmica.

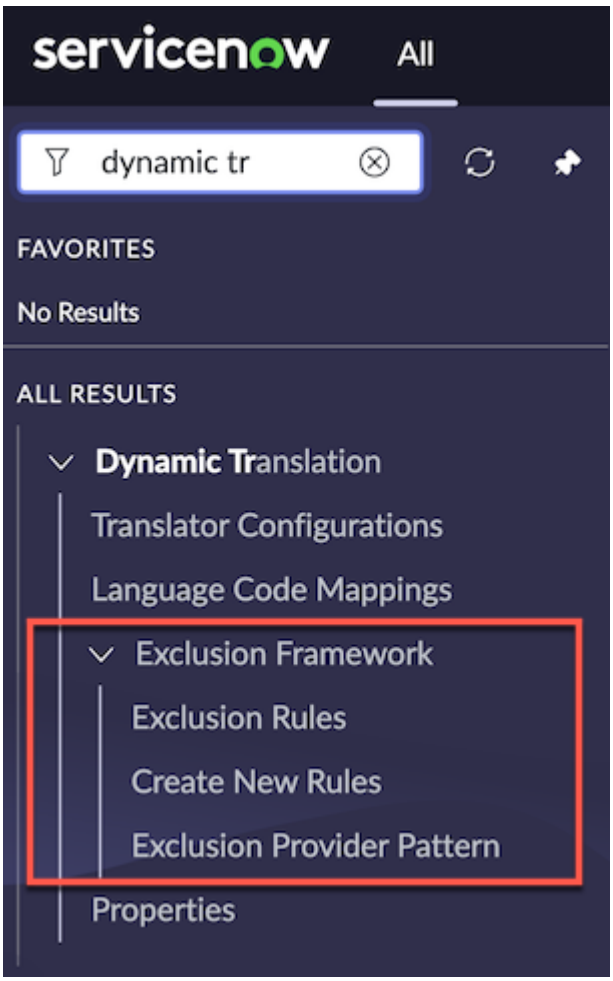
Um upgrade para Xanadu Patch 3 ou superior também converte os fluxos Tradução dinâmica de v3 para v4. Os fluxos v4 contêm subfluxos para trabalhar com Estrutura de exclusão. As configurações do tradutor disponíveis por padrão são atualizadas automaticamente para v4. Para obter mais informações, consulte Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

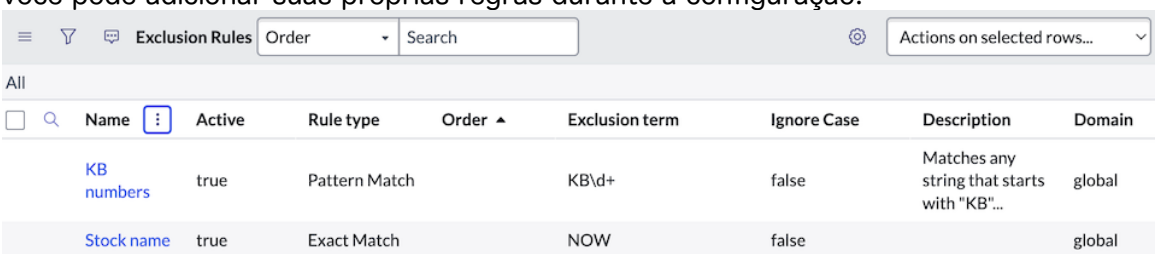
Uma propriedade do sistema no **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Propriedades** permite que você ative ou desative Estrutura de exclusão: sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework.

Estrutura de exclusão aparece como um módulo em Tradução dinâmica.

O módulo da Estrutura de exclusão



Por padrão, Estrutura de exclusão fornece várias regras de exclusão e você pode adicionar suas próprias regras durante a configuração.



Configuração da Estrutura de exclusão

Como Estrutura de exclusão está ativado por padrão, você pode concluir sua configuração da seguinte forma.

1. Certifique-se de que o serviço de tradução automática de terceiros tenha um registro ativo na tabela Padrão do provedor de exclusão [sn_dt_provider_exclusion_pattern]. Se você escolheu um serviço de tradutor personalizado, deverá inserir seus marcadores de exclusão. Para obter informações, consulte Adicionar um Padrão de Provedor de Exclusão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Revise todos os registros existentes na tabela Regras de exclusão [sn_dt_exclusion_rules] para verificar se eles são apropriados para suas necessidades. As regras fornecidas por padrão podem ser desativadas desmarcando a caixa de seleção Ativo, mas não podem ser editadas.
3. Adicione mais regras de exclusão de acordo com seus requisitos organizacionais. Para obter informações, consulte Adicionar novas regras à Estrutura de exclusão.

Estrutura de exclusãoProcesso operacional de

Após a configuração, os subfluxos de Estrutura de exclusãooperam em Tradução dinâmica. O Estrutura de exclusão processo é descrito da seguinte forma.

1. Estrutura de exclusão pesquisa o texto original (antes da tradução) para encontrar correspondências com termos e padrões que estão ativos na tabela Regras de exclusão.
2. Todas as correspondências são encapsuladas em marcadores de exclusão. Esses marcadores são extraídos do registro relevante na tabela Padrão do provedor de exclusão.
3. O texto marcado é enviado para o provedor de tradução automática.

O texto que é encapsulado nos marcadores de exclusão é protegido contra tradução. Ele é gravado nos resultados da tradução em seu idioma original, portanto, a saída contém texto não modificado incorporado ao texto traduzido.

Suporte ao Separação de domínios no Estrutura de exclusão

Estrutura de exclusão O oferece suporte ao Domain Separation. Cada domínio em uma instância pode ter seu próprio conjunto de regras Estrutura de exclusão, portanto, as regras se aplicam no nível do domínio. Em um domínio, cada regra deve ser exclusiva. Crie regras no domínio em que você deseja que elas operem.

Quando existem vários domínios em uma instância, Estrutura de exclusão é ativado em todos os domínios. Não há suporte para a desativação de Estrutura de exclusão por domínio. Como alternativa, desative todas as regras em um domínio em que você deseja que Estrutura de exclusão esteja inativo.

Adicionar novas regras à Estrutura de exclusão

Adicione termos e padrões que não devem ser traduzidos automaticamente para a tabela Regras de exclusão. Você pode criar regras de correspondência exata ou regras de correspondência de padrão e pode editar suas regras posteriormente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Estrutura de exclusão fornece várias regras ativadas na tabela Regras de exclusão [sn_dt_exclusion_rule]. Antes de criar suas próprias regras, revise as regras padrão para verificar se elas são apropriadas para seus requisitos. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Regras de exclusão** e selecione um nome de regra para abrir seu registro.

As regras padrão podem ser desativadas, mas não editadas, e estão no escopo da aplicação Tradução dinâmica. As regras que você cria podem ser desativadas ou editadas.

Existem dois tipos de regras de exclusão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As regras *de correspondência exata* pesquisam o termo inserido. A diferenciação de maiúsculas e minúsculas pode ser habilitada para essas regras usando a caixa de seleção **Ignorar caso**.
- As regras de *correspondência de padrão* usam expressões regulares (regex) para encontrar cadeias de caracteres de texto, como SYS IDs e números de artigo da base de conhecimento. Essas cadeias de caracteres de texto podem conter combinações variadas de caracteres, mas seguem um padrão definido. O formulário **Adicionar linha** executa uma verificação de validade básica no regex, exibindo o erro "A entrada não é um padrão regex válido" quando a verificação falha.

Nota:
ServiceNow O oferece suporte somente a expressões regulares Java (regex), não Perl ou outras opções do fornecedor.

O módulo **Criar novas regras** abre um produtor de registro que oferece suporte à adição de várias regras de uma só vez. Há um limite máximo de 50 regras por tipo por envio. Esse limite se aplica somente ao formulário de envio, não à tabela Regras de exclusão.

Regras de exclusão são aplicadas ao seu texto em sequência. Quando Estrutura de exclusão encontra uma correspondência, ele é interrompido, portanto, as regras posteriores não são aplicadas. Você pode definir a ordem em que as regras são aplicadas preenchendo o campo **Ordem** opcional.

1. Regras com um valor no campo **Ordem** são avaliadas do número mais baixo primeiro (como 1) até o número mais alto por último (como 100).
2. Em seguida, as regras sem um valor no campo **Ordem** são avaliadas de acordo com a idade. A regra mais antiga é avaliada primeiro e a mais recente é avaliada por último.

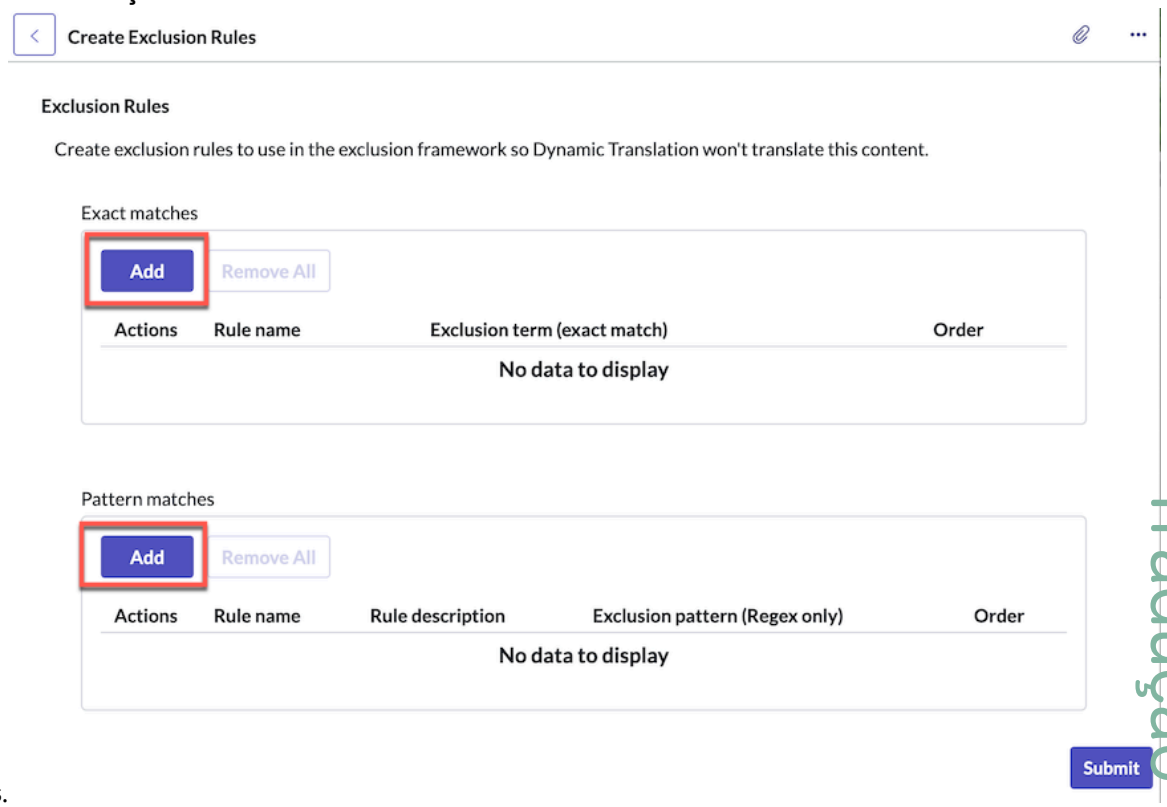
As regras de exclusão devem ser exclusivas em um domínio. Uma tentativa de envio duplicado exibe uma faixa com a mensagem "Termo de exclusão e combinação de domínio já existe".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 suas regras e navegue até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Criar novas regras**.



Um modal para um produtor de registro é aberto, para que você possa adicionar várias regras de uma só vez.

2. No produtor de registro, selecione **Adicionar** para correspondência exata ou correspondência de padrão, conforme apropriado.



3. No formulário **Adicionar linha**, configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

4. Edite ou exclua linhas conforme necessário e selecione **Enviar**.
Suas regras são adicionadas à tabela Regras de exclusão e ativadas.

O que Fazer Depois

Você pode editar e desativar suas regras na tabela Regras de exclusão. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Regras de exclusão**e selecione o nome da regra para abrir seu 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.

Para regras de correspondência exata, você pode modificar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas no registro Regras de exclusão.

- Marque a caixa de seleção **Ignorar caso** para habilitar a correspondência sem distinção entre maiúsculas e minúsculas (por exemplo, a entrada "olá" corresponderia a "Olá", "hElo", "olá" e assim por diante.)
- Desmarque a caixa de seleção **Ignorar caso** para corresponder à entrada exatamente como ela aparece na tabela, incluindo suas maiúsculas e minúsculas.

Adicionar um Padrão de Provedor de Exclusão

Como parte da configuração de Estrutura de exclusão em Tradução dinâmica, insira os marcadores usados pelo seu provedor de tradução para marcar o texto que não deve ser traduzido automaticamente.

Antes de Iniciar

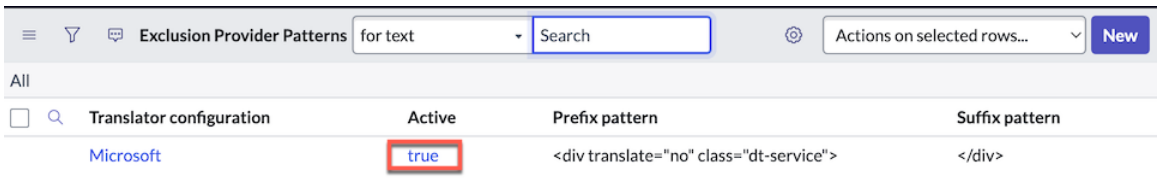
Consulte a documentação do provedor do tradutor automático ou o portal da conta para obter os marcadores usados para marcar cadeias de caracteres de texto para exclusão da tradução.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Padrão de provedor de exclusão [sn_dt_provider_exclusion_pattern] armazena os marcadores de exclusão usados por provedores de tradução automática. Na exibição de lista desta tabela, selecione o valor na coluna Ativo para exibir um registro. (A seleção do valor na coluna Configuração do tradutor abre a entrada da tabela Configuração do tradutor correspondente em Tradução dinâmica).

Para abrir um registro, use o valor na coluna Ativo na exibição de lista do Padrão do Provedor de Exclusão



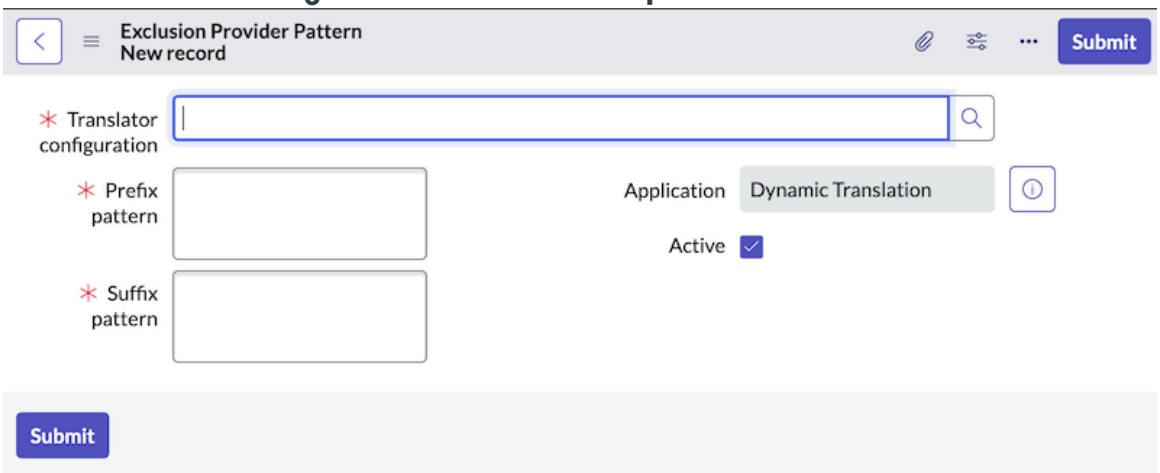
Por padrão, Estrutura de exclusão fornece um registro de padrão de provedor de exclusão para Microsoft. Se você tiver um serviço de tradução automática diferente, use o procedimento a seguir para adicionar seu padrão de exclusão.

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação que deseja para o registro e navegue até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Padrão do provedor de exclusão**.
2. Selecione **Novo** para abrir **o registro Novo padrão de provedor de exclusão**.

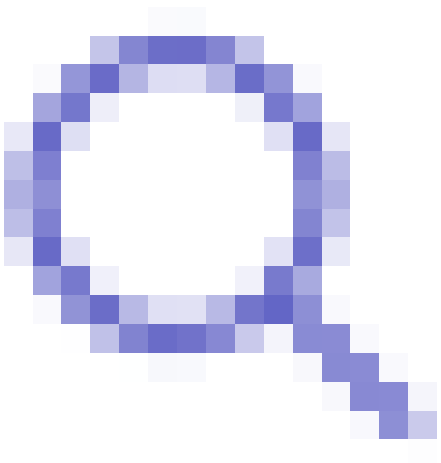
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O novo formulário de registro na tabela Padrão do provedor de exclusão



3. No formulário, configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

Campos no formulário Padrão do provedor de exclusão

Campo	Valor
Configuração de tradutor	Selecione seu provedor de tradução terceirizado. Você pode usar o ícone de pesquisa  ( ) ou começar a digitar o nome no campo. Os registros disponíveis são extraídos da tabela Configurações do tradutor de Tradução dinâmica.
Padrão de prefixo	O marcador de início ou de abertura para marcar uma cadeia de caracteres de texto para exclusão.
Padrão de sufixo	O marcador de término ou fechamento de uma cadeia de caracteres de texto excluída.
Aplicação	Exibe o escopo da aplicação no qual este registro foi criado. Este valor não pode ser editado.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para ativar ou desmarque a caixa de seleção para desativar.

4. Selecione **"Enviar"** para salvar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com outros serviços de tradução

Integre serviços de tradutor de terceiros para habilitar a tradução automática de texto gerado pelo usuário usando o provedor de sua escolha.

Depois de ativar Tradução dinâmica, você pode integrar seu provedor de serviços de tradutor preferido diretamente à sua instância.

Os serviços de tradutor são listados na tabela Configurações do tradutor [sn_dt_translator_configuration]. Nesta tabela, vários tradutores de terceiros são parcialmente pré-configurados por padrão. Você pode concluir a configuração fornecendo suas credenciais e conexões com seu serviço preferencial. Como alternativa, você também pode criar um spoke personalizado.

Nota:
Se você ativar a tradução dinâmica no Controlador de IA generativa, um spoke totalmente pré-configurado para Microsoft Azure OEM O Serviço de tradutor é adicionado como uma linha em Configurações do tradutor.

Integração com um provedor de serviço de tradução

Integre com um provedor de tradução de terceiros de sua escolha para tradução automática de texto gerado pelo usuário.

Antes de Iniciar

Crie uma conexão e credenciais para integração com seu provedor de serviços de tradução de terceiros.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**, selecione **Novo** para criar subfluxos para detectar o idioma do texto de entrada e traduzir o texto de entrada, bem como as ações, usando a orientação a seguir.
   Para obter informações, consulte Workflow Studio .

   a. Mapeie códigos de erro do seu provedor de tradução automática para os códigos de erro e mensagens de erro padronizadas compatíveis com ServiceNow.

   Códigos de erro padrão e mensagem

Código de erro	Mensagem de erro
40050	Código de erro para preencher mensagens de erro do provedor de tradução automática em vez de mensagens de erro padronizadas.
40051	Ocorreu um erro desconhecido.
40052	O texto (campo "text") excedeu o tamanho máximo.
40053	O idioma de origem é inválido.
40054	O idioma de destino é inválido.
40055	A solicitação não foi autorizada porque as credenciais estão ausentes ou são inválidas.
40056	O texto não pode ser traduzido para os idiomas de destino.

   b. Certifique-se de que as entradas e os campos de saída estejam no seguinte formato para subfluxos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao criar subfluxos, você pode consultar os subfluxos que estão disponíveis por padrão, se necessário. Por exemplo: Detectar idioma [detect_language_v4] e Traduzir texto [translate_text_v3]. Para obter mais informações, consulte Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
textos	Textos de entrada cujo idioma deve ser detectado. A versão v3 oferece suporte à detecção em massa (detecção de vários textos de entrada em uma única cadeia de caracteres). Com a versão Xanadu do Patch 3, a versão v4 oferece suporte à Estrutura de exclusão, bem como à detecção em massa.	Array.String
Saídas		
detecções	Informações sobre o código e a confiança dos idiomas detectados pelo tradutor e suas respectivas alternativas, códigos de erro e mensagens de erro. ▪ Código: código do idioma detectado conforme especificado pelo provedor de serviços de tradução. ▪ Confiança: valor que indica a confiança no resultado. O valor está entre zero e um. Um valor baixo indica uma confiança baixa. Por exemplo, texto em francês com confiança de 0,93 `{ 'code' : 'fr', 'confidence' : '0.93' }` Para obter mais informações, consulte a seção getDetectedLanguages de DynamicTranslation - Scoped.	Matriz.Objeto. Cada elemento do objeto é um valor de cadeia de caracteres.

Traduzir subfluxo

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
textos	Textos a serem traduzidos. A versão v3 e superior oferecem suporte à tradução em massa (tradução de vários textos de entrada em uma única cadeia de caracteres).	Array.String
idiomas_destino	Matriz de códigos de idioma para os quais o texto precisa ser traduzido. Por exemplo, `['fr','it']`	Cadeia de caracteres da matriz. Cada elemento da matriz é um valor de cadeia de caracteres.
source_language	Código do idioma do texto de origem.	Cadeia de caracteres

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição	Tipo
	Por exemplo, `en`	
additional_parameters	Matriz de parâmetros adicionais. Por exemplo, `[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]`	Matriz.Objeto. Cada elemento da matriz é um objeto com valores de cadeia de caracteres.
Saídas		
traduções	Textos traduzidos nos idiomas de destino especificados. Cada elemento da matriz é um objeto que contém o idioma de destino e o texto traduzido. Por exemplo, `[ {'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'} ]` Para obter mais informações, consulte a seção getTranslations de DynamicTranslation - Scoped.	Matriz.Objeto. Cada elemento da matriz é um objeto com valores de cadeia de caracteres.
status	Status da solicitação.	Escolha

Nota:
Certifique-se de que o campo **Executar como** esteja definido como **Usuário que inicia a sessão** nas propriedades de fluxo.

2. Crie uma configuração de tradutor personalizada para o provedor de serviços na tabela Configurações do tradutor e defina o registro como ativo.
   Ao criar o registro na tabela Configurações do tradutor, pesquise os subfluxos que você criou na etapa anterior..
3. **Opcional:** Se sua instância estiver no Xanadu Patch 3 ou superior e você pretender usar Estrutura de exclusão, insira os marcadores de exclusão do provedor de tradução na tabela Padrão do provedor de exclusão.
   Consulte a documentação do seu provedor para obter esses marcadores. Para obter mais informações sobre como inserir os marcadores, consulte Adicionar um Padrão de Provedor de Exclusão.
4. **Opcional:** Crie um mapeamento de código de idioma para associar os códigos de idioma do provedor aos códigos de idioma ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Criar um mapeamento de código de idioma.

O que Fazer Depois
Para obter informações sobre APIs, consulte API DynamicTranslation.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração de tradutor personalizada

Configure Tradução dinâmica para um provedor de tradução automática de terceiros de sua escolha.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) esteja ativado.

Crie subfluxos para seu provedor de tradução. Consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para o novo provedor de tradução e navegue até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.

   Nota:
   Por padrão, as configurações do tradutor do Google e da Microsoft estão disponíveis e são parcialmente pré-configuradas. Além disso, a configuração do tradutor ServiceNow para detecção de idioma está disponível e ativa.

2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Configuração do tradutor

Campo	Descrição
Nome	Identificador da configuração do tradutor.
Ativo	Opção para ativar a configuração do tradutor.
Versão	Versão do contrato usada em subfluxos. A versão v3 é usada em versões anteriores ao Xanadu Patch 3. A versão v4 é usada em versões do Xanadu Patch 3.
Preferências	
Escolha um subfluxo de tradução	Workflow Studio subfluxo que interage com o provedor de serviço de tradução para traduzir o texto de entrada. Pesquise o subfluxo que você criou no procedimento anterior (Integração com um provedor de serviço de tradução).
Marcar como padrão para tradução	Opção para marcar a configuração do tradutor como a configuração padrão para tradução. Quando nenhuma configuração de tradutor é especificada ao traduzir o texto, a configuração padrão é usada. ○ A configuração deve estar ativa para ser marcada como padrão. ○ Você pode selecionar apenas uma configuração como padrão para tradução.
Escolha um subfluxo de detecção	Workflow Studio subfluxo que interage com o provedor de tradução automática para detectar o idioma do texto de entrada. Pesquise o subfluxo que você criou no procedimento anterior (Integração com um provedor de serviço de tradução).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Marcar como padrão para detecção	Opção para marcar a configuração do tradutor como a configuração padrão para detecção. Quando nenhuma configuração do tradutor é especificada ao detectar o texto, a configuração padrão é usada. ○ A configuração deve estar ativa para ser marcada como padrão. ○ Você pode selecionar apenas uma configuração como padrão para detecção.
Mapeamentos de código de idioma	
Mapeamentos de código de idioma	Códigos de mapeamento para idiomas a serem associados ao registro de configuração do tradutor. Associe ao registro de configuração do tradutor selecionando o ícone de lupa ( ) e selecionando o mapeamento de código de idioma. ○ Somente os idiomas para os quais o mapeamento de código de idioma foi criado estão disponíveis para seleção. ○ Você pode selecionar apenas um mapeamento de código de idioma por idioma. Para obter mais informações, consulte Criar um mapeamento de código de idioma.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Se você estiver no Xanadu Patch 3 ou superior e quiser usar Estrutura de exclusão em Tradução dinâmica, adicione os marcadores de exclusão do seu provedor de tradução. Para obter mais informações, consulte Adicionar um Padrão de Provedor de Exclusão.

Spoke do serviço do Google Cloud Translator

Fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário e para detectar o idioma do texto usando o serviço de tradução do Google.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

Assinatura

Este spoke requer uma das seguintes assinaturas:

- Qualquer assinatura ServiceNow que seja Profissional ou superior e inclua Tradução dinâmica.
- Integration Hub assinatura. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub.

Consulte o Google Cloud Translator Service Spoke em ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões com suporte

API do Google Tradutor versão v3.

Escopo do spoke na estrutura de Tradução dinâmica

Para usar Spoke do Google Cloud Translator Service na estrutura Tradução dinâmica, certifique-se de que o spoke esteja instalado em ServiceNow Store e que o plug-in Tradução dinâmica esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica.

Fluxos de spoke

Este spoke não tem fluxos de amostra.

Subfluxos do spoke

O Spoke do Google Cloud Translator Service fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço de tradução Google. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxo	Descrição
Detectar idioma	Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para detectar o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto para vários idiomas	Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para traduzir o texto de entrada para vários idiomas.

Ações do spoke

O Spoke do Google Cloud Translator Service fornece ações para integração com o serviço de tradução Google. As ações disponíveis incluem:

Ação	Descrição
Detectar idioma	Detecta o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto para um único idioma	Traduz o texto de entrada para um único idioma.
Traduzir texto para vários idiomas	Traduz o texto de entrada para vários idiomas.

Requisitos da Contado Google

O Spoke do Google Cloud Translator Service requer a configuração de sua conta do Google Cloud para gerar um token de concessão de portador OAuth 2.0 JWT.

Requisitos de aliases de conexão e credencial

Integration Hub usa aliases para gerenciar conexões e informações de credenciais e credenciais de OAuth. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 spoke usa o registro de alias do GoogleTranslation (sn_google_trans.GoogleTranslation) para autorizar ações. Para obter informações sobre como configurar o spoke, consulte Configurar o Google spoke do Cloud Translator Service.

Configurar o Google spoke do Cloud Translator Service

Integre sua conta Google à sua instância do ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Solicitar uma assinatura de Integration Hub.
- Ative o Google spoke do Cloud Translator Service.
- Crie uma conta de serviço no Google Cloud, gere uma chave de conta de serviço do tipo JSON e baixe-a. Para obter informações sobre como criar a chave da conta de serviço, consulte a documentação do Google.
- Habilite o serviço da API Cloud Translation. Para obter informações sobre como habilitar um serviço, consulte a documentação do Google.
- Função necessária: administrador

Criar um certificado Java KeyStore

Criptografe os certificados de segurança obtidos de Google criando um arquivo Java KeyStore (JKS).

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Baixe um arquivo JSON que contém a chave da conta de serviço de Google. Para obter informações sobre como baixar o arquivo JSON, consulte a documentação do Google. A seguir está um exemplo de arquivo JSON:


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
  "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTIrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjlfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30culF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0Ijp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TIXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmIKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7I8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
IVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqIXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnIVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0IWmeupAmIFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6Eywngil5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "113255944370425109391",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```

Procedimento

1. No arquivo JSON, execute o seguinte para o valor de `private_key`.
   a. Cancele o escape dos `\n` caracteres.

      Dica:
      Para cancelar o escape de caracteres em um arquivo JSON, você pode analisar uma cadeia de caracteres JSON em um objeto JavaScript.

   b. Armazene a chave privada em um arquivo com extensão .pem.
2. No arquivo JSON, execute o seguinte para o valor `client_x509_cert_url`.
   a. Abra o link especificado para `client_x509_cert_url`.
   b. Cancele o escape dos caracteres `\n` do certificado associado ao private_key_id mencionado no arquivo JSON.
   c. Armazene o valor do certificado em um arquivo com extensão .pem.
3. Use o comando openssl para criar um arquivo PKCS 12 usando a chave privada e os arquivos de certificação recém-criados.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to
    certificate ] -out testkeystore.p12
   ```

   Por exemplo, se certificate.pem for o certificado e privatekey.pem for a chave privada:

   ```
   openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out
    testkeystore.p12
   ```

   Um arquivo PKCS 12, testkeystore.p12, é criado.
4. Especifique uma senha de exportação ou uma senha de armazenamento de chaves de origem.

   Nota:
   Você deve especificar esta senha ao criar uma chave JWT para Spoke do Google Cloud Translator Service.

5. Use o comando keytool para criar um arquivo JKS a partir do arquivo PKCS 12.

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
    wso2carbon.jks -deststoretype JKS
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
testKeyStore.p12 é o arquivo PKCS 12 e wso2carbon.jks é o arquivo JKS.

6. Especifique uma senha de armazenamento de chaves de destino.

Nota:
Você deve especificar esta senha ao anexar um certificado JKS a Spoke do Google Cloud Translator Service.

Anexação de um certificado Java KeyStore ao spoke do Google Cloud Translator Service

Habilite a autenticação de cliente JWT anexando um certificado Java KeyStore (JKS) válido a Spoke do Google Cloud Translator Service.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Certificado Java KeyStore válido

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Certificados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário da certificação X.509

Campo	Descrição
Nome	Identificador do certificado.
Notificar no vencimento	Usuários a serem notificados quando o certificado expirar.
Aviso emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar uma notificação antes que o certificado expire.
Ativo	Opção para ativar o certificado.
Tipo	Tipo do certificado. Selecione **Java Key Store**.
Dias até o vencimento	Número de dias até o certificado expirar.
Senha do armazenamento de chaves.	Senha para acessar o certificado. Use a senha do armazenamento de chaves de destino especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Criar um certificado Java KeyStore.
Descrição resumida	Resumo sobre o certificado.

4. Clique no ícone gerenciar anexos ( ) e anexe um certificado JKS.
5. Para validar o certificado JKS, clique em **Validar armazenamentos/certificados**.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma chave de assinatura JWT para o spoke do Google Cloud Translator Service

Atribua uma chave de assinatura do Token da Web JSON (JWT) ao seu certificado Java KeyStore.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Chaves de JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário de chaves de JWT

Campo	Descrição
Nome	Identificador da chave de assinatura de JWT.
Armazenamento de chaves de assinatura	Certificado JKS válido para o qual você deseja atribuir a chave.
ID de chave	ID da chave para identificar qual chave é usada quando várias chaves são usadas para assinar tokens.
Algoritmo de assinatura	Algoritmo para assinar com a chave.
Senha da chave de assinatura	Senha associada à chave. Use a senha de exportação ou a senha do armazenamento de chaves de origem especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Criar um certificado Java KeyStore.
Ativo	Opção para ativar a chave.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um provedor JWT para o spoke do Google Cloud Translator Service

Adicione um provedor de Token da Web JSON (JWT) a Spoke do Google Cloud Translator Service.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário do Provedor JWT

Campo	Descrição
Nome	Identificador do provedor JWT.
Intervalo de Vencimento (s)	Número de segundos que indica o tempo de vida do token do provedor JWT. Especifique 3600.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 de Assinatura.	Chave de assinatura JWT.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Declarações padrão, insira os valores dessas declarações.

Declarar

Nome da declaração	Valor da declaração
aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
iss	`client_email` valor do arquivo JSON.

6. Na lista relacionada Declarações personalizadas, crie a declaração **de escopo** e insira seu valor como https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation.
7. Clique em **Atualizar**.

Configuração da credencial do alias GoogleTranslation

Autorize ações de Spoke do Google Cloud Translator Service configurando a credencial do Google OAuth 2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione a credencial do Google OAuth 2.0.
3. Abra o registro especificado no campo **Perfil de entidade OAuth**.
4. No campo **Provedor JWT**, especifique o provedor JWT que você deseja usar.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Para verificar se um token de acesso OAuth é gerado para se conectar aos serviços de tradução do Google, clique no link relacionado **Obter token OAuth** da credencial do Google OAuth 2.0.

Configuração dos atributos de conexão para o alias GoogleTranslation

Conecte-se ao serviço de tradução do Google configurando a conexão do Google. Forneça informações que são usadas por ações ou atividades HTTP(s) para se conectar a esse serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexões**.
2. Aberto para o registro do **Google**.
3. Na lista relacionada Atributos do formulário de Conexão HTTP(S), preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de conexão HTTP(S)

Campo	Valor necessário
local	Localização do cliente. Se o valor não for especificado ao criar uma conta no Google Cloud, especifique global.
project_id	Identificador de um projeto. Especifique o valor *`project_id`* do arquivo JSON.
versão	Versão da API para a qual os spokes relacionados foram criados. O valor padrão é `v3beta1`. Como o Google agora oferece suporte à versão v3, você pode substituir este valor como `v3`.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Spoke do serviço Microsoft Azure Translator

O spoke do Serviço Microsoft Azure Translator fornece subfluxos e ações para detectar e traduzir texto inserido pelo usuário, usando o serviço de tradução automática da Microsoft. Tradução dinâmica oferece suporte à detecção e tradução de textos únicos e vários textos.

https://player.vimeo.com/video/1019025021?h=e0b4f4b24b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Ativação

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) ou o plug-in Microsoft Azure Translator Service Spoke (com.glide.microsoft_translation_spoke).

Assinatura

Este spoke requer qualquer assinatura ServiceNow que seja Professional ou superior e inclui Tradução dinâmica.

Versões com suporte

API versão v3 e v4.

Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço de tradução Microsoft. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxos do spoke

Subfluxo	Descrição
Detectar idioma [detect_language_v3]	Contém um conjunto de entradas, ações e saída para detectar o idioma do texto de entrada. Versões anteriores a Xanadu Patch 3 usam fluxos v3.
Detectar idioma V4 [detect_language_v4]	Contém um conjunto de entradas, ações e saída para detectar o idioma do texto de entrada. Versões de Xanadu Patch 3 usam fluxos v4. Para obter mais informações sobre fluxos v4, consulte Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxos do spoke

Subfluxo	Descrição
Traduzir texto [translate_text_v3]	Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para traduzir o texto de entrada para vários idiomas. Este subfluxo usa v3 para versões anteriores e posteriores ao Xanadu Patch 3.

Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com Microsoft serviços de tradução.

Ações do spoke

Ação	Descrição
Detectar idioma [detect_language_v3]	Detecta o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto [translate_text_v3]	Traduz o texto de entrada para vários idiomas.

Requisitos de conta da Microsoft

Certifique-se de estar registrado na Microsoft e obter as informações de credencial. Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft.

Para obter informações sobre a API de texto do Microsoft Translator, consulte a documentação da Microsoft.

Requisitos de aliases de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de credenciais e conexão.

Para usar os aliases de conexão do spoke, crie um registro de conexão associado e um registro de credencial para cada alias.

Este spoke usa o alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation) para autorizar ações.

A seguir estão os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: por exemplo, https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

Nota:
A URL fornecida aqui é apenas uma amostra. Os clientes do Microsoft Translation podem precisar usar URLs de API personalizados ou URLs de API do tipo de rede virtual, mesmo quando não assinam uma rede virtual. Os clientes da Microsoft que usam serviços *de tradução regional* ou *de vários serviços* também precisam conhecer o atributo *Ocp-Apim-Subscription-Region* e a URL da API pode conter uma referência regional. Verifique essas informações no portal do Azure. Consulte a documentação da Microsoft para obter mais detalhes.

Execute as tarefas a seguir para se conectar ao serviço de tradução automática da Microsoft.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma credencial para o alias MicrosoftTranslation

Autorize ações do spoke do Serviço Microsoft Azure Translator criando uma credencial para a conexão e o alias de credencial do MicrosoftTranslation.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Credenciais de chave de API**.
4. No formulário Credenciais de chave de API, preencha os campos.

Campos de formulário de credenciais de chave de API

Campo	Descrição
Nome	Identificador da credencial.
Ativo	Opção para ativar a credencial para uso.
Aplica-se a	MID servers para os quais as credenciais são aplicáveis. As opções possíveis são: ○ Todos os MID Servers na rede. ○ MID Servers específicos. Nesse caso, especifique os servidores no campo **MID servers**.
MID servers	MID Servers específicos para os quais as credenciais são aplicáveis. Este campo é exibido somente quando você seleciona **MID servers específicos** para o campo **Aplica-se a**.
Ordem	Sequência na qual a credencial é aplicada.
Chave de API	Código exclusivo que é passado para uma API para identificar a conexão.
Alias de credencial	Alias para usar a credencial.

5. Selecione **Enviar**.

Criação de uma conexão para o alias MicrosoftTranslation

Conecte-se ao serviço de tradução da Microsoft criando uma conexão. Forneça informações que são usadas por ações ou atividades HTTP(s) para se conectar a esse serviço.

Antes de Iniciar

Verifique se você está no escopo da aplicação que deseja para sua conexão. O escopo da aplicação padrão é **o Microsoft Azure Translator Service Spoke**.

Função necessária: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Selecione o alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Conexões**, clique em **Novo**.
4. No formulário Conexão HTTP(S), preencha os campos.

Campos do formulário de conexão HTTP(S)

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão HTTP(s).
Credencial	Registro de credencial usado para autorizar a conexão.
Alias de conexão	Registro de alias a ser associado à conexão. O uso de um alias permite que você atualize o registro de conexão sem precisar reconfigurar nenhuma ação ou atividade que use o alias.
Ativo	Opção para ativar a conexão.
Domínio	Domínio no qual a conexão é aplicável.
Construtor de URL	Opção para habilitar o sistema a criar a URL de conexão. Desmarque esta caixa de seleção.
URL de conexão	URL base para se conectar ao serviço de tradução da Microsoft. Por exemplo, https://api.cognitive.microsofttranslator.com. **Nota:** Este URL é apenas uma amostra. Os clientes do Microsoft Translation podem precisar usar URLs de API personalizados ou URLs de API do tipo de rede virtual, mesmo quando não assinam uma rede virtual. Verifique o portal do Azure para obter a URL da API. Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft .
Usar MID Server	Opção para usar um MID Server para esta conexão.
Tempo limite de conexão	Valor de tempo limite em milissegundos. Substitui a propriedade global para este uso.
Atributos	
Versão	Versão da API para a qual os spokes relacionados foram criados. O valor padrão é v3. Não edite este valor.
Ocp-Apim-Subscription-Region	Valor do recurso do tradutor regional. Este valor é opcional ao usar um recurso de tradutor global. **Nota:** Este valor é obrigatório para clientes que usam recursos *de tradutor regional* ou *de vários serviços* da Microsoft. Para obter informações sobre regiões compatíveis, consulte a documentação da Microsoft .

5. Clique em **Enviar**.

Ativar a configuração do tradutor da Microsoft

Disponibilize o serviço de tradução Microsoft para uso ativando a configuração do tradutor Microsoft.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione **Microsoft**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Na seção **Preferências**, escolha um tradutor como padrão para tradução, detecção ou ambos.

Preferências

Campo	Descrição
Marcar como padrão para tradução	Opção para marcar o tradutor como padrão para tradução.
Marcar como padrão para detecção	Opção para marcar o tradutor como padrão para detecção.

Nota:
Faça pelo menos uma configuração de tradutor como a configuração padrão para tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades.

5. Selecione **Atualizar**.

Spoke do Serviço IBM Watson Language Translator

Com a versão Yokohama, o Spoke do Serviço do IBM Watson Language Translator não está mais disponível porque foi descontinuado. Essas informações são fornecidas para o contexto legado. O spoke forneceu subfluxos e ações para traduzir dinamicamente textos inseridos pelo usuário e para detectar o idioma dos textos inseridos pelo usuário usando o serviço de tradução IBM.

Integre Tradução dinâmica ao serviço de tradução IBM.

Importante:
A IBM anuncia a descontinuação do Serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco do Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de fim do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente descontinuado e não estará mais disponível para nenhum cliente. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v3

Implemente o contrato com subfluxos usando objetos complexos nos campos de entrada e saída para tradução dinâmica de texto.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Com a versão Xanadu do patch 3, as configurações do tradutor padrão são atualizadas automaticamente para fluxos v4. Para obter mais informações, consulte Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

Os fluxos v3 anteriores ainda são compatíveis da seguinte forma. No entanto, a funcionalidade Estrutura de exclusão pode não estar disponível com v3.

Após um upgrade para versões anteriores ao Xanadu Patch 3, as configurações do tradutor padrão que não são personalizadas são atualizadas automaticamente para fluxos v3.

Você precisa migrar manualmente para a versão v3 para as seguintes configurações do tradutor:

- Configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas de New York em diante.
- Configurações do tradutor personalizado que você adicionou para integração com um provedor de serviços de tradução de terceiros.

Para uma configuração de tradutor que você adicionou para integração com um provedor de serviço de tradução de sua escolha, implemente Integration Hub subfluxos com objetos complexos nos campos de entrada e saída. Esses subfluxos são necessários para interagir com o provedor de serviços de tradução para detecção e tradução de idioma. Para obter informações sobre esta implementação, consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione uma configuração de tradutor.
3. No formulário Configuração do tradutor, atualize esses campos.

Campos do formulário Configuração do tradutor

Campo	Descrição
Ativo	Ativa a configuração do tradutor para integração com Tradução dinâmica.
Versão	Versão do contrato usada em subfluxos. Selecione **v3**.
Escolha um subfluxo de tradução	Integration Hub subfluxo com objetos complexos nos campos de entrada e saída para traduzir o texto de entrada. ○ Para as configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas, selecione Traduzir texto [translate_text_v3]. ○ Para uma configuração de tradutor que você adicionou para integração com um provedor de serviço de tradução de sua escolha, selecione o subfluxo que você implementou com objetos complexos. O contrato agora oferece suporte a vários textos em uma única chamada de método.
Escolha um subfluxo	Integration Hub subfluxo com objetos complexos nos campos de entrada e saída para detectar o idioma do texto de entrada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
de detecção	○ Para as configurações de tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas, selecione Detectar idioma [detect_language_v3]. ○ Para uma configuração de tradutor que você adicionou para integração com um provedor de serviço de tradução de sua escolha, selecione o subfluxo que você implementou com objetos complexos. O contrato agora oferece suporte a vários textos em uma única chamada de método.
Marcar como padrão para tradução	Marca o tradutor como a configuração padrão para tradução dinâmica de texto.
Marcar como padrão para detecção	Marca o tradutor como a configuração padrão para detectar o idioma do texto de entrada.

4. Selecione **Atualizar**.

Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4

Migre suas configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4. Os fluxos da versão 4 para Tradução dinâmica estão disponíveis na versão Xanadu Patch 3.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de atualizar para Xanadu Patch 3 ou superior, a atualização para fluxos v4 é aplicada automaticamente às configurações do tradutor padrão que não são personalizadas.

Você deve migrar manualmente as configurações personalizadas do tradutor.

O uso de fluxos v4 garante que a funcionalidade de Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica esteja disponível.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Tradução dinâmica* > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione a configuração do tradutor que você deseja migrar para os fluxos v4.
3. No formulário Configurações do tradutor, atualize os campos de acordo com a orientação a seguir.

Campos do formulário Configuração do tradutor

Campo	Descrição
Ativo	Ativa a configuração do tradutor.
Versão	Versão do contrato usada em subfluxos. Selecione v4.
Escolha um subfluxo de tradução	O subfluxo para traduzir o texto de entrada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para configurações do tradutor padrão que foram personalizadas, selecione Traduzir texto .
Escolha um subfluxo de detecção	O subfluxo para detectar o texto de entrada. Para configurações do tradutor padrão que foram personalizadas, selecione Detectar idioma .
Marcar como padrão para tradução	Marca o tradutor como o provedor padrão para tradução dinâmica de texto.
Marcar como padrão para detecção	Marca o tradutor como o provedor padrão para detecção do idioma do texto de entrada.

4. Selecione **Atualizar**.

Traduzindo com Tradução dinâmica

Traduza conteúdo gerado pelo usuário em tempo real na sua instância para simplificar a comunicação entre seus agentes e usuários finais.

Um caso de uso comum para Tradução dinâmica

Depois de ativar o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation), você pode executar as seguintes tarefas usando um provedor de serviço de tradução:

- Detectar o idioma do texto de entrada
- Traduzir texto inserido pelo usuário de um idioma de origem para um idioma de destino

Para obter informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Tradução dinâmica.

Provedores de serviço de tradução padrão para Tradução dinâmica

Por padrão, a Tradução dinâmica é compatível com os seguintes provedores de serviço Microsoft e do Google para tradução automática.

- Aliases de conexões e credenciais e os atributos de conexão correspondentes.

  Nota:
  Você deve criar uma conexão para cada provedor de serviço de tradução e especificar as informações de credencial.

- Subfluxos e ações do IntegrationHub para esses spokes.
  - Spoke do serviço Microsoft Azure Translator
  - Spoke do Google Cloud Translator Service
- Configurações de tradutor

Nota:
O spoke do Google Cloud Translator Service para Tradução dinâmica deve ser instalado a partir de ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar a Tradução dinâmica

Quando o administrador tiver configurado a Tradução dinâmica, procure o ícone de tradução ( ) ao lado dos campos em formulários e espaços.

Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades

Para uma experiência de localização perfeita em formulários e fluxos de atividades, você pode traduzir dinamicamente o texto com base no idioma preferencial de um usuário.

Tradução dinâmica em formulários

Você pode traduzir os valores de campos em formulários nos espaços Now Platform e configuráveis. Para obter mais informações sobre o suporte Tradução dinâmica para espaços configuráveis, consulte Suporte à tradução dinâmica para espaço configurável .

Para habilitar a tradução dinâmica no nível de campo em formulários de plataforma, consulte Habilitar tradução dinâmica para um campo. Depois que a tradução dinâmica estiver habilitada, selecione o ícone de tradução ( ) para mostrar ou ocultar o conteúdo traduzido.

Tradução dinâmica em fluxos de atividades

Você pode habilitar a tradução dinâmica em fluxos de atividades no Now Platform, no espaço configurável e no Portal de serviços. Para obter mais informações sobre o suporte Tradução dinâmica para espaços configuráveis, consulte Suporte à tradução dinâmica para espaço configurável .

Use as propriedades de tradução dinâmica para habilitar ou impedir a opção de tradução dinâmica no fluxo de atividades das tabelas listadas. Quando habilitado, selecione o ícone de tradução ( ) para mostrar ou ocultar o conteúdo traduzido de cada comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Tradução dinâmica.

Limites de comprimento para provedores de serviço de tradução

A seguir estão as limitações de tamanho para provedores de serviço de tradução:

- Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5.000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30.000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte a Documentação do Google .
- Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 50.000 caracteres, incluindo espaços. O texto de entrada para detecção também tem um limite máximo de 50.000 caracteres. Para obter mais informações, consulte a Documentação da Microsoft .

Nota:
Começando com a versão Rome, você pode usar Tradução dinâmica sem a função snc-internal.

Habilitar tradução dinâmica para um campo

Traduza o texto gerado dinamicamente para um campo nos formulários da plataforma habilitando a tradução dinâmica no nível do campo. Você pode traduzir o texto com base no idioma preferencial de um usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução dinâmica O é compatível somente com os seguintes tipos de campo:

- Cadeia de caracteres
- Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
- Área de texto pequena de várias linhas
- Texto amplo
- HTML

Nota:

- A seguir estão as limitações de tamanho para provedores de serviço de tradução:
  - Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5.000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30.000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte a Documentação do Google .
  - Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 50.000 caracteres, incluindo espaços. O texto de entrada para detecção também tem um limite máximo de 50.000 caracteres. Para obter mais informações, consulte a Documentação da Microsoft .
- Você não pode traduzir um campo em Espaço do agente formulários.

Procedimento

1. Navegue até qualquer formulário, por exemplo, um formulário de Incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse no campo obrigatório e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na lista relacionada Atributos, clique em **Novo**.
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos.

Campos de formulário de atributo de dicionário

Campo	Valor
Atributo	Tradução dinâmica habilitada
Valor	verdadeiro

5. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução dinâmica para um campo



Um ícone de tradução aparece ao lado do campo. O usuário conectado pode clicar neste ícone para traduzir o texto para o idioma preferencial do usuário usando o provedor de serviços de tradução padrão especificado nas configurações do tradutor. Para obter informações sobre mensagens de erro durante a tradução, consulte Mensagens de erro em Tradução dinâmica.

Nota:

Se você não tiver nenhuma configuração de tradutor padrão, não poderá exibir o ícone de tradução .

Visão geral Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) traduz as conversas de bate-papo de um idioma para outro. Essa tradução permite que agentes e solicitantes tenham conversas de bate-papo entre si sem a necessidade de um idioma compartilhado.

Por exemplo, um solicitante que fala apenas francês inicia uma conversa com um atendente que fala apenas inglês. Do ponto de vista do solicitante, toda a conversa é conduzida em francês, enquanto do ponto de vista do agente, toda a conversa é conduzida em inglês.

O DTAC permite o suporte cruzado de várias localidades e os projetos de fusão e aquisição economizem tempo e dinheiro ao lidar com volumes maiores de conversas de bate-papo de outras regiões.

Nota:

- O DTAC é compatível com o Espaço do agente, não no Suporte do Connect.
- O DTAC não é compatível quando o piloto automático está em andamento. Quando o solicitante responde aos avisos dos tópicos do piloto automático, essas respostas não são traduzidas para o agente, mesmo que o DTAC esteja ativado para a conversa. Consulte Piloto automático para conversas para obter mais informações.

Como o DTAC funciona

DTAC usa Dynamic Translation e um provedor de serviço de tradução para traduzir conversas de bate-papo em tempo real. Dentre os provedores de serviços de tradução disponíveis estão:

- Configuração do spoke do serviço de tradutor em nuvem do Google
- Spoke do serviço Microsoft Azure Translator
- OEM do Microsoft Azure

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clientes mobile

O DTAC está disponível para solicitantes no Bate-papo do agente para dispositivos móveis para iOS e Android.

Limitações de idioma

Embora os plug-ins I18N correspondentes estejam ativos, o DTAC não é compatível com a tradução dos seguintes idiomas:

- Português brasileiro
- Francês canadense

Suporte à tradução limitado a um idioma

O DTAC só pode oferecer suporte à tradução de um idioma para outro, portanto, os agentes ou gerentes adicionais que ingressam nas sessões de bate-papo devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

- Transferências de bate-papo do agente - Os agentes que transferem conversas de bate-papo devem falar o mesmo idioma.
- Gerentes que ingressam na conversa de bate-papo - Os gerentes que ingressam na conversa de bate-papo para monitorar ou ajudar os agentes devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

Resumos de bate-papo

DTAC também traduz resumos de bate-papo.

Estados de presença do agente

O DTAC não converte os estados de presença do agente.

Anexos em DTAC

Ao inserir um anexo em um chat, o DTAC não traduz o nome do arquivo ou o conteúdo do anexo.

Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução

Comece a traduzir artigos depois que eles forem publicados e atribuídos a você para tradução.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).
- Habilite a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Para obter mais informações, consulte Gestão de traduções .

Função necessária: administrador, knowledge_admin ou knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Este procedimento foi substituído pelo Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Framework de localização suporte para Base de conhecimento. Essas informações são fornecidas para o contexto legado.

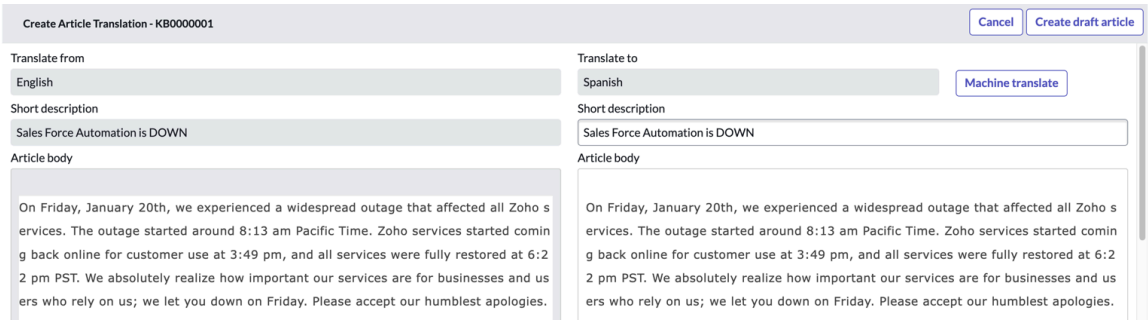
Tradução automática

© 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.

Para informações sobre como os administradores configuram a API de tradução, consulte API DynamicTranslation.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Gestão de tradução** > **Minhas Tarefas Atribuídas**.
2. Na página Tarefas de tradução de conhecimento, selecione uma das tarefas de tradução listadas atribuídas a você.
3. Selecione **Traduzir**.
   Os painéis **Traduzir de** e **Traduzir para** estão lado a lado para facilitar a comparação, conforme mostrado na figura a seguir.



4. Selecione **Tradução automática** para traduzir automaticamente para os idiomas de destino.
5. Selecione **Criar artigo de rascunho** para criar uma versão de rascunho do artigo traduzido.
   Se um artigo traduzido já estiver presente para esse idioma, uma nova versão de rascunho substituirá o conteúdo traduzido existente.
6. Selecione **Publicar**.

> **Nota:**
> por padrão, a versão traduzida é sempre criada como v1.0 para que a versão primária permaneça a mesma para todas as versões traduzidas. Para obter mais informações, consulte Artigos traduzidos da base de conhecimento sempre mostram a versão primária 1.0, independentemente da versão usada para tradução .

Resultado

O rascunho recém-criado é listado na guia **Versões traduzidas**.

API DynamicTranslation

Você pode usar a API `DynamicTranslation` para traduzir texto em tempo real para vários idiomas usando provedores de serviço de tradução.

Esta API está disponível como parte das APIs do servidor, APIs do cliente e APIs do Portal de serviços para interagir com provedores de serviços de tradução. Consulte DynamicTranslation - Scoped e DynamicTranslation - Client .

Não importa qual provedor de serviço de tradução você escolha, esta API funciona em um conjunto padrão de entradas e saídas e exibe códigos e mensagens de erro padrão.

Existem algumas limitações quando você se integra a um provedor de serviços de tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica. Para obter mais informações, consulte Limitações na Tradução dinâmica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução dinâmica spoke

O Tradução dinâmica spoke fornece ações para habilitar a capacidade de traduzir vários textos de um idioma para um ou mais idiomas e detectar o idioma de vários textos sem problemas.

As Tradução dinâmica APIs podem ser acessadas na plataforma ServiceNow por meio dos seguintes pontos de acesso:

- Servidor
- Cliente da plataforma
- Cliente do portal

Na versão Yokohama, o spoke Tradução dinâmica permite que você acesse as Tradução dinâmica APIs do Workflow Studio.

O Tradução dinâmica Spoke é um plug-in (com.glide.dynamic_translation.spoke) que está disponível com a ativação do plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).

O Tradução dinâmica spoke contém ações que são criadas correspondendo às Tradução dinâmica APIs.

As ações a seguir são criadas na versão Yokohama no spoke Tradução dinâmica :

Tradução dinâmica Ações e APIs do Spoke

Nome da ação	API
Detectar idioma	getDetectedLanguage()
Detectar idiomas	getDetectedLanguages ()
Traduzir texto	getTranslation()
Traduzir textos	getTranslations()
Está com a Tradução dinâmica habilitada	isDynamicTranslationEnabled()

Para obter mais informações sobre como acessar as ações do Workflow Studio, consulte Acessar Tradução dinâmica ações de spoke de Workflow Studio.

Acessar Tradução dinâmica ações de spoke de Workflow Studio

Acesse Tradução dinâmica ações de spoke de Workflow Studio para detectar e traduzir texto gerado pelo usuário.

Antes de Iniciar

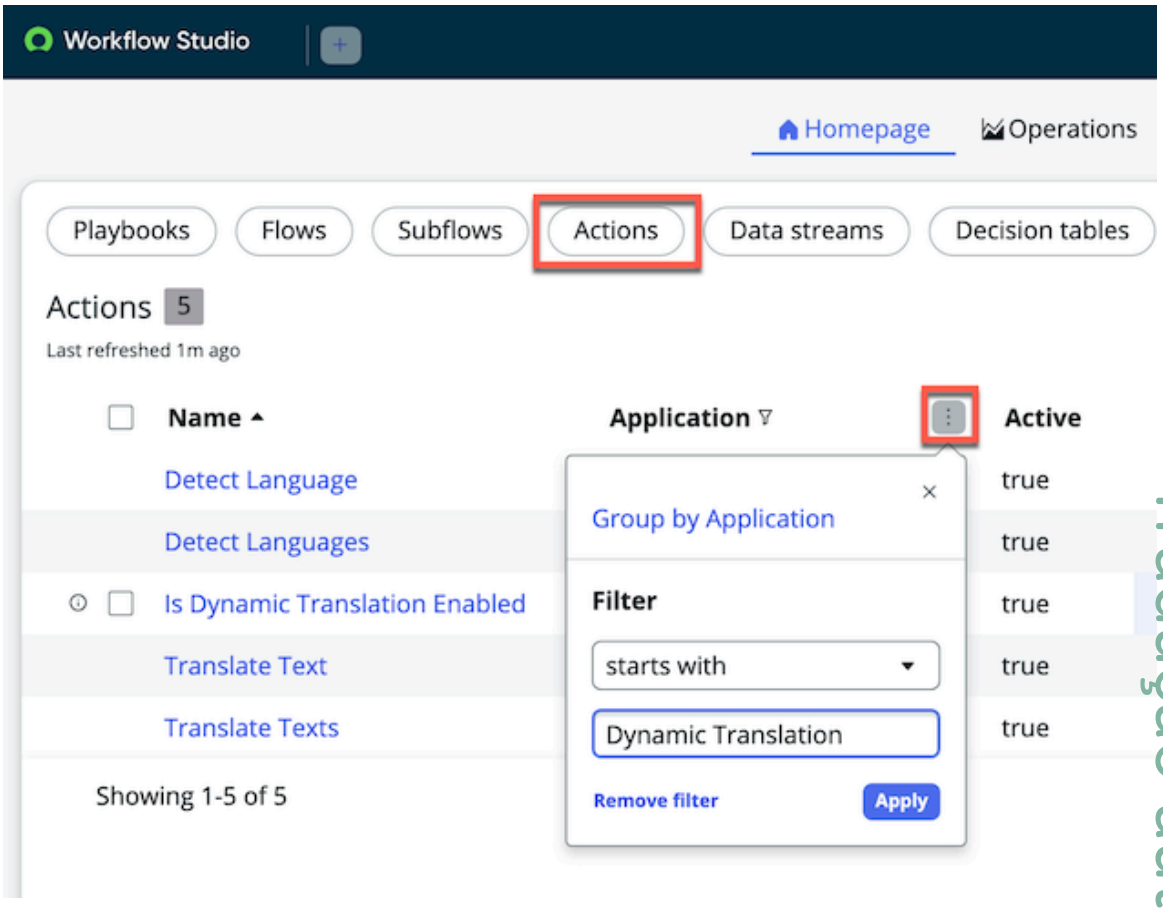
- Certifique-se de que o spoke Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation.spoke) esteja ativado com o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) e configure um provedor de serviço de tradução automática para detecção e tradução.
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > *`Workflow Studio`*.
2. Selecione a guia **Ações**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na coluna **Aplicação**, selecione o ícone de mais opções (⋮) e use o filtro para pesquisar Tradução dinâmica.



Todas as ações criadas no spoke Tradução dinâmica são exibidas.

Para obter mais informações, consulte Ações no spoke Tradução dinâmica.

Spoke de detecção de idioma

O ServiceNow spoke do Serviço de detecção de idioma é um serviço de detecção de idioma interno oferecido pela plataforma ServiceNow. Ele fornece um único subfluxo e ação para identificar o idioma de um determinado texto.

O plug-in ServiceNow Language Detection Service (com.glide.language_detection_spoke) está disponível com a ativação do plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).

Este spoke cria uma entrada chamada ServiceNow na tabela Configurações do tradutor de Tradução dinâmica(sn_dt_translator_configuration). Por padrão, esta entrada está ativa e marcada como padrão para detecção. Para configurar seu próprio serviço de detecção de idioma, consulte Integração com outros serviços de tradução.

Assinatura

Este spoke requer qualquer assinatura ServiceNow que seja Professional ou superior e inclui Tradução dinâmica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões com suporte

Versões de API v3 e v4.

Subfluxo do spoke

O spoke fornece o subfluxo no estado Publicado para integração com o serviço de detecção de idioma ServiceNow.

Subfluxo do spoke

Subfluxo	Descrição
Entradas	
Detectar idioma [detect_language_v3] ou [detect_language_v4]	Detecta os idiomas de textos usando o ServiceNow Serviço de detecção de idioma. Os fluxos v4 para Tradução dinâmica são compatíveis com a versão Xanadu do patch 3. Para obter mais informações, consulte Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

Ação do spoke

O spoke fornece a ação no estado Publicado para integração com o serviço de detecção de idioma ServiceNow.

Ação do spoke

Subfluxo	Descrição
Entradas	
Detectar idioma [detect_language_v3] ou [detect_language_v4]	Detecta os idiomas de textos usando o ServiceNow Serviço de detecção de idioma. Os fluxos v4 para Tradução dinâmica são compatíveis com a versão Xanadu do patch 3. Para obter mais informações, consulte Migrar configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

O serviço de detecção de idioma ServiceNow usa as seguintes APIs Tradução dinâmica para detectar o idioma dos textos de entrada:

- getDetectedLanguage: fornece texto para identificar os idiomas.
- getDetectedLanguages: fornece textos para identificar os idiomas.

Para obter mais informações, consulte API DynamicTranslation.

Mapeamento de código de idioma no Tradução dinâmica

Tradução dinâmica permite que você adicione mapeamento entre os códigos de idioma ServiceNow® e os códigos de idioma usados pelo provedor de serviços de tradução de terceiros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode criar um código de idioma para mapear o código de idioma ServiceNow®.
- Você pode exibir os registros de mapeamento de código de idioma padrão na tabela Mapeamento de código de idioma [sn_trans_commons_language_code_mapping].
- Você pode associar o mapeamento de código de idioma a um registro de configuração do tradutor. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de tradutor personalizada.

Nota:
Por padrão, os mapeamentos de código de idioma são incluídos nos registros de Microsoft Azure Translator Service e Google Cloud Translator Service. Esses registros pré-configurados para provedores de terceiros estão disponíveis na tabela Configurações do tradutor [sn_dt_translator_configuration].

Para adicionar um novo mapeamento de código de idioma, consulte Criar um mapeamento de código de idioma.

Criar um mapeamento de código de idioma

Crie um mapeamento de código de idioma para mapear os códigos de idioma ServiceNow® com os códigos de idioma dos provedores de serviço de tradução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Mapeamentos de código de idioma**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Mapeamento de código de idioma

Campo	Descrição
Código de idioma	Idioma para o qual um registro de mapeamento de código de idioma ServiceNow® está sendo criado.
Código de idioma mapeado	Código de idioma do provedor de serviços de tradução com o qual o código de idioma ServiceNow® está sendo mapeado.
Nome	Identificador do idioma e do código de mapeamento. O nome é preenchido automaticamente usando o código do idioma e o código do idioma mapeado no formato "código do idioma -> código do idioma mapeado". Por exemplo, fq -> fr-CA. Os usuários podem editar os campos, se necessário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.

> **Nota:**
> Depois de criar o mapeamento de código de idioma, associe-o a uma configuração de tradutor correspondente para mapear o código de idioma ServiceNow® existente.

Referência para Tradução dinâmica

Veja detalhes sobre Tradução dinâmica separação de domínio, propriedades, ações, limitações e mensagens de erro.

Domain Separation e Tradução dinâmica

O Domain Separation é compatível com Tradução dinâmica e está configurado para ser aplicado a configurações de tradutor e Estrutura de exclusão. 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 .

Informações de ativação

Você deve ativar o plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer). Para obter informações sobre como solicitar a ativação do plug-in, consulte Solicitação de Domain Separation em Tradução dinâmica.

Como o Domain Separation funciona no Tradução dinâmica

Um provedor de serviço com instâncias separadas por domínio pode implementar a estrutura de Tradução dinâmica para que os usuários possam usar os provedores de serviço de tradução configurados nas configurações do tradutor específicas para o domínio. As configurações do tradutor são separadas por processo em Tradução dinâmica. Todos os provedores de serviço de tradução configurados nas configurações do tradutor do domínio primário estão disponíveis em domínios secundários.

Uma configuração de tradutor no domínio global fica visível em todos os outros domínios. Em qualquer domínio, um usuário só pode exibir as configurações do tradutor definidas nos seguintes domínios:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

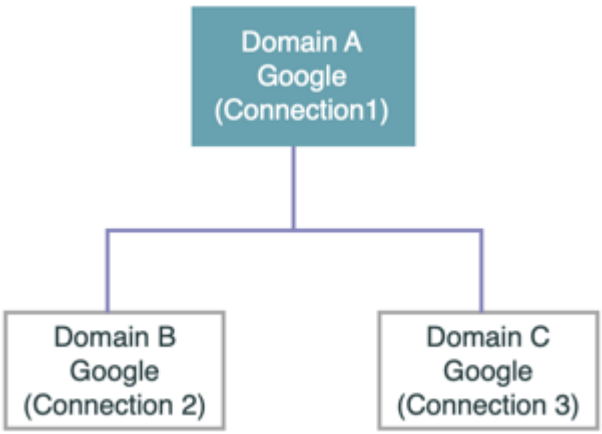
- Domínio atual
- Domínios primários
- Domínio global

Nota:
Se houver várias configurações de tradutor em um domínio para o mesmo provedor de serviços de tradução, a configuração de tradutor do domínio atual ou o domínio primário mais próximo será considerada para tradução dinâmica.

Além disso, diferentes conexões podem ser configuradas para o mesmo alias de conexão e credencial de um provedor de serviços de tradução em vários domínios. No entanto, Credenciais e Conexões são separadas por dados. Portanto, uma conexão configurada em um domínio secundário fica visível em domínios primários. Para obter informações sobre Domain Separation para conexões e credenciais, consulte Separação de domínios para credenciais e conexões .

Como exemplo, considere o seguinte cenário:

Conexões para um provedor de serviço de tradução em vários domínios



Diferentes conexões são configuradas para o mesmo alias de conexão e credencial do Google em vários domínios. Quando no Domínio A, todas as conexões a seguir ficam visíveis:

- Conexão1
- Conexão2
- Conexão 3

Nota:
Quando várias conexões ativas estão visíveis para o mesmo alias de conexão e credencial em um domínio, a conexão com a ordem mais alta tem prioridade quando a caixa de seleção **Suporte a várias conexões ativas** está marcada.

Tabela separada por domínio

Configuração do tradutor [sn_dt_translator_configuration].

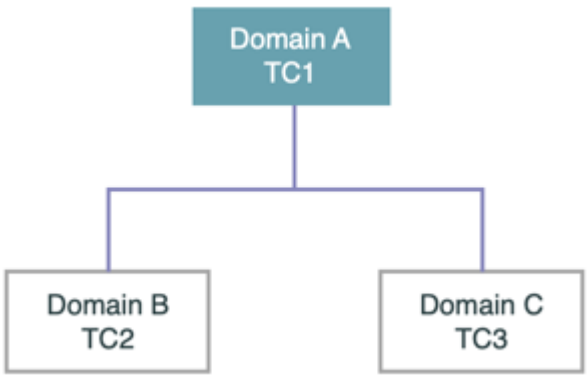
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do tradutor padrão para um domínio

A configuração do tradutor padrão do domínio atual é sempre considerada para tradução dinâmica. Se o domínio atual não tiver nenhuma configuração de tradutor padrão, a configuração de tradutor padrão disponível do primário mais próximo será considerada.

Um domínio pode ter várias configurações de tradutor padrão. Também neste caso, a configuração do tradutor padrão do domínio atual é considerada para tradução dinâmica. Por exemplo, vamos considerar o seguinte cenário:

Separação de domínios na Tradução dinâmica



No Domínio B, TC1 e TC2 estão visíveis. No domínio B, o TC2 é definido pela primeira vez como a configuração do tradutor padrão. No Domínio A, o TC1 é substituído e definido como a configuração do tradutor padrão. Isso resulta em várias configurações de tradutor padrão no Domínio B. Nesse caso, quando no Domínio B, o TC2 é usado como a configuração de tradutor padrão para tradução dinâmica.

Substituindo uma configuração de tradutor

Em qualquer domínio, você pode substituir a configuração do tradutor desse domínio ou do domínio primário. A configuração do tradutor substituída de um domínio primário também está visível em domínios secundários. No entanto, a configuração do tradutor substituída de um domínio secundário não está visível no domínio primário.

Depois de substituir uma configuração de tradutor do mesmo domínio, somente a configuração de tradutor substituída ficará visível nesse domínio.

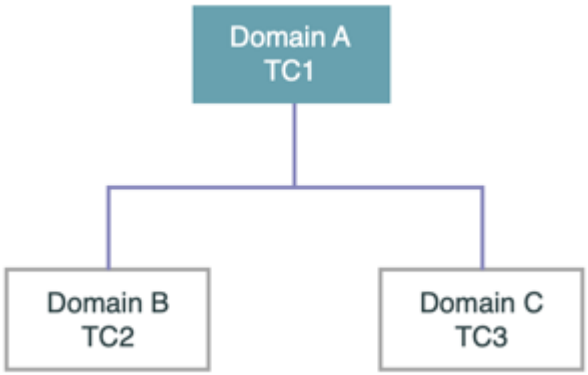
Depois de substituir uma configuração de tradutor de um domínio primário, os seguintes cenários acontecem:

- Somente a configuração do tradutor substituído está visível no domínio secundário.
- O campo **Substituições** da configuração do tradutor substituído se refere à configuração do tradutor original do domínio primário.

Como exemplo, considere o seguinte cenário:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios na Tradução dinâmica



Você pode substituir uma configuração do tradutor TC1 do Domínio B. Após a substituição, somente a configuração substituída TC1 estará disponível no Domínio B e o campo **Substituições** de TC1 se referirá ao **TC1** do domínio primário.

Separação de domínios em Estrutura de exclusão

O módulo Estrutura de exclusão em Tradução dinâmica oferece suporte à separação de domínio. Cada domínio em uma instância pode ter seu próprio conjunto de regras Estrutura de exclusão, portanto, as regras são específicas para um domínio. A ativação de Estrutura de exclusão em uma instância se aplica a todos os domínios na instância. Para obter mais informações, consulte Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Propriedades da Tradução dinâmica

Use as propriedades Tradução dinâmica para personalizar, configurar e controlar os recursos de tradução.

Usando a função de administrador, navegue até **Tradução dinâmica** > **Propriedades** para exibir e editar essas propriedades.

Nota:
Algumas propriedades, como propriedades Virtual Agent, aparecem neste módulo somente quando os plug-ins relacionados estão ativados.

Propriedades Tradução dinâmica

Propriedade	Descrição
Fluxo de atividades	
Tabelas da lista de permissões sn.dt.activity_stream.allow_list	Lista de tabelas (separadas por vírgu opção de traduzir o conteúdo está ha atividades (anotações de trabalho e c Exemplo: sn_hr_core_case,task

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Tradução dinâmica

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
Tabelas da lista de bloqueios sn.dt.activity_stream.block_list	Lista de tabelas (separadas por vírgu a opção de traduzir o conteúdo está atividades (anotações de trabalho e Exemplo: change_request,sn_hr_core_cas • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
Estrutura de exclusão	
Estrutura de exclusão sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework	Habilita Estrutura de exclusão na padrão é habilitado quando Tr está ativado. Em uma instância separada p propriedade se aplica a todos Não é possível habilitar Estrutu domínio.
Virtual Agent	
Ativa a Tradução dinâmica de html com.glide.cs.dynamic.translation.enable.html	Habilita a tradução dinâmica para ht controles de texto de saída que cont Virtual Agent. Para obter mais infor Default input and output rich contro integration . Instalado com o plug-in Traduç dinâmica para Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.transla Para obter informações, cons
Ativa a tradução dinâmica de mensagens que contêm URLs com.glide.cs.dynamic.translation.enable.translating.message.containing.urls	Habilita a tradução dinâmica para m URLs. Instalado com o plug-in Traduç dinâmica para Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.transla Para obter informações, cons

Ações no spoke Tradução dinâmica

As ações no Tradução dinâmica spoke são criadas para acessar as Tradução dinâmica APIs de Workflow Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução dinâmica Ações do spoke

Ação	Descrição
Detectar idioma [detect_language]	Detecta o idioma do texto usando o tradutor configurado.
Detectar idiomas [detect_languages]	Detecta os idiomas de vários textos usando o tradutor configurado.
Está Tradução dinâmica habilitado [is_dynamic_translation_enabled]	Verifica se o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) está instalado e configurado para um provedor de serviço de tradução. • Se a entrada estiver vazia, verificará se um provedor de serviço de tradução padrão está configurado. • Se um tradutor for fornecido, verificará se esse provedor de serviço de tradução está configurado.
Traduzir texto [translate_text]	Traduz texto para vários idiomas usando o provedor de serviços de tradução configurado. A ação pode traduzir uma cadeia de caracteres de texto para vários idiomas de destino.
Traduzir textos [translate_texts]	Traduza textos para vários idiomas usando o provedor de serviço de tradução configurado. A ação pode traduzir uma matriz de textos para vários idiomas de destino.

Códigos de erro padrão

Quando ocorre um erro, os códigos de erro são preenchidos com o motivo do erro. Consulte as informações a seguir para obter os códigos de erro padrão que aparecem enquanto você trabalha nas ações de spoke Tradução dinâmica correspondentes às APIs Tradução dinâmica.

- Tradução dinâmica - Com escopo
- Tradução dinâmica - Cliente

Limitações na Tradução dinâmica

Você deve estar ciente de algumas limitações ao integrar com um provedor de serviços de tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica.

Limites de comprimento para provedores de serviço de tradução

A seguir estão as limitações de tamanho para provedores de serviço de tradução:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5.000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30.000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte a Documentação do Google.
- Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 50.000 caracteres, incluindo espaços. O texto de entrada para detecção também tem um limite máximo de 50.000 caracteres. Para obter mais informações, consulte a Documentação da Microsoft.

Limitações de suporte a idiomas para provedores de serviço de tradução

Nem todos os provedores de serviço de tradução oferecem suporte aos mesmos idiomas que Now Platform.

Para obter informações sobre os idiomas compatíveis com Google para tradução, consulte a Google documentação.

Para obter informações sobre os idiomas compatíveis com Microsoft para tradução, consulte a Microsoft documentação.

Mensagens de erro em Tradução dinâmica

Você deve estar ciente de alguns cenários de erro ao usar Tradução dinâmica.

Mensagens de erro em formulários e fluxos de atividades

Mensagens de erro são exibidas quando o texto não pode ser traduzido dinamicamente em fluxos de atividades de formulários.

Formulários e fluxos de atividades

Cenário	Mensagem de erro
O campo não tem valor. **Nota:** Este cenário é aplicável somente para campos no formulário.	Nenhum texto a ser traduzido.
O texto a ser traduzido já está no idioma preferencial do usuário conectado.	Este conteúdo foi escrito no idioma de sua preferência. Não é necessário traduzir.
O texto não pode ser traduzido para o idioma preferencial do usuário pelo provedor de serviços de tradução padrão.	O texto não pode ser traduzido para seu idioma de preferência.
As credenciais configuradas para o provedor de serviços de tradução em **Conexões e credenciais** não são válidas.	As credenciais estão ausentes ou são inválidas. Entre em contato com o administrador.
O texto a ser traduzido excedeu o tamanho máximo suportado pelo provedor de serviços de tradução padrão.	O texto excedeu o tamanho máximo.
Erro durante a tradução. Os possíveis motivos são: • As credenciais configuradas para o provedor de serviços de tradução no submódulo **Conexões e credenciais** estão ausentes.	Não é possível traduzir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulários e fluxos de atividades

Cenário	Mensagem de erro
• A tradução atingiu o tempo limite. • Qualquer outro problema com o provedor de serviços de tradução. Por exemplo, o esgotamento de credenciais para mais transações.	

Mensagens de erro na configuração do tradutor

Configuração de tradutor

Cenário	Mensagem de erro
Quando não há subfluxo válido associado à configuração do tradutor.	Um subfluxo de detecção ou de tradução é necessário para uma configuração válida do tradutor.
Quando vários mapeamentos de código de idioma são selecionados para o mesmo código de idioma	Não é possível selecionar vários mapeamentos de código de idioma para os mesmos códigos de idioma: xx.

Integrações do Now Platform

Integre aplicações de terceiros ao Now Platform.

Integração com aplicações e fontes de dados de terceiros

Conecte-se a serviços externos e configure sua empresa perfeitamente por meio do Now Platform. Os sistemas ServiceNow se integram facilmente a aplicativos de terceiros, usando tecnologias padrão do setor, como SOAP, REST, WSDL e API, bem como várias outras, como Serviços Web, JDBC e muito mais. Carregue dados externos usando XML, CSV, XLS e outros tipos de arquivo, tudo por meio de várias fontes de dados, incluindo HTTPS, FTPS e SCP. A integração entre instâncias é ainda mais fácil devido aos pontos de integração compartilhados na plataforma.

Integração com aplicações e fontes de dados de terceiros

ServiceNow integra-se a muitas aplicações e fontes de dados de terceiros.

As integrações mais comuns são com CMDB, Gestão de incidentes, Gestão de problemas, Gestão de mudanças, Administração de usuários e Single Sign-on. Uma variedade de técnicas pode ser usada, principalmente Serviços Web, JDBC, LDAP, Excel, CSV e E-mail, bem como quaisquer tecnologias padrão do setor que usam SOAP, REST ou WSDL. Além disso, as integrações de API e linha de comando podem ser feitas usando um MID Server. ServiceNow realizou as seguintes integrações com sistemas e plataformas empresariais.

Tecnologias

A plataforma ServiceNow é baseada na arquitetura orientada a serviços (SOA), na qual todos os objetos de dados podem usar serviços da Web para acessar a integração bidirecional no nível de dados. A interface também é direta e dinâmica porque todas as modificações em objetos existentes e todos os novos objetos são publicados automaticamente como um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviço web direto. Uma criação e uso de serviço Web mais indiretos podem ser obtidos por meio do Serviço Web mapeado, em que um mapa de transformação é usado para coletar dados de serviço Web de entrada nas tabelas de destino finais. Por fim, uma técnica avançada de Serviço Web com script está disponível para definir serviços Web baseados em processo, em que os dados são irrelevantes, mas servem mais como um gatilho para um processo ou um composto de ações executadas no servidor.

Além disso, a plataforma oferece uma interface avançada para carregar dados externos usando conjuntos para importação. Usando este recurso, você pode carregar de várias fontes de dados, como HTTPS, FTPS e SCP, usando formatos de arquivo como XML, CSV e arquivos XLS do Microsoft Excel. As informações também podem ser extraídas de uma fonte de dados usando uma conexão JDBC direta, desde que a conectividade de rede permita.

As informações podem ser extraídas da plataforma para uma plataforma externa usando um ODBC Driver .

Formulários, listas e relatórios na plataforma podem ser acessados diretamente usando um URL, o que facilita a integração no nível da IU entre duas ou mais aplicações web.

Algumas tecnologias de single sign-on são identificadas e implementadas prontas para uso para permitir a integração rápida com o portal. No entanto, a técnica é personalizável em um script para permitir flexibilidade nos diferentes ambientes de SSO que nossos clientes têm.

Integração entre instâncias da ServiceNow

Há momentos em que você descobre que precisa executar uma integração específica entre sua instância e outra instância ServiceNow. As integrações de instância a instância são rápidas porque todos os pontos de integração existem entre as duas instâncias.

Opções de integração

Quase todos os clientes ServiceNow obtêm valor adicional integrando com aplicações de terceiros.

ServiceNow Os clientes têm as seguintes opções para integração com aplicações de terceiros.

- Ative uma integração fornecida por ServiceNow.
- Instalar uma integração certificada do ServiceNow Store .
- Instale uma integração do Share .
- Entre em contato com seu representante de vendas para obter informações sobre integrações personalizadas disponíveis.
- Crie sua própria integração personalizada usando as interfaces de integração da plataforma.

Nota:
As integrações certificadas foram aprovadas em um conjunto de critérios de teste de interoperabilidade, segurança e desempenho definidos por ServiceNow.

Integrações fornecidas pela ServiceNow

ServiceNow fornece muitas integrações como parte da plataforma.

Essas integrações são consideradas parte da plataforma e são fornecidas sem custo adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações fornecidas

Integração	Tipo	Ponto de integração
Altiris (versão 6.5)	MID Server	CMDB
Google Maps	Serviços Web	Varia
Pesquisa personalizada do Google	Serviços Web	Conhecimento
Integração — IBM Watson Conversation Service	Serviços Web	Varia
Microsoft SMS/SCCM	MID Server	CMDB
eBonding da Verizon	Serviços Web	Incidente

Configurar a API do Google Maps

Você habilita o recurso de geolocalização usando as entradas apropriadas de uma licença da Google Maps API for Business ou de uma Google Maps JavaScript API Key.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerar mapas usando JavaScript básico e eles são flexíveis o suficiente para exibir até mesmo as consultas mais complicadas. Esses mapas usam recursos de mapeamento padrão Google Maps API for Business ou Google Maps JavaScript API Key, incluindo vários tipos de link para registros em sua instância. O uso deste recurso requer a instalação do plug-in Google Maps.

Página de mapa



Procedimento

1. Google As licenças das APIs do Maps para empresas não estão mais disponíveis em Google, portanto, dependendo se você tiver uma licença existente, use um dos procedimentos a seguir.

   Nota:
   Você deve usar sua própria chave de API JavaScript do Google Maps de Google e não usar nenhuma chave gerada por Now Platform®.

   Para saber mais sobre Google a Maps API for Business e Google a Maps JavaScript API Key, consulte https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Depois de concluir e salvar a configuração, crie páginas de mapa ou use as páginas padrão incluídas com o plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 páginas de mapa definem quais dados aparecem no mapa e a aparência dos links. Para obter um tutorial sobre como exibir todos os marcadores vinculados aos seus registros, consulte a publicação do blog Exibir marcadores de mapa no Google Maps na Comunidade ServiceNow.

Propriedade	Descrição
google.maps.auto_close	Se verdadeiro, fechará automaticamente uma janela de informações de mapa antes de abrir uma nova. ○ Tipo: verdadeiro/falso ○ Valor padrão: verdadeiro ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.cliente	ID de cliente da Google Maps API for Business. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: gme-servicenow ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Chave privada da Google Maps API for Business. Esta chave ativa o recurso de geolocalização, que localiza os usuários no sistema com precisão, usando dados de seus dispositivos móveis. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: vazio ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.version	Número da versão da instalação atual da Google Maps API for Business. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: número da versão atual ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Maps API for Business ou Google Maps JavaScript API Key vinculada ao URL do servidor. Esta chave autoriza o uso de desenvolvimento da Google Maps API. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: vazio ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Mapas. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: 36,008522 ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Longitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida nas páginas de Google Mapas. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: -95,221764 ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
google.maps.max_items	Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 500 ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.mapas.tabela	Tabela usada pelo mapa. A tabela precisa dos seguintes campos: nome, longitude, latitude. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: cmn_location ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.mapas.zoom	Nível de zoom inicial do mapa (1 é o mais baixo) ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: 4 ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

3. Execute estas configurações:

a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Tudo**.

b. Defina valores para estas propriedades do sistema:

Propriedade do sistema	Descrição
google.maps.refresh.latlong.duration	Número de dias após o qual os detalhes do local são atualizados. **Nota:** O valor máximo é 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Número máximo de registros em uma tabela que podem ser processados usando o trabalho agendado em uma atualização.

c. Especifique as tabelas que armazenam os detalhes do local na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordenadas_refresh_config].

d. Se não houver campos para rastrear quando as coordenadas forem recuperadas pela última vez em suas tabelas:

i. Crie o campo **coordenadas_retrieved_on** do tipo **Data/Hora** em suas tabelas.

ii. Certifique-se de que o valor do campo que rastreia o tempo quando as coordenadas são recuperadas pela última vez esteja preenchido corretamente na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordenadas_refresh_config]. Consulte o script de correção de exemplo *`Atualizar coordenadas atualizadas no campo`* para atualizar os valores no campo **coordenadas_retrieved_on**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

f. Abra o registro, **atualize as informações de latitude e longitude dos registros**.

g. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

h. Especifique a frequência com que os detalhes do local devem ser atualizados fornecendo detalhes de frequência em Intervalo **de execução** e **repetição**.

Nota:
Certifique-se de atualizar os detalhes do local pelo menos uma vez a cada 30 dias.

4. **Opcional:** Para acessar Google Mapas da instância ServiceNow com base em sua região, execute estas configurações.

a. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários**.

b. Selecione e atribua o **código do país** relevante ao usuário necessário.

Nota:
Se o **código do país** necessário não estiver disponível, adicione a entrada do dicionário. Certifique-se de usar os códigos de país ISO 3166-1. Por exemplo, o código do país para o país é MA.

c. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Google Maps**.

d. Marque a caixa de seleção **Sim** para **Habilite esta propriedade somente quando quiser alterar o comportamento do mapa do Google com base em uma região. A região é preenchida a partir do valor do campo "Código do país" do usuário atual no registro sys_user. O valor do código do país no registro sys_user deve ser consistente com as expectativas do código de região do Google Maps. A maioria dos identificadores de região Unicode é idêntica aos códigos ISO 3166-1, com algumas exceções notáveis. Verifique os códigos corretamente antes de fazer qualquer mudança.**

e. Clique em **Salvar**.

Integração do Microsoft SCCM

A integração do Microsoft SCCM é uma importação unidirecional de dados do SCCM para o ServiceNow Configuration Management Database (CMDB).

As importações agendadas levam dados relevantes do SCCM para a instância ServiceNow de um banco de dados do SQL Server e os mapeiam para tabelas no CMDB. Você pode configurar uma importação de dados completa ou incremental. A importação é realizada usando uma conexão JDBC por meio do MID Server. A integração mantém o ServiceNow CMDB sincronizado com o banco de dados do SCCM SQLServer, para que somente os dados relevantes sejam importados do banco de dados do SCCM para o CMDB. O banco de dados do SCCM é considerado uma origem autorizada e não é gravado em.

Versões com suporte

O Microsoft plug-in SCCM legado está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 base de conhecimento do Now Support. Recomendação para que todos os clientes migrem para o novo Conector do Service Graph para Microsoft SCCM .

Estes são os plug-ins para as versões do SCCM compatíveis, todas compatíveis com Asset Intelligence e Reconciliação de software incremental:

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

Nota:
Se você fizer upgrade da sua instância para uma versão da Now Platform que não forneça suporte para sua versão do SCCM, poderá continuar a usar essa versão. No entanto, todas as novas instâncias exigem o uso de uma versão compatível do SCCM.

O plug-in Integration - Microsoft SCCM 2016 (com.snc.integration.sccm2016) é compatível com as versões 1606, 1906, 1910 e 2002.

Conector do Service Graph para Microsoft SCCM

Para importar dados do SCCM para o CMDB, você pode usar o conector do Service Graph para Microsoft SCCM em vez de usar o conector do SCCM legado.

O uso do conector do Service Graph SCCM oferece estas vantagens:

- Adesão ao modelo de dados do modelo de dados de serviço comum (CSDM) .
- Uso do mecanismo de identificação e reconciliação (IRE) para evitar registros duplicados.
- Suporte para detecção de software removido e detecção delta.
- Uso do IntegrationHub ETL (2.2.1) , que permite o mapeamento e personalizações de dados fáceis.
- Maior desempenho durante o processamento de dados.

Para obter informações sobre como atualizar usando o plug-in do conector do Microsoft SCCM para usar o conector do Service Graph para Microsoft SCCM, consulte Atualizar plug-in do Microsoft SCCM 2016 para Conector do Service Graph para Microsoft SCCM .

Módulos disponíveis

- **Configuração**:
  - Configure as fontes de dados.
  - Especifique as configurações do servidor de banco de dados e o MID Server.
  - Teste a configuração.
- **Importação agendada**: programe a importação ou execute-a imediatamente.
- **Fontes de dados**: uma lista das fontes de dados pré-configuradas que definem o banco de dados externo do CMDB.
- **Andamento**: o log de andamento das importações agendadas.
- **Histórico de transformações**: um log de transformações realizadas por importações agendadas.
- **Identificação de IC**: identificadores usados pelo SCCM para corresponder os dados do conjunto de importação com o CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Dados do conjunto de importação**: tabelas que armazenam dados do SCCM importados.
- **Serviços web**: lista de serviços web usados para adicionar ou remover campos nos mapas de transformação.

Inteligência de ativos

A Inteligência de ativos é um recurso do SCCM que pode filtrar, normalizar e limpar registros de software. Quando habilitado, ele preenche os dados de software normalizados em uma tabela separada no banco de dados do SCCM. Você pode direcionar esta tabela separada em vez da tabela de dados brutos de software. Ao importar registros de software para o CMDB com este recurso habilitado, você obtém um conjunto mais limpo de dados de software. Para usar este recurso, você deve ativar as importações agendadas do SCCM Asset Intelligence na instância de destino da ServiceNow, bem como no banco de dados do SCCM de origem.

Ativar um plug-in do Microsoft SCCM compatível

Os plug-ins do SCCM podem ser ativados por um administrador e requerem os plug-ins Integration - JDBC e Identificação de IC. Esses plug-ins dependentes são ativados automaticamente com a ativação do SCCM.

Antes de Iniciar

Para obter uma lista completa dos plug-ins que precisam ser ativados, consulte Ativar importações agendadas do Asset Intelligence do SCCM.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Processo de importação de dados do SCCM e tabelas de origem

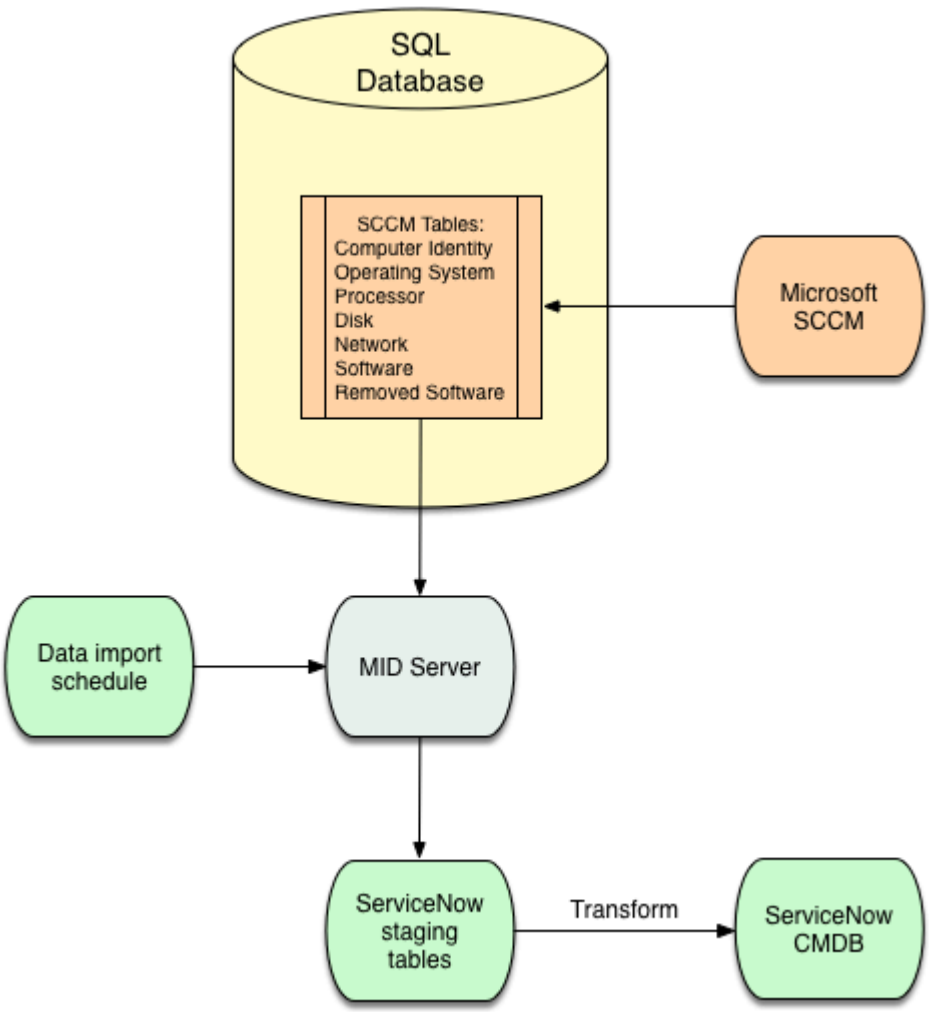
As Microsoft versões do SCCM compatíveis com a plataforma ServiceNow® oferecem recursos idênticos e os mesmos dados importados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de importação de dados

1. Uma programação chamada **Importação do sistema SCCM <*versão*>** determina quando as tabelas do SCCM são importadas para a instância ServiceNow®. As importações podem ser executadas imediatamente ou programadas para serem executadas em intervalos definidos.
2. Um MID Server recupera os dados do SCCM e os importa para tabelas de preparação na instância.
3. As transformações são executadas nos dados nas tabelas de preparação e mapeiam os dados do SCCM para os campos existentes no CMDB.



Dados do SCCM importados

Esta tabela mostra as tabelas de origem do SCCM, as tabelas de preparação do conjunto de importação correspondente na instância ServiceNow® e as tabelas de destino no CMDB.

Tabela do SCCM	Tabela de preparação	Tabela do CMDB
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_Sistema	SCCM <*versão*> Identidade do computador [imp_sccm<*versão*>_computer_id]	Computador [cmdb_ci_computer]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela do SCCM	Tabela de preparação	Tabela do CMDB
• v_GS_PC_Bios • v_GS_Sistema_Operacional • v_GS_Computer_System_Product • v_GS_System_Enclosure • v_GS_Baseboard		
v_GS_Disk	SCCM <*versão*> Disco [imp_sccm<*versão*>_disk]	Disco [cmdb_ci_disk]
v_GS_Network_Adapter_Configuration	SCCM <*versão*> Rede [imp_sccm<*versão*>_network]	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Sistema_Operacional	SCCM <*versão*> Sistema operacional [imp_sccm<*versão*>_os]	Computador [cmdb_ci_computer]
v_GS_Processor	SCCM <*versão*> Processador [imp_sccm<*versão*>_processor]	Computador [cmdb_ci_computer]
• v_GS_Adicionar_Remover_Programas • v_GS_Adicionar_Remover_Programas_64	SCCM <*versão*> Software [imp_sccm<*versão*>_software]	• Software [cmdb_ci_spkg] • Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (quando a Software Asset Management está habilitada*)

*Para obter mais informações sobre o Software Asset Management e como habilitá-lo, consulte Solicitar Software Asset Management .

Fontes de dados do SCCM

A integração do ServiceNow® SCCM usa fontes de dados JDBC para importar dados de software do banco de dados do SCCM. Cada fonte de dados contém as especificações de conexão do banco de dados do SCCM e nomeia o MID Server que a instância usará para importar os dados. As transformações que mapeiam os campos do SCCM para o CMDB são definidas em uma lista relacionada em cada registro de fonte de dados.

Mapas de transformação

Os mapas de transformação são acessados na lista relacionada **Transformações** em cada registro de fonte de dados. Os campos de origem no SCCM e os campos de destino no CMDB são listados na lista relacionada **Mapas de Campo** em cada registro de Mapa de Transformação de Tabela. A integração do SCCM usa o utilitário de mapa de transformação fornecido com a plataforma ServiceNow®. Para obter instruções sobre como editar ou criar um mapa de transformação, consulte Mapas de transformação .

A integração do SCCM fornece dois mapas de transformação para importações de software incrementais. Somente um mapa de transformação pode ser habilitado (**Ativo**) por vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Importação incremental**: habilitada por padrão. Este mapa deve ser configurado como **Ativo** quando ServiceNow® Software Asset Management não está habilitado na instância.
- **Importação incremental (SAM habilitado)**: se o plug-in Software Asset Management estiver ativado, defina esta transformação como **Ativa**

Nota:
Para forçar uma importação completa única de todos os dados de software do banco de dados do SCCM, limpe o valor no campo**Data/hora da última execução** na fonte de dados. Esta operação pode levar muito tempo para ser executada, portanto, o método mais eficiente é usar uma transformação incremental após a primeira importação completa.

Transformando o usuário atribuído

O SCCM<version> O script de transformação da identidade do computador tenta definir o campo **Atribuído a** no registro do CMDB pesquisando o nome do usuário na tabela de origem do SCCM e comparando o valor com o campo correspondente na tabela sys_user da ServiceNow. Se uma correspondência for encontrada, esse usuário será atribuído ao registro. Se nenhuma correspondência for encontrada, o campo **Atribuído** a será deixado em branco. O campo correspondente é controlado pela propriedade do sistema *`glide.discovery.assigned_user_match_field`*, que é definida como **user_name** por padrão.

Identificadores

A integração do SCCM usa a identificação de IC para atualizar ICs criados a partir de dados importados do SCCM com um ID de recurso. O identificador de regra de hardware retorna o ID do recurso de um computador do SCCM e o armazena na tabela Origem [sys_object_source]. Quando os IDs de recurso são importados pela primeira vez, do SCCM ou Descobertado , a tabela [sys_object_source] é preenchida com IDs para cada IC identificado. Em importações subsequentes, se um ID de entrada corresponder ao de um IC existente, o IRE (Mecanismo de Identificação e Reconciliação) atualizará as informações desse IC no CMDB. Se o ID do recurso de entrada não corresponder ao de um IC existente, o IRE criará um novo IC e o preencherá com o ID do recurso.

Para obter mais informações sobre Reconciliação e identificação no CMDB e IRE, consulte Identificação e reconciliação no CMDB .

Upgrades de versões anteriores a Genebra ainda preservam os identificadores legados, mas você pode alternar para os novos identificadores usando uma propriedade: glide.discovery.use_cmdb_identifiers. Se você fez upgrade de uma versão anterior a Genebra, deverá adicionar manualmente esta propriedade e defini-la como verdadeira para usar os novos identificadores. Se você fez upgrade de Genebra, esta propriedade estará disponível na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para preservar a funcionalidade em identificadores legados personalizados, converta-os para o novo formato de regras de identificador do CMDB antes de habilitar esta propriedade. O sistema não reconfigura seus identificadores personalizados para a nova estrutura automaticamente.

Scripts

Os scripts de preenchimento de dados preenchem os dados relacionados no CMDB para cada IC de destino descoberto pelo identificador de regra de hardware.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Software

A integração Microsoft do SCCM reconcilia a contagem de pacotes de software nos registros de um IC e remove uma instância de software da tabela Instância de software [cmdb_software_instance] se o pacote de software for desinstalado do IC. Para uma importação de software completa, a transformação preenche as tabelas Software [cmdb_ci_spkg] e Instância de software [cmdb_software_instance]. Se o plug-in Software Asset Management estiver habilitado, a transformação preencherá a tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install].

Nota:
Os dados da tabela importados do SCCM devem conter dados completos para o IC. A instância presume que a importação representa todos os relacionamentos existentes e ajusta o CMDB de acordo. Dados parciais recebidos de tabelas do SCCM podem causar a exclusão de relacionamentos ativos.

Configurar a integração do SCCM e programar uma importação

A importação de dados do Microsoft SCCM requer uma conexão com o banco de dados do SCCM por meio de uma fonte de dados JDBC e uma programação que informa ao MID Server quando buscar os dados.

Antes de Iniciar

Você deve ter credenciais suficientes para consultar o SQL Server que contém o banco de dados do SCCM. Crie uma conta do SQL Server para se conectar ao banco de dados do SCCM no MID Server a fim de usar as fontes de dados.

Conecte-se ao SQL Server do SCCM e configure o seguinte:

1. Crie um novo nome de usuário e senha de login para autenticação do SQL Server.
2. Escolha o banco de dados do SCCM ao qual ServiceNow fontes de dados se conectarão.
3. Atribua a associação de função "db_datareader" ao novo usuário.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema usa os detalhes da conexão do banco de dados que você cria neste procedimento para configurar as fontes de dados do SCCM padrão automaticamente.

Nota:
Se você quiser configurar a fonte de dados JDBC para autenticação no banco de dados do SQL Server usando o usuário de serviço do Windows MID Server, marque a caixa **Usar autenticação integrada** em cada uma das fontes de dados existentes.

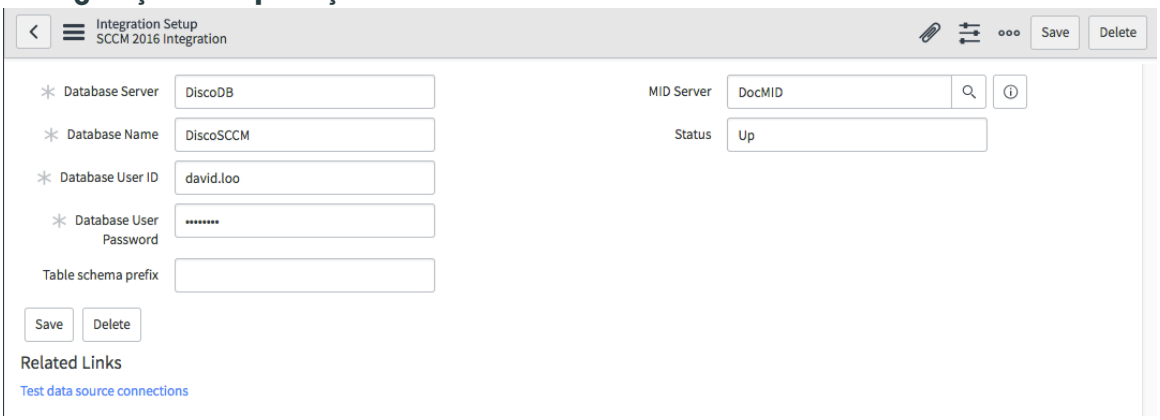
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração - Microsoft SCCM *<versão>*** > **Configuração**.
2. Preencha os campos obrigatórios para configurar a conexão com o banco de dados SQL do SCCM. Certifique-se de incluir um MID Server válido que tenha acesso ao servidor de banco de dados SQL.

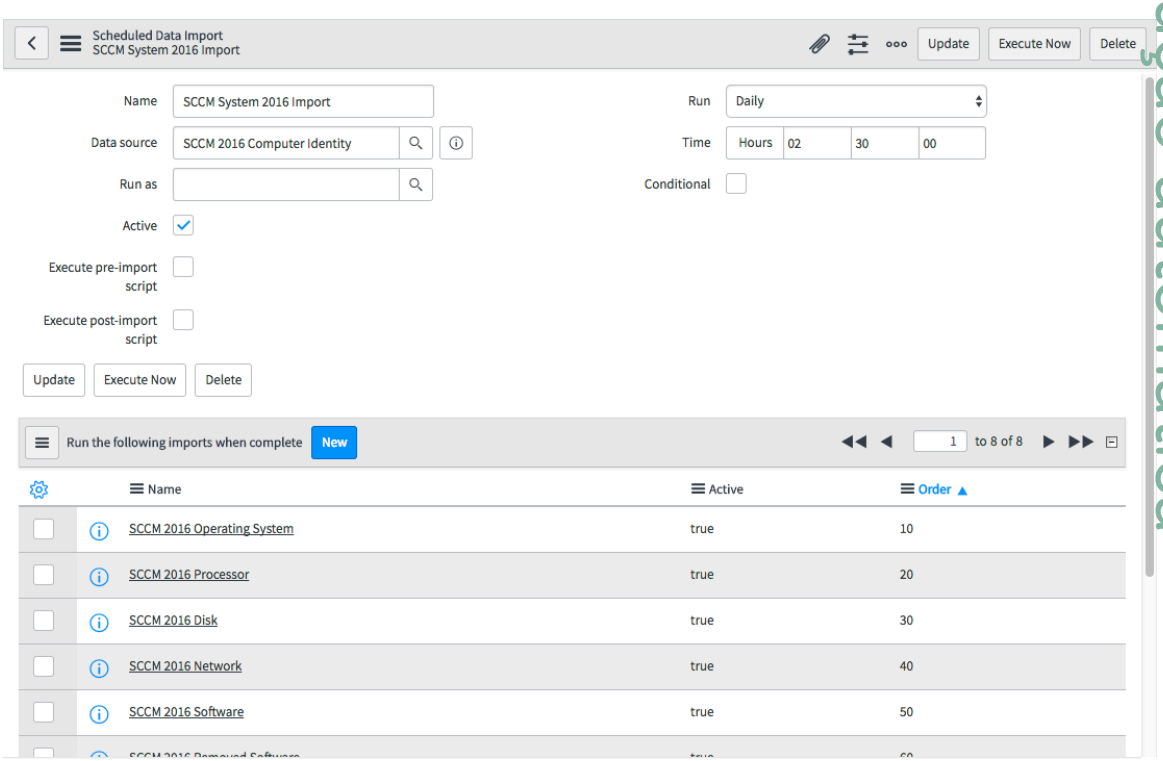
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 importação de dados do SCCM



3. Em Links relacionados, clique em **Testar conexões de fonte de dados** para testar a conexão com o banco de dados do SCCM.
4. Se a fonte de dados se conectar ao banco de dados do SCCM, navegue até **Integração - Microsoft SCCM** > **Importação agendada**.
   O formulário Importação de dados programada aparece para sua versão da integração do SCCM. A fonte de dados Identidade do computador é executada primeiro. As outras fontes de dados listadas no formulário são executadas em sequência, com base na ordem padrão.



5. Selecione um intervalo de calendário (Dia, Semana etc.) no campo **Executar** e especifique a hora do dia em que a importação deve ser executada.
   Sua seleção exibe campos adicionais necessários para concluir a programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Atualizar** para programar a importação ou clique em **Executar agora** para realizar a importação imediatamente.

   Depois que a instância importa dados usando a fonte de dados **SCCM <*version*> Computer Identity**, as outras fontes de dados são executadas na ordem configurada para recuperar o restante dos dados do SCCM.

Ativar importações agendadas do Asset Intelligence do SCCM

Para evitar importações de software duplicadas, ative a Asset Intelligence (AI) ou a importação agendada sem IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de limitar a frequência de importação de software para não ser maior do que a frequência da limpeza da tabela que rastreia o software excluído no SCCM.

A Asset Intelligence é compatível com estes plug-ins do SCCM:

- Integração — Microsoft SCCM 2007
- Integração - Microsoft SCCM 2012 v2
- Integração - Microsoft SCCM 2016

Importante:
Para melhorar o desempenho da importação inicial do SCCM, você pode impedir que o sistema verifique em relação ao software excluído antes da data de importação. Navegar até **Integração - Microsoft SCCM<version>** > **Fontes de dados** > **SCCM<version> Software removido** e insira a data atual no campo **Data/hora da última execução**, usando o formato **aaaa-mm-dd 00:00:00.0**. Este campo é preenchido automaticamente para cada execução subsequente da fonte de dados do software removido, portanto, não é necessário alterar o valor após a importação inicial.

Procedimento

1. Navegue até o **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Importações agendadas**.
2. Defina **Ativo** como **falso** para estes cronogramas de importação de dados:
   - SCCM<version> Software
   - SCCM<version> Software removido
3. Defina **Ativo** como **verdadeiro** para estes cronogramas de importação de dados:
   - SCCM<version> Software (com IA)
   - SCCM<version> Software removido (com IA)

Tópicos relacionados

Configurar a integração do SCCM e programar uma importação

Fazer upgrade da versão de integração do SCCM

Se você estiver usando uma versão anterior de um plug-in do System Center Configuration Manager (SCCM), poderá alternar para uma versão posterior para aproveitar os novos recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As integrações do ServiceNow SCCM são autocontidas e podem existir independentemente. Cada uma delas usa suas próprias tabelas Import Sets, Fontes de dados e Mapa de transformações. No entanto, todas as integrações do SCCM transformarão os dados nas mesmas tabelas no CMDB da ServiceNow. Para evitar que os dados sejam substituídos por outra fonte:

- Use uma integração do SCCM e desabilite todas as outras importações programadas do SCCM.
- Execute uma importação completa para limpar a tabela cmdb_software_instance, a tabela cmdb_sam_sw_install e outras tabelas de dados antigos do SCCM.

Nota:
É possível configurar cada plug-in para integração com o SCCM 2007 ou 2012 porque o mecanismo da integração é realmente o mesmo, que é aproveitar as importações do Java Database Connectivity (JDBC). No entanto, uma fonte de dados deve ser modificada se for usada para uma versão do SCCM para a qual não foi gravada. Use a versão do plug-in que corresponde à versão do SCCM para a qual a fonte de dados se destina.

Para mudar a integração do SCCM:

- Desabilite a integração atual desativando a programação de importação do SCCM.
- Ative o novo plug-in do SCCM.
- Reimporte todos os registros de software ao alternar para uma integração que oferece suporte a importações incrementais de software removido.

Para desabilitar a programação de importação do SCCM:

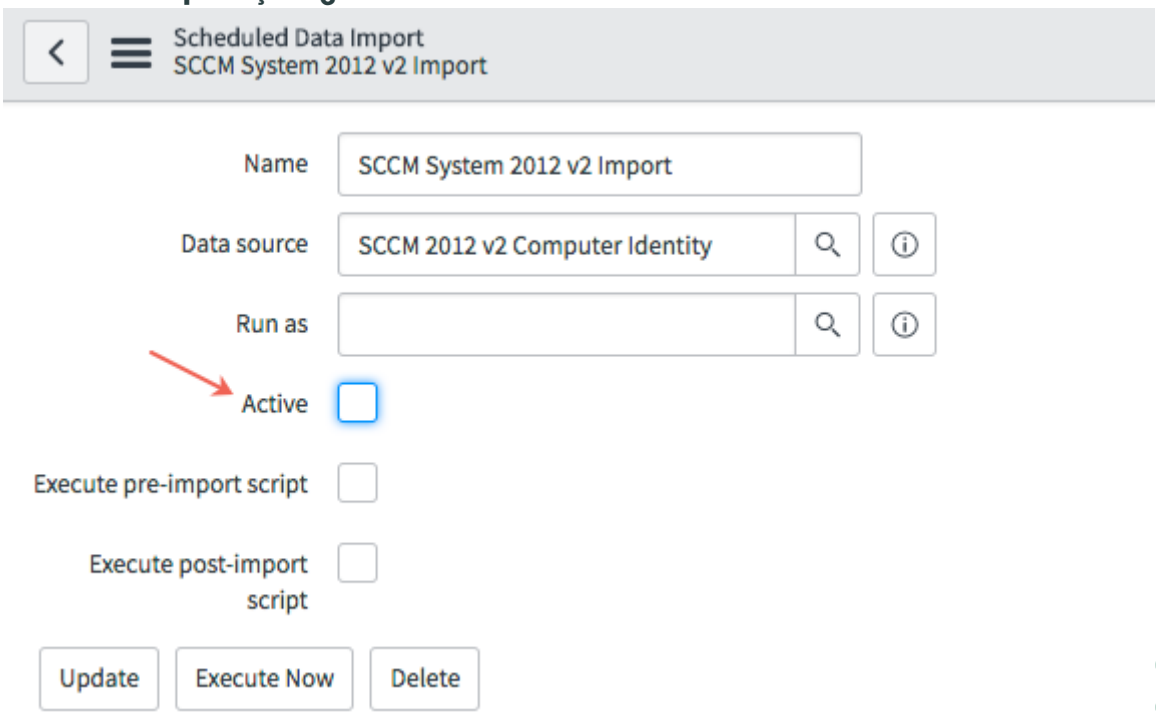
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração - Microsoft SCCM 20xx** > **Importação agendada**.
2. Desmarque a caixa de seleção **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.

Formulário Importação agendada



3. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
4. Para ativar o novo plug-in do SCCM, navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
5. Pesquise o nome ***SCCM** para ver todos os plug-ins de integrações de SCCM disponíveis.
6. Ativar o plug-in

Tópicos relacionados

Processo de importação de dados do SCCM e tabelas de origem

Migrar a integração do Verizon eBonding para um sistema de produção

Este tópico descreve as tarefas necessárias para mover a integração do Verizon eBonding de um ambiente de desenvolvimento/teste para um ambiente de produção.

Este processo requer coordenação com o gerente de implementação da Verizon atribuído.

Tarefas gerais

Os seguintes trabalhos podem ser realizados a qualquer momento:

- Obtenha uma senha SOAP de produção da Verizon. Seu ID de usuário SOAP da Verizon é o mesmo usado no agente de teste da Verizon.
- Crie um usuário de integração para a Verizon na instância de produção ServiceNow. Use o mesmo nome de usuário e senha que foram criados para a instância de desenvolvimento, para que a comunicação entre a Verizon e ServiceNow seja autenticada corretamente.

Migração para um ambiente de produção

Execute essas tarefas na ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tarefa 1: solicite o plug-in Verizon eBonding para a instância de produção. Quando o plug-in é instalado, a única mudança imediata na interface do usuário é um campo **de categoria** adicional chamado **VZ eBonding**. Todos os gatilhos da integração dependem da categoria que está sendo definida como **VZ eBonding**. A habilitação do plug-in na instância de produção não deve afetar os usuários. Se você quiser tomar precauções adicionais, desabilite a categoria **VZ eBonding** da lista quando o plug-in for ativado para a instância.
- Tarefa 2: configure o certificado e o armazenamento de chaves da Verizon. Copie-os diretamente da instância de desenvolvimento ou gere-os novamente para que você tenha versões separadas para as instâncias de desenvolvimento e produção.
- Tarefa 3: configure as propriedades de integração para funcionar com o sistema Verizon eBonding de produção. Trata-se de ID de usuário, senha e outras propriedades fornecidas pelo representante da Verizon.
- Tarefa 4: altere todas as funções de mensagem SOAP do Verizon eBroker para usar o endpoint SOAP de produção da Verizon. Na maioria dos casos, o URL do endpoint será: https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Verifique este URL com o especialista em implementação da Verizon.
  - Na lista relacionada **Funções de mensagem SOAP**, clique em cada função, desmarque a caixa de seleção **Bloquear** e insira o endpoint de produção.
  - Configure a lista relacionada **Funções de Mensagem SOAP** e adicione a coluna **de endpoint SOAP**. Na exibição de lista **Funções de mensagem SOAP**, desbloqueie e atualize o endpoint de todos os registros em Editar vários registros em uma lista usando o editor de listas .
- Tarefa 5: aplique personalizações. Se as personalizações da integração no sistema de desenvolvimento foram capturadas em um conjunto de atualizações, aplique esse conjunto de atualizações ao sistema de produção.
- Tarefa 6: forneça à Verizon o endpoint SOAP de produção. O endpoint SOAP deve ser algo como: https://youroperationinstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL.
- Tarefa 7: coordene uma visita de produção com o representante da Verizon para fazer testes básicos.

> **Aviso:**
> Não crie tíquetes de teste no sistema de produção sem antes trabalhar com a equipe da Verizon. Todos os tíquetes criados são tratados como tíquetes reais.

Legado: Altiris integration 2.0

A integração do Altiris está obsoleta na versão Istanbul.

A integração do Altiris é uma importação unidirecional dos dados do Altiris para o ServiceNow CMDB (banco de dados de gestão de configuração). A integração mantém o ServiceNow CMDB atualizado com o banco de dados Altiris SQLServer.

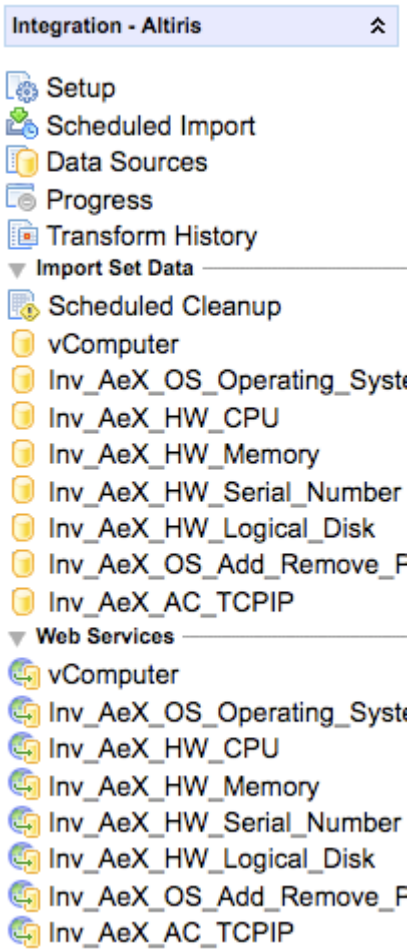
Importação de dados

Os dados relevantes são importados do banco de dados Altiris para o CMDB. O banco de dados Altiris não é gravado em, ele é considerado uma origem autorizada. A importação é realizada usando uma conexão JDBC por meio do MID Server .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação de integração da Altiris



As informações extraídas do Altiris incluem:

- Hardware do PC (modelo, fabricante, memória, velocidade do relógio, número de CPUs etc.)
- Informações do sistema operacional (Nome, Service Pack)
- Impressoras
- Informações do disco (físico, de rede e lógico)
- Rede (endereço IP, máscara de rede)

Módulos operacionais e de configuração

Habilitar esta integração criará a aplicação Integração - Altiris.

A seguir estão os módulos operacionais e de configuração para esta integração.

Módulo	Descrição

Configuração	• Configurar as fontes de dados de um formulário
	  ○ Forneça o endereço IP do servidor de banco de dados
	  ○ Forneça o nome do banco de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo	Descrição
	○ Forneça a ID de usuário e a senha do banco de dados (ela precisará ser criada no lado do banco de dados SQL). Consulte este artigo para obter ajuda com esta etapa: http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx ○ Localizar e selecionar o MID Server • Especificar configurações do servidor de banco de dados e MID Server • Configuração de teste
Importação agendada	Programar a execução da importação ou importar imediatamente
Fontes de dados	Uma lista das fontes de dados pré-configuradas que definem o banco de dados do CMDB externo
Andamento	Uma lista histórica de andamento em importações programadas
Histórico de Transformações	Uma lista histórica de transformações realizadas durante as importações programadas

Aviso:
Se você ativou uma integração existente da versão anterior:

1. Ativar o plug-in 2.0 não "adiciona a" ou "remover" nada da integração existente.
2. Se estiver fazendo a transição da integração antiga para esta nova, é necessário considerar as personalizações já feitas, por exemplo, mapeamento de melhorias ou usando diferentes valores de aglutinação, eles precisarão ser reimplementados.
3. Os dois plug-ins podem ser executados ao mesmo tempo, desde que os dados sejam aglutinados da mesma maneira - até que não haja necessidade do plug-in mais antigo, momento em que ele pode ser desativado.

Versões compatíveis

A integração do Altiris só é compatível com o Altiris versão 6.5. No momento, a integração não tem a versão 7.0 do Altiris.

Dados do conjunto de importação legado para Altiris

Aprenda os nomes de módulo exibidos pelos dados do conjunto de importação do Altiris.

A seção de dados do conjunto de importação do Altiris mostra uma lista de tabelas de conjuntos para importação usadas no que contém dados recuperados do usando JDBC para consultar o banco de dados do Altiris. Os nomes do módulo (portanto, as tabelas de conjunto de importação para as quais eles apontam) correspondem aos nomes das tabelas da Altiris e à estrutura da qual ele está carregando.

Nomes dos módulos

Nota:
A funcionalidade descrita aqui requer o plug-in Integration - Altiris 2.0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Limpeza programada (configure uma programação para limpar/excluir dados do conjunto de importação que já foram transformados)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Ao exibir cada uma dessas listas de tabelas, no final da lista há links para outras funções operacionais do conjunto de importação.



- Conjuntos de importação
- Mapas de transformação
- **Histórico de transformação** — Log de operações de importação concluídas (em que um conjunto de importação foi transformado em uma tabela).
- Conjuntos para importação de serviço web

Tópicos relacionados

Legado: tabelas de conjunto de importação de serviços web para Altiris

Legado: Altiris integration 2.0

Legado: tabelas de conjunto de importação de serviços web para Altiris

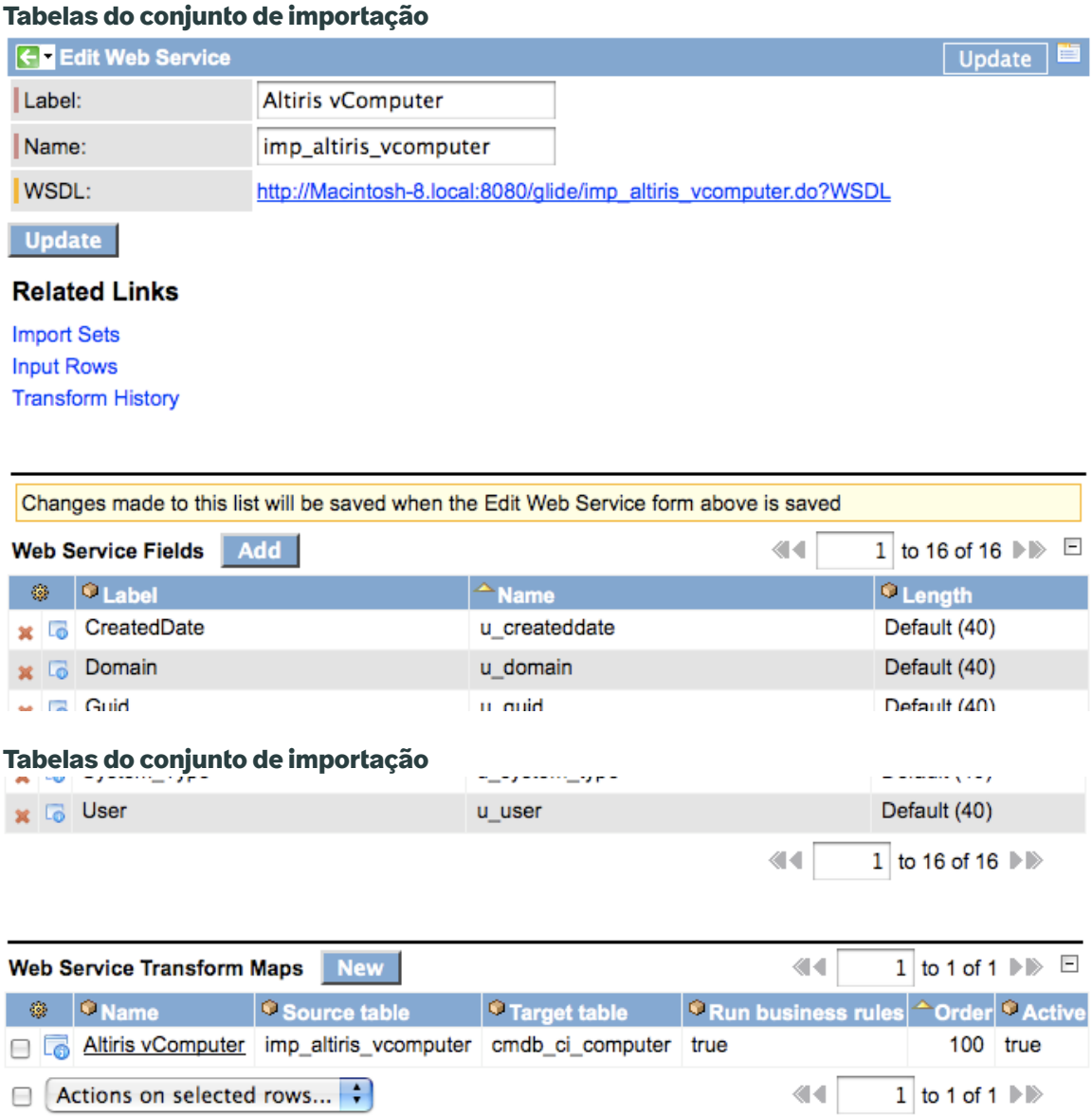
Este tópico listará os módulos que definem as tabelas de conjunto de importação do serviço web - o esquema das tabelas de conjunto de importação que estão recebendo a importação JDBC.

Em cada serviço Web, você pode adicionar/remover campos, bem como acessar os mapas de transformação para fazer modificações.

Nota:
A funcionalidade descrita aqui requer o plug-in Integration - Altiris 2.0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Dados do conjunto de importação legado para Altiris

Legado: Altiris integration 2.0

Interfaces de integração compatíveis

ServiceNow O fornece várias interfaces para integração direta com a plataforma. Essas interfaces são consideradas parte da plataforma e são fornecidas sem custo adicional.

Interfaces de integração compatíveis

Interface
E-mail
JDBC
Serviço Web JSONv2
Integração LDAP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces de integração compatíveis

Interface
SOAP Web Services
REST API
SAML
Autenticação do token Digest
ODBC Driver
Exportação de dados
CTI
Probe Syslog

Integração de telefonia e computação

A integração de telefonia e computação (CTI) é realizada pelo cliente CTI na máquina do usuário que envia um URL para a instância.

A URL deve ter os seguintes componentes:

1. A URL base. Por exemplo: `https://` <instance name> .service-now.com/cti.do? chegaria à instância e solicitaria o processamento de CTI.
2. Os parâmetros identificam quais partes do formulário de incidente serão exibidas.
   - *`sysparm_caller_name`*=name em que 'name' é o nome de um usuário.
   - *`sysparm_caller_phone`*=phone em que "phone" é o número de telefone do usuário. Um nome ou telefone deve ser fornecido se você quiser identificar o usuário na chamada. Outros parâmetros podem ser fornecidos para identificar o usuário, conforme discutido posteriormente.
   - *`sysparm_task_id`*=taskID em que "taskID" identifica um problema existente sobre o qual o solicitante está ligando.
   - *`sysparm_view`*=view em que "view" é o nome da exibição a ser usada para exibir os dados.
   - *`sysparm_xxxx`*=valor em que 'xxxx' é o nome de um campo no registro de 'incidente' que deve ser preenchido com o 'valor' especificado. Por exemplo, sysparm_priority=1 resultaria no campo de prioridade definido com o valor 1 quando a tela do novo incidente for mostrada.
   - *`sysparm_cti_rule`*=name em que 'name' é o nome de uma função a ser invocada para processamento de CTI em vez de usar o script padrão. A função deve ser definida em uma entrada sys_script marcada como cliente chamável. Se a função precisar inserir, atualizar ou excluir GlideRecords, ela deverá chamar uma função chamável de não cliente separada para executar as atualizações.

   Nota:
   Embora o script de processamento de CTI tenha sido alterado para ser chamável pelo cliente, o código que implementa a exibição de tarefa foi comentado. Você deve implementar uma nova função não chamável pelo cliente para o código que executa o `task.update()`.

   Para tornar um script cliente chamável, você deve marcar a caixa de seleção cliente chamável no formulário que é exibido quando a entrada sys_script é exibida. A caixa de seleção de cliente chamável pode não ser exibida por padrão. Para mostrar a caixa de seleção de cliente chamável, pode ser necessário modificar os campos que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

são mostrados no formulário usando o ícone de engrenagem e o mecanismo de slushbucket.

Os parâmetros no URL estão disponíveis para a regra de negócio como valores globais. Por exemplo:

```
var name = sysparm_caller_name;
```

A regra de negócio especificada deve retornar o URL da tela pop-up e definir a variável global "resposta".

Um URL de exemplo para abrir uma captura de tela do usuário Don Goodliffe seria semelhante ao seguinte. https:// <instance name> .service-now.com/cti.do? sysparm_caller_name=Don%20 Goodliffe Vários parâmetros sysparm podem ser usados, separados por e comercial (&).

Script de processamento de CTI

Quando o parâmetro *sysparm_cti_rule* não é especificado, o sistema usa o script de processamento de CTI para fornecer a seguinte funcionalidade.

O script de processamento de CTI faz o seguinte:

1. Tenta identificar o usuário pelo valor *sysparm_caller_name*, se ele tiver sido fornecido.
2. Se nenhum usuário tiver sido encontrado, o script tentará identificar o usuário pelo valor *sysparm_caller_phone* se ele tiver sido fornecido.
3. Se um usuário tiver sido identificado, uma das ações a seguir será executada
   a. Se o usuário tiver incidentes em aberto, a tela pop-up mostrará informações sobre o solicitante atual e todos os incidentes em aberto do usuário.
   b. Se o usuário não tiver nenhum incidente aberto, a tela pop-up mostrará um novo incidente com as informações fornecidas no URL mostrado.
4. Se um usuário não tiver sido identificado e um taskID for fornecido e o taskID existir, nada acontecerá. O código para lidar com este caso foi comentado. Se você quiser que a tela pop-up mostre os detalhes da tarefa, deverá modificar o script de processamento de CTI para colocar a funcionalidade em uma função separada que não pode ser chamada pelo cliente.

Integrando ServiceNow com sua Intranet

Você pode adicionar um link de login ServiceNow à sua intranet.

Para entregar conteúdo ServiceNow de uma página da Web, consulte Portal de serviços .

JDBCProbe

Uma probe JDBC é executada no MID Server para consultar um banco de dados externo via [JDBC] e retorna resultados para ServiceNow.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As probes interagem com o MID Server por meio da Fila do ECC , portanto, a resposta de uma probe JDBC retorna como uma carga XML em um registro de Fila do ECC de "entrada". Por padrão, cada carga de resposta conterá até 200 linhas retornadas. Esse valor pode ser modificado definindo o parâmetro de probe *jdbcprobe_result_set_rows* com o número desejado.

Ativação do plug-in

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para ativar o plug-in **Integration - JDBC** (com.snc.integration.jdbc).

Procedimento

1. Navegue até **Definição do sistema > Plug-ins**.
2. Clique com o botão direito do mouse no nome do plug-in na lista e selecione **"Ativar/Atualizar"**.

   Se o plug-in depender de outros plug-ins, esses plug-ins e seus status de ativação serão listados.
3. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **"Carregar dados de demonstração"**.

   (Optional) Alguns plug-ins incluem dados de demonstração, que são registros de amostra projetados para ilustrar recursos de plug-in para casos de uso comuns. Carregar dados de demonstração é uma boa política ao ativar o plug-in pela primeira vez em uma instância de teste ou de desenvolvimento. É possível carregar dados de demonstração depois que o plug-in é ativado ao repetir esse processo e marcar a caixa de seleção.
4. Clique em **"Ativar"**.

Probe JDBC direto

Uma probe JDBC direta especifica todos os parâmetros necessários na carga XML da Fila do ECC de saída.

É um probe autônomo desacoplado de uma fonte de dados JDBC e não é inserido em um conjunto de importação . O campo obrigatório no registro de Fila do ECC para uma probe JDBC direta é **Tópico** e deve ser igual **a JDBCProbe**. O campo **Origem** é reservado para o `sys_id` do registro da fonte de dados no caso de uma fonte de dados JDBC .

Nota:
Se você tiver ServiceNow Descoberta habilitada em sua plataforma, adicione o parâmetro *`skip_sensor`* à probe para evitar que os sensores de descoberta processem a probe, resultando em um erro "Nenhum sensor definido".

Estrutura XML

Uma probe JDBC direta tem a seguinte estrutura de carga XML

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
"parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
    ...
  </select></parameter></parameters>
```

Tópicos relacionados

JDBCProbe

Probes JDBC via fonte de dados

As probes JDBC são executadas por meio de uma fonte de dados JDBC quando uma importação está sendo executada na fonte de dados.

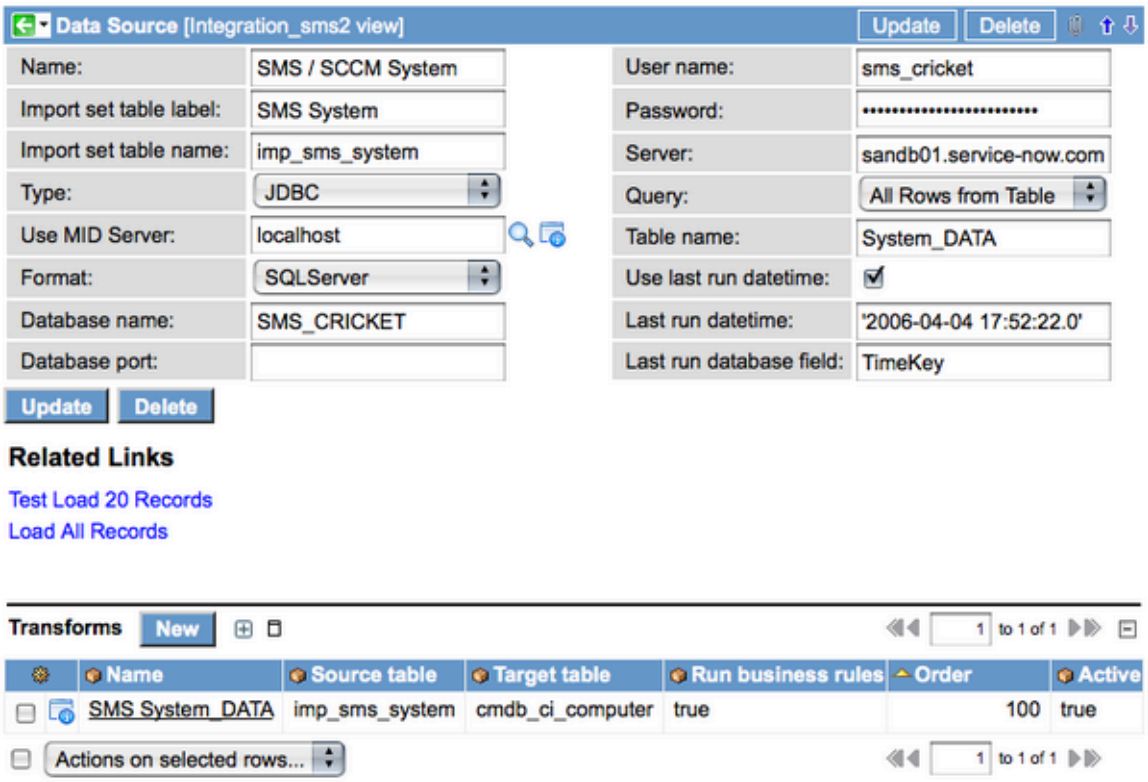
Uma probe JDBC de fonte de dados JDBC é descrita pelo tópico JDBCProbe e pelo `sys_id` da fonte de dados no campo Origem do registro de saída da Fila do ECC .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

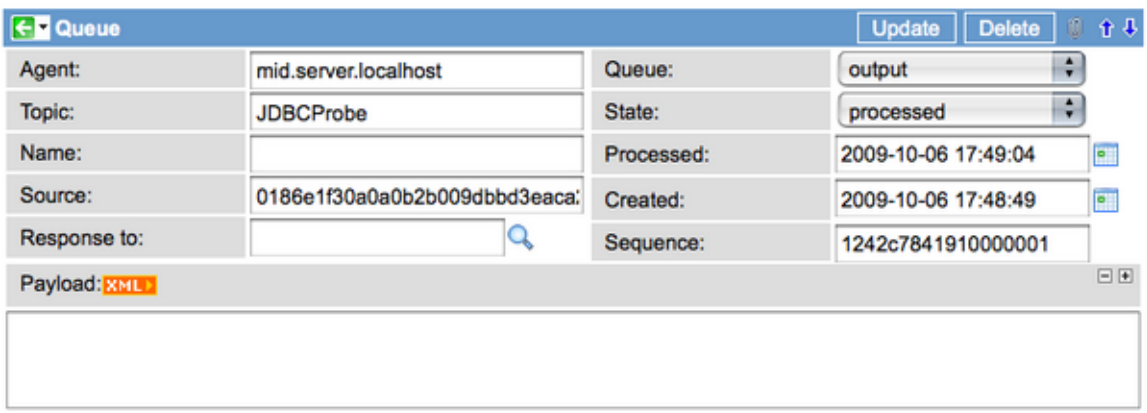
O registro da fonte de dados seria semelhante a este

Fonte de dados JDBC



A seguinte probe de saída de Fila do ECC será criada quando você *carregar* da fonte de dados.

Probe de fonte de dados JDBC



Tópicos relacionados

JDBCProbe

Selecione o atalho do * Probe JDBC

Como alternativa, você pode especificar um parâmetro `table_name` em vez de um elemento de trabalho e a consulta a seguir pode ser executada.

```
select * from <table_name>
```

Por exemplo, usando a seguinte carga XML

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

Contando linhas

Para contar o número de linhas em uma tabela, você pode indicar uma consulta do tipo contagem de seleção(*) incluindo o parâmetro count_rows com um valor verdadeiro.

Por exemplo

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

A carga XML de resposta resultante

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
 id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

Tópicos relacionados

JDBCProbe

Parâmetros

Os parâmetros a seguir estão disponíveis em uma probe JDBC direta.

Parâmetro	Descrição
jdbc_driver	Obrigatório. Nome da classe Java para o driver JDBC usar. Os drivers compatíveis no momento são: • Oracle: oracle.jdbc.OracleDriver • Microsoft SQL Server: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver • MySQL: com.mysql.jdbc.Driver

Exemplo

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
connection_string	Obrigatório. A cadeia de caracteres/URL de conexão JDBC para definir a conexão geralmente contém informações sobre o servidor e o nome do banco de dados, o ID do usuário e a senha para conexão com o banco de dados. A sintaxe é específica do fornecedor. Consulte os links a seguir para referência: • Oracle: [jdbc:oracle:thin:<username/password> @<database>] • Microsoft SQL Server: [jdbc:sqlserver://localhost;user=MyUserName;password=*****;] • MySQL - [jdbc:mysql://localhost/database?user=username%26password=passwd]

Exemplo

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

Parâmetro	Descrição
work	Obrigatório se não estiver usando o atalho do parâmetro *table_name*. Elemento primário de um fragmento XML que descreve o comando SQL a ser executado.

Exemplo

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Parâmetro	Descrição
query_timeout	Opcional durante SELECT. Número de segundos que o driver JDBC espera pela conclusão de uma consulta (SELECT). Zero significa sem tempo limite. Se o tempo limite for excedido, a integração considerará o resultado JDBC inacessível e o colocará em um estado de erro.

Parâmetro	Descrição
table_name	Opcional (exceto obrigatório durante count_rows == 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.

Parâmetro	Descrição
	Maneira alternativa de executar uma consulta `select *` ; em vez de usar o elemento *`work`*. Equivalente à execução de `select *` de<table_name> .

Parâmetro	Descrição
`count_rows`	Opcional. Indica se uma consulta `de contagem de seleção(*)` deve retornar o número de linhas (verdadeiro/falso). O resultado da contagem é retornado como um elemento *`row_count`* no elemento *`result`*.

Parâmetro	Descrição
`query`	Opcional. Tipo de consulta. As opções possíveis são "Todas as linhas da tabela" ou "SQL específico". Se for "SQL específico", o sql_statement será necessário para especificar a instrução SQL.

Parâmetro	Descrição
`sql_statement`	Opcional. Use uma consulta SQL específica. A presença deste elemento executa uma consulta direta especificada no atributo de valor.

Exemplo

```
...
  select * from any_table where id = 123
  ...
```

Parâmetro	Descrição
`skip_sensor`	Opcional. Determina se a Descoberta tentará processar a entrada de ECC do JDBCProbe. Padrão = verdadeiro

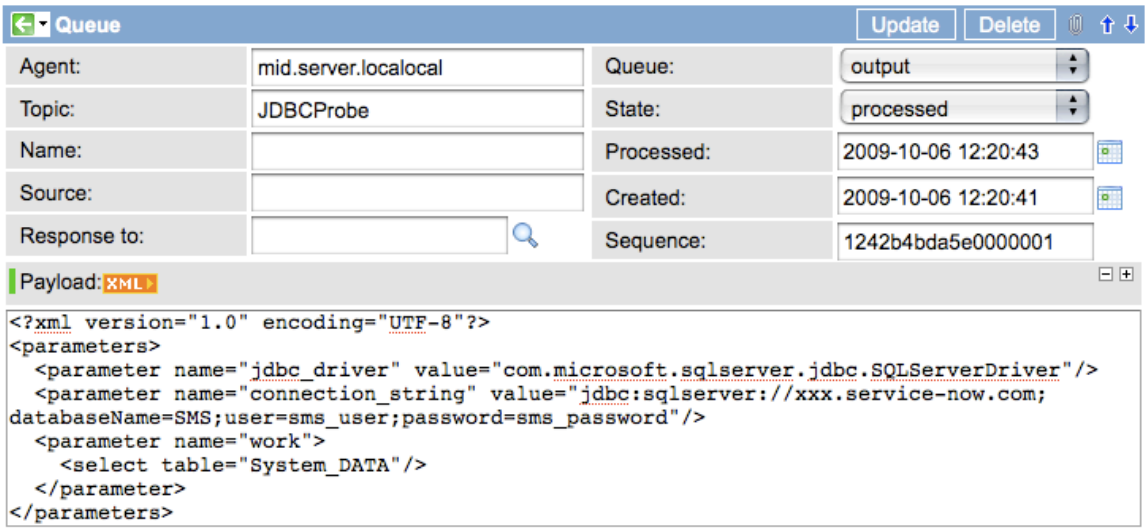
Por exemplo, para consultar uma tabela usando uma probe JDBC direta, são necessários os seguintes parâmetros:

- Nome da classe do driver JDBC
- Cadeia de caracteres de conexão JDBC
  - Servidor de banco de dados
  - Nome do banco de dados
  - Nome de usuário
  - Senha do usuário
- O nome da tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de fila



Tópicos relacionados

JDBCProbe

Usando o elemento de trabalho

O elemento de trabalho codifica instruções SQL a serem executadas pelo probe.

A seguir estão os elementos secundários de trabalho válidos.

- selecionar
- atualizar
- inserir
- excluir

SELECIONAR

Recupere linhas da tabela especificada no banco de dados especificado pela cadeia de caracteres de conexão JDBC. O trabalho de seleção mais simples especifica apenas o nome da tabela e recuperará todos os campos em uma linha, por exemplo:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

Para especificar critérios de pesquisa, especifique o atributo "where" no elemento select, por exemplo:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

Para especificar os campos que você deseja retornar, incorpore os campos como elementos secundários do elemento select, por exemplo:

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar uma instrução SQL direta, especifique-a no parâmetro **de consulta**

```
...
 <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
 ...
```

UPDATE

Um SQL **de atualização** pode ser executado especificando a **tabela**, a cláusula opcional Where e os elementos secundários necessários para os campos e seus valores a serem atualizados.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

INSERT

Um SQL **de inserção** pode ser executado especificando a **tabela**e os elementos secundários necessários para os campos e seus valores a serem inseridos.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

DELETE

Um SQL de exclusão pode ser executado especificando a tabela e a cláusula Where opcional.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
 AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

Tópicos relacionados

JDBCProbe

Criar um provedor de pesquisa para sua instância

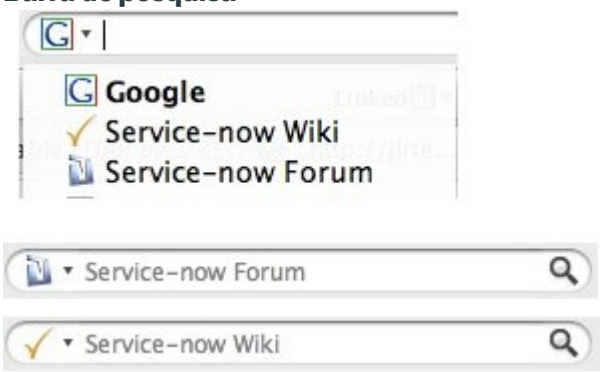
ServiceNow Os provedores de pesquisa permitem que você pesquise e nossos Fóruns na barra de pesquisa do IE e do Firefox.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No Firefox 3.x, você também pode atribuir uma palavra-chave a cada provedor de pesquisa e acessá-los na barra de endereço. Por exemplo, atribua w ao provedor de pesquisa wiki e você poderá pesquisar Regras de negócio no wiki digitando: `w regras de negócio` na barra de endereço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Barra de pesquisa



Procedimento

1. Crie um documento de descrição do opensearch. Você pode revisar os padrões do OpenSearch para obter detalhes sobre atributos adicionais deste documento, como a inclusão de um ícone.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

2. Salve o arquivo em um servidor Web com extensão xml. O método usado para instalar não permite chamadas de arquivo local.
3. Crie uma página html simples para instalar o provedor.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
 " title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
 Provider</a>
```

   Você pode tentar executar o comando JavaScript na caixa de localização do navegador em vez de usar o arquivo html. Isso funciona com FF e não com IE.

Tradução automática

Probe Syslog

O probe ServiceNow Syslog usa o MID Server para entregar mensagens de log de uma instância ServiceNow para outra máquina, como um servidor de log dedicado, usando o protocolo syslog em uma rede IP.

Como funciona o probe Syslog

A probe syslog é iniciada por uma ServiceNow Inclusão de script (chamada Syslog) que pode ser invocada a partir de Regras de negócio, evento ou atividade de Orquestração e é iniciada por um MID Server. Um servidor syslog ou qualquer servidor que possa receber mensagens usando o protocolo syslog deve ser instalado na máquina do destinatário (de destino). Normalmente, um servidor de log dedicado na rede é configurado para receber todas as mensagens internas do syslog. Alguns produtos que aceitam mensagens syslog são:

- ArcSight
- Splunk

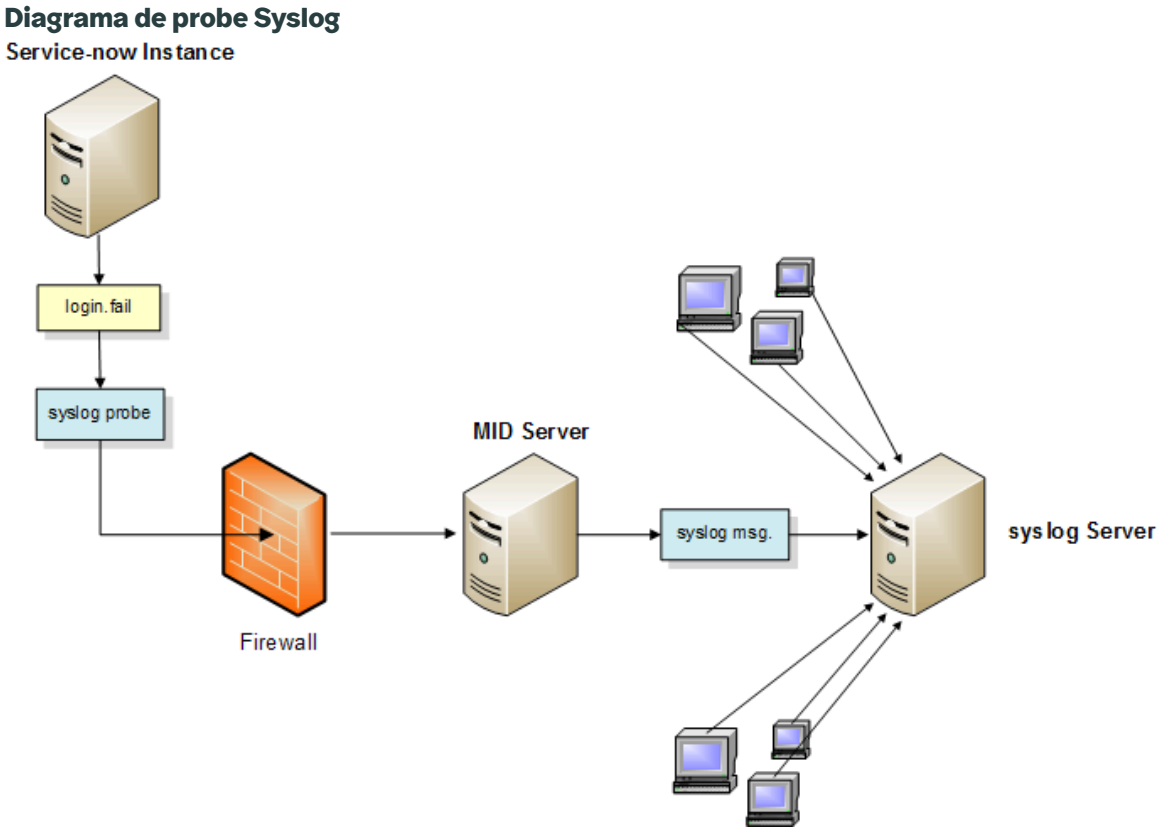
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- LogLogic
- syslog-ng

Exemplo

A Corporação Acme deseja enviar uma mensagem de log de sua instância ServiceNow para um servidor syslog ArcSight dentro de seu firewall corporativo sempre que houver falha no login de um usuário. O administrador do sistema usa o evento login.failed para acionar uma regra de negócio que invoca a Inclusão de script Syslog sempre que um login falha. O MID Server da Acme verifica se há trabalho na Fila do ECC e seleciona a probe syslog, que contém a entrada de log. O MID Server envia a mensagem de log para o servidor ArcSight, que reúne mensagens de log de todas as máquinas na rede interna.

Diagrama de probe Syslog



Amostra de código

O exemplo de código a seguir, incluído em um evento ou em uma regra de negócio, chama diretamente a Inclusão de script Syslog e envia uma mensagem de syslog para um servidor syslog designado:

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Este código faz o seguinte:

- Envia a mensagem de log para a instalação **16**
- Define a prioridade como **6** (informativo)
- Envia a mensagem para o servidor syslog
- Inicia a probe por meio do MID Server chamado "Eclipse"

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gerenciar sessões de integração

Gerencie o acesso a uma instância configurando a duração das sessões de integração antes de expirar.

Semelhante às sessões de usuário, você pode proteger sua instância configurando quando expirar o tempo limite de uma sessão de integração após um período de inatividade e um tempo máximo de sessão ativa. Por padrão, a sessão de integração expira somente após um minuto de inatividade.

Configurar um tempo ativo máximo para sessões de integração

Proteja sua instância impondo um tempo máximo para sessões, independentemente da atividade de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as sessões expiram somente após um período de inatividade. A imposição de um tempo máximo de sessão ativa encerra as sessões independentemente de uma integração ter estado ativa recentemente. O tempo limite da sessão ativa deve ser maior que o valor configurado para o tempo limite da sessão inativa. Por exemplo, se as sessões estiverem configuradas para expirar após 30 minutos de inatividade, o tempo limite da sessão ativa deverá ser maior que 30 minutos.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	glide.active.session.timeout.invalidate.session
Descrição	Especifica se as sessões de integração podem ser invalidadas configurando um tempo máximo de sessão ativa.
Tipo	**verdadeiro | falso**
Valor	verdadeiro

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Propriedade do sistema [sys_properties], abra a propriedade *`glide.integrations.active.session.life_span`*.
6. No campo **Valor**, insira o número de minutos antes que as sessões de integração atinjam o tempo limite, independentemente da atividade do usuário.
   O valor deve ser maior que o valor de *`glide.integration.session_timeout`* para o tempo limite da sessão de integração inativa. Por padrão, o tempo limite da sessão inativa para integrações é de um minuto.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
As integrações são desconectadas da instância após o tempo especificado e suas credenciais devem ser inseridas novamente para acessar a instância. Essa configuração ajuda a proteger uma instância usando integrações, como a REST API.

Tópicos relacionados

Configurar um tempo ativo máximo para sessões de usuário

Modificar o tempo limite da sessão de integração após inatividade

Especifique quando expirar o tempo limite das sessões de integração após um período de inatividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, após um minuto de inatividade, a plataforma encerra uma sessão de integração e desconecta o usuário automaticamente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	glide.integration.session_timeout
Descrição	Define o tempo limite de sessão inativa para sessões de integração, em minutos.
Tipo	**Cadeia de caracteres**
Valor	Especifique o número de minutos.

4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Modificar o tempo limite da sessão do usuário após inatividade

Separação de domínios na aplicação de terceiros e integração de fonte de dados

Esta é uma visão geral da separação de domínio e integração de aplicações e fontes de dados de terceiros. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico-Padrão

O nível Básico-Padrão de separação de domínio é obtido por meio da visibilidade dos dados, bem como do design de integração.

Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Há uma lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicações.
- Na aplicação, a interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos, agregações e assim por diante, todos consideram o domínio em tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Padrão

- Inclui nível **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

Visão geral

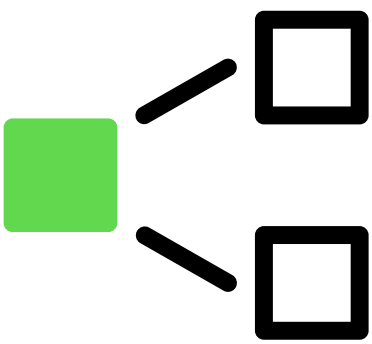
A equipe deve definir alguns exemplos com propriedades orientadas por dados. Deve haver três buckets diferentes com uma descrição resumida de cada um

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

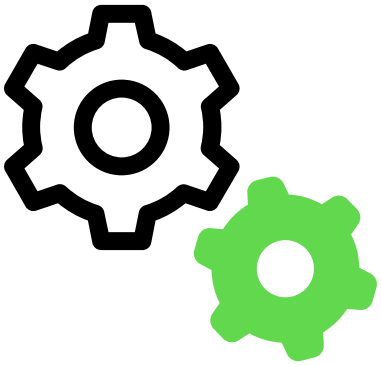
Notificações

Use ServiceNow® Notificações para gerenciar e-mails do sistema, criar notificações do sistema e configurar como o sistema responde aos e-mails de entrada.

Administração de e-mail	Notificações do Sistema	Notificações do provedor
		
Com as notificações por e-mail, use as propriedades de e-mail para definir sua instância e configurar contas de e-mail	Configurar alertas de notificações para mudanças de registro por e-mail, mensagem de texto SMS, notificação por push ou aplicativo de mensagens	Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais 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.

Cliente de e-mail	E-mail de Entrada	Preferências de notificação
		
Enviar e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema	Configure sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada	Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de e-mails de notificação
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

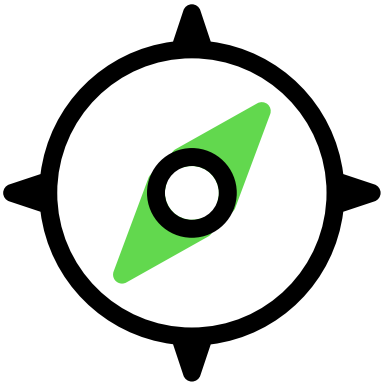
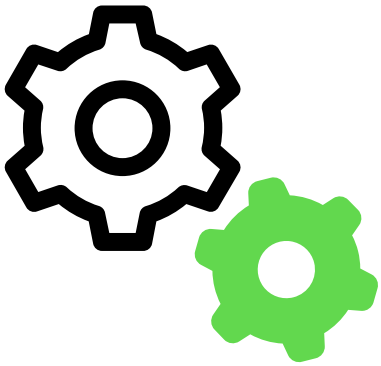
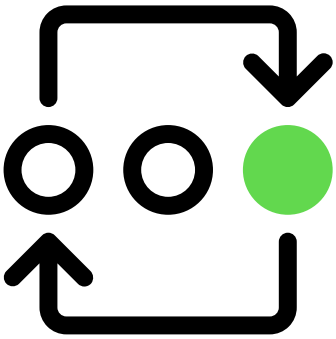
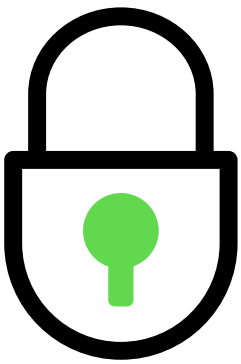
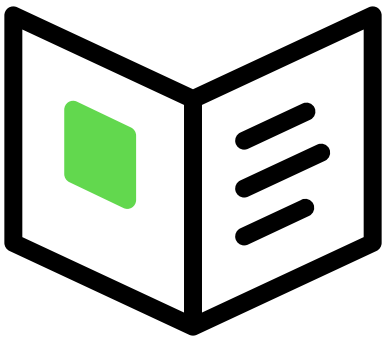
Administração de e-mail

Todas as notificações por e-mail usam as propriedades de e-mail que você define para sua instância e as contas de e-mail que você configura. Seu serviço de e-mail também pode afetar a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar  Explorar administração de e-mail	Configurar  Configurar administração de e-mail	Contas de e-mail  Criar, filtrar e atender contas de e-mail
Criptografia de e-mail  As Extensões de E-mail de Internet Seguras/Multifunções (S/MIME) são um protocolo de criptografia de ponta a ponta para oferecer suporte à confidencialidade, autenticidade e integridade de dados	Referência  Referências para limite de tamanho de e-mail e devolução de e-mail	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de e-mails de notificação
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar administração de e-mail

Saiba mais sobre administração de e-mail.

Benefíciosda Administração de e-mail

Benefício	Funcionalidade
Defina sua instância e as contas de e-mail configuradas. Seu serviço de e-mail afeta a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e saída.	Administração de e-mail
As mensagens de e-mail podem ser vistas no menu Caixas de correio do sistema, que concede acesso às caixas de entrada, saída e Enviadas do sistema.	Caixas de correio do sistema
As contas de e-mail armazenam os detalhes da conexão e as credenciais que o sistema usa para acessar servidores e serviços de e-mail externos.	Contas de e-mail
Especifique quais e-mails de entrada serão ignorados ou movidos para uma caixa de correio específica.	Filtros de e-mail
A API Email Service fornece o endpoint para instalar a API Email na instância.	Serviço de e-mail
Limitar o envio de e-mails para IDs que são conhecidos por gerar devoluções de acordo com RFC3463 e permitir que os administradores controlem os IDs bloqueados	Gestão de devoluções de e-mail

Administração de e-mail

Todas as notificações por e-mail usam as propriedades de e-mail que você define para sua instância e as contas de e-mail que você configura. Seu serviço de e-mail também pode afetar a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e saída.

Contas de e-mail

Os administradores de e-mail configuram contas de e-mail para permitir que o sistema se conecte a serviços de e-mail externos, como servidores POP3, SMTP ou IMAP. Você pode usar as contas de e-mail fornecidas por ServiceNow ou criar suas próprias contas para seus próprios serviços de e-mail.

Propriedades do e-mail

Use Propriedades de e-mail para definir configurações de e-mail de entrada e saída. As propriedades de e-mail se aplicam a todas as contas de e-mail.

Restrições de tamanho do serviço de e-mail

Seu serviço de e-mail, esteja você usando uma configuração de e-mail ServiceNow padrão ou uma configuração de e-mail alternativa, determina a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada ou de saída com base em um tamanho máximo de e-mail. Uma configuração de e-mail consiste em sua instância, servidor de e-mail e cliente de e-mail.

- Configurações de e-mail padrão – Para instâncias que usam a configuração de e-mail padrão, os servidores de e-mail ServiceNow não podem enviar ou receber e-mails com mais de aproximadamente 50 MB (antes da codificação), incluindo o cabeçalho do e-mail, o texto do corpo e os anexos. As mensagens de e-mail são codificadas por um cliente de e-mail, o que aumenta o tamanho total da mensagem de e-mail. A restrição máxima de tamanho do servidor de e-mail ServiceNow é de 75 MB (após a codificação). O limite máximo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tamanho de e-mail é aplicado independentemente de quaisquer limites de tamanho de anexo configurados.

- Configurações de e-mail alternativas – Se o seu serviço de e-mail usar um servidor de propriedade da empresa ou de terceiros, a restrição de tamanho aproximada de 50 MB (incluindo o cabeçalho do e-mail, o texto do corpo e os anexos) ainda poderá ser aplicada. No entanto, seu serviço pode oferecer suporte a diferentes tamanhos de arquivo total máximo para e-mails de entrada e saída. Entre em contato com o administrador de e-mail do seu serviço de e-mail para verificar os limites de tamanho de e-mail.

Para obter detalhes sobre como a codificação pode afetar o tamanho da mensagem de e-mail e a transmissão de e-mail, consulte KB0521772 .

Disponibilidade do serviço de e-mail

O serviço de e-mail é encerrado intencionalmente em clones de instância para impedir o reenvio de e-mails já entregues. Os upgrades não exigem mais uma interrupção estendida do serviço de e-mail. As instâncias continuam a processar e-mails durante um upgrade. Para obter uma possível explicação para e-mails não entregues, consulte esta publicação no blog de um ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no Comunidade ServiceNow.

Para obter instruções sobre como criar e enviar e-mails personalizados quando ocorrem eventos na instância, consulte as tarefas em Notificações por e-mail e via SMS.

Comunicação entre instâncias por e-mail

Use serviços Web para se comunicar entre duas instâncias.

Designar domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis

Usando a Central de segurança da instância, você pode monitorar as métricas de e-mail de entrada bloqueados e permitidos para sua instância. Para obter mais informações, consulte Designar domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis .

Próximas etapas após habilitar o e-mail

Depois de habilitar o e-mail em sua instância, considere executar várias dessas tarefas importantes.

- Teste a configuração de e-mail roteando todos os e-mails para um único usuário (defina a propriedade `glide.email.test.user`).
- Revise as categorias de notificação de linha de base, as notificações por e-mail e os modelos para determinar se eles atendem às suas necessidades de negócio.
- Revise as ações de e-mail de entrada de linha de base para determinar se elas atendem às necessidades de negócio.
- Determine se você deseja usar layouts de e-mail para adicionar elementos de conteúdo consistentes.
- Determine se você deseja usar filtros de e-mail para restringir o e-mail que a instância recebe.
- Determine se você deseja implementar uma política de retenção para arquivar e destruir e-mails em determinados intervalos.
- Determine que tipo de marcas d'água o e-mail de saída usa para associar registros a mensagens de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine se você deseja criar usuários quando a instância receber um e-mail de um usuário não reconhecido.
- Defina a precedência de e-mails de saída. Por padrão, a instância envia e-mails com precedência de em massa (defina a propriedade `glide.smtp.precedence_bulk`).
- Considere impedir que usuários não confiáveis acionem ações de entrada para evitar que e-mails indesejados afetem sua instância.
- Implemente um filtro de spam para restringir mensagens indesejadas enviadas para seus endereços de e-mail personalizados.

Caixas de correio do sistema

As mensagens de e-mail podem ser vistas no menu Caixas de correio do sistema, que concede acesso às caixas de entrada, saída e Enviadas do sistema.

Cada um fornece uma exibição filtrada de e-mails para permitir que você veja somente o que precisa a qualquer momento, incluindo campos de lista aplicáveis a cada um. O menu de caixas de correio do sistema mostra seu status atual de POP e SMTP.

A caixa de correio do sistema é hospedada por ServiceNow, que tem acesso exclusivo às caixas de correio. Por padrão, depois que a instância extrai uma mensagem de e-mail, ela é excluída do servidor de e-mail e armazenada na aplicação na tabela E-mail [sys_email].

Para obter informações sobre os campos mostrados na Caixa de correio do sistema, consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema. Você pode configurar o layout de uma caixa de correio do sistema para mostrar qualquer um dos campos de log de e-mail, não apenas aqueles que são mostrados por padrão.

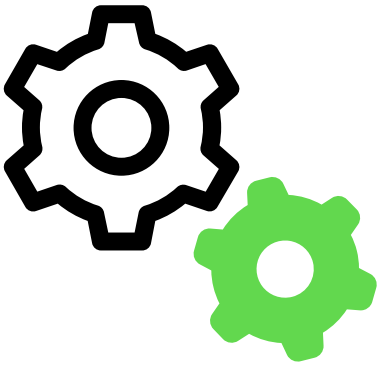
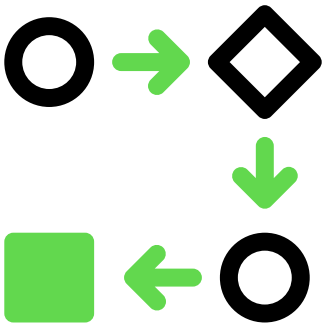
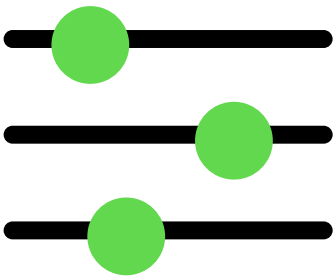
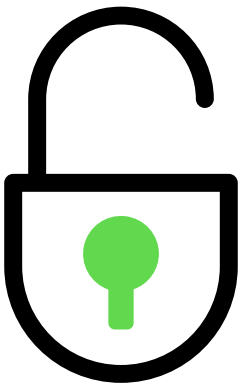
- **E-mails de entrada**: todos os e-mails de entrada são colocados na caixa de entrada até serem processados. Depois de limpo, o e-mail passa para o estado *Recebido*. Se a mensagem de e-mail corresponder aos critérios em uma ação de e-mail de entrada, o e-mail será alterado para *Processado*. Caso contrário, será alterado para *Pronto*. Se o sistema for reiniciado por qualquer motivo (por exemplo, durante um upgrade do sistema), todos os e-mails de entrada aguardarão no servidor de e-mail externo até que o sistema possa solicitar a entrega.
- **E-mails de saída**: todos os e-mails de saída são colocados na caixa de saída até serem processados. Depois de limpo, ele é movido para *Enviado* (se enviado) ou *Ignorado* (não enviado, como no caso de nenhum destinatário válido). Se o sistema for reiniciado por qualquer motivo (como durante um upgrade do sistema), todos os e-mails de saída aguardarão no banco de dados da instância até que o sistema fique on-line e o programador procure e-mails para entregar.

Configurar administração de e-mail

Configure e-mails básicos e avançados, configure propriedades de e-mail, ative filtros e serviços de e-mail e conceda acesso de usuários não administradores às APIs 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.

Configuração Básica	Configuração avançada	Propriedades do E-mail
		
Configuração básica de e-mail	Configuração avançada de e-mail	Definir configurações de e-mail de entrada e saída
Ativar	**Access**	
		
Ativar filtros e serviços de e-mail	Conceder acesso de usuários não administradores à API de e-mail	

Tradução automática

Configuração básica de e-mail

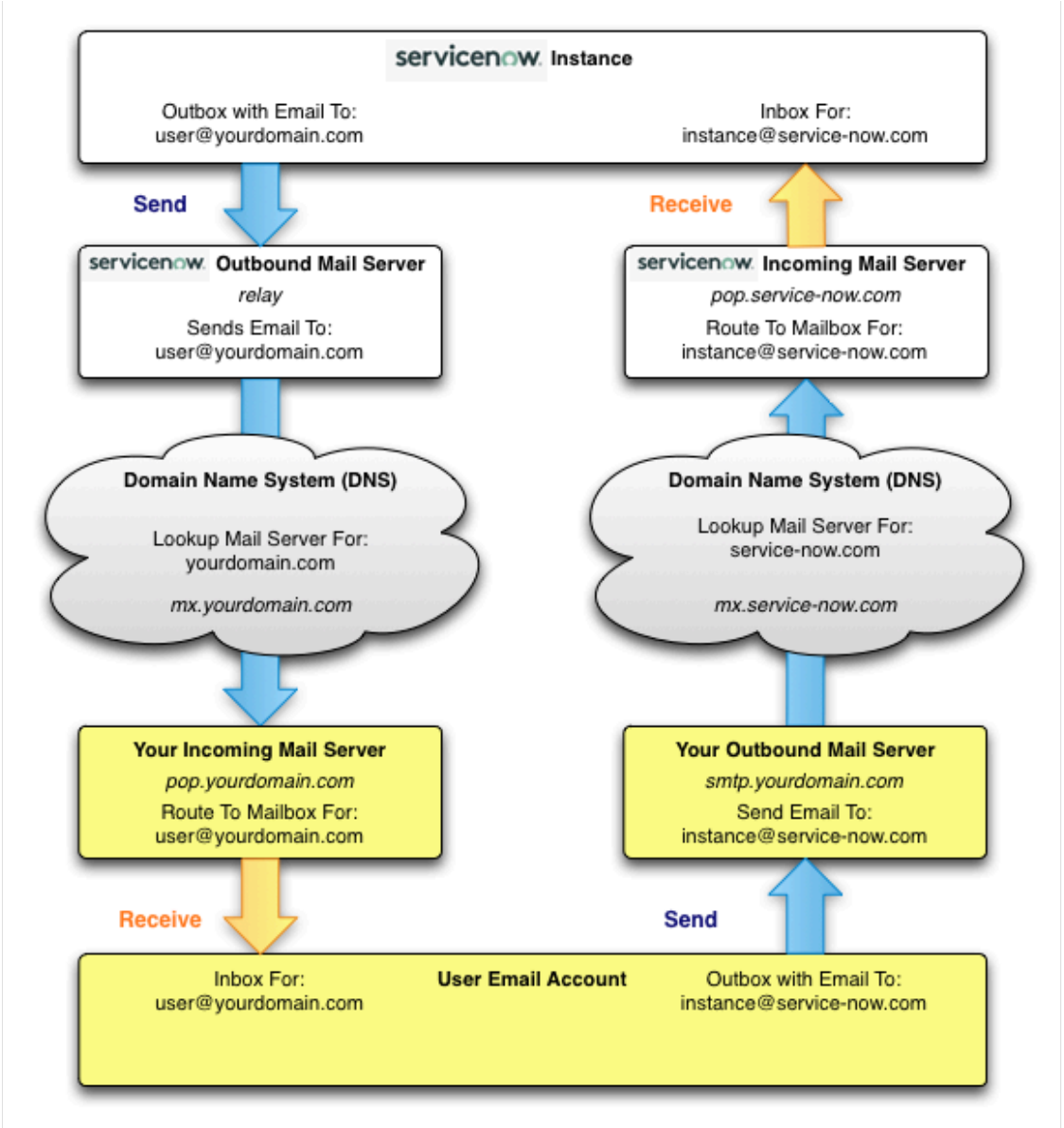
Todas as instâncias de produção podem enviar e receber e-mails usando ServiceNow - recursos fornecidos. A instância tem um endereço de e-mail de instance@service-now.com.

Layout de rede para configuração de e-mail padrão

Abaixo está um exemplo de uma rede de e-mail básica com ServiceNow como o domínio.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rede de e-mail básica



Serviços e recursos básicos de e-mail

- Servidores de e-mail mantidos por ServiceNow.
  - Criptografe e-mails com TLS (Transport Layer Security, segurança de camada de transporte) oportunista, se for compatível com seus servidores de e-mail.

    Se os servidores de e-mail internos enviarem e receberem mensagens por meio de um canal criptografado por TLS, os servidores de e-mail ServiceNow oferecerão suporte a essa comunicação.
  - Forneça uma caixa de correio dedicada para sua instância.
- Contas de e-mail pré-configuradas para se conectar a ServiceNow servidores de e-mail.
  - Uma conta SMTP envia e-mail para o servidor principal do Mail Exchange (MX) a partir do endereço de e-mail da instância de instance@service-now.com.
  - Uma conta POP3 recebe e-mails enviados para o endereço de e-mail da instância de instance@service-now.com.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Recursos de alta disponibilidade de ServiceNow datacenters.
- Detecção de spam para e-mails de entrada.

Os administradores que desejam usar serviços de e-mail básicos podem fazer isso habilitando as propriedades de e-mail para enviar e receber e-mails.

Habilitar e-mail básico

Habilite o e-mail básico para usar ServiceNow - servidores e contas de e-mail fornecidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Configure essas propriedades de e-mail e clique em **Salvar**.

Descrições da propriedade de e-mail

Seção de propriedade	Rótulo	Propriedade do sistema	Configuração necessária
Configuração de E-mails de Saída	Envio de e-mail habilitado	glide.email.smtp.active	Sim
Configuração de E-mail de Entrada	Recepção de e-mail habilitada	glide.email.read.active	Sim

Configuração avançada de e-mail

Com uma configuração de e-mail avançada, você pode usar seu próprio servidor SMTP, POP3 ou ambos.

Configurar seu próprio ambiente de e-mail pode ser útil se você quiser usar os aspectos existentes de filtragem, retenção ou conformidade da sua arquitetura de e-mail interna. Você pode configurar o e-mail de várias maneiras:

- Use seu próprio servidor SMTP para encaminhar e-mails para servidores ServiceNow.
- Use seu próprio servidor SMTP para enviar e-mail.
- Use seu próprio servidor POP3 para receber e-mails.
- Use seus próprios servidores SMTP e POP3 para enviar e receber e-mails.
- Use um servidor SMTP habilitado para OAuth 2.0 para enviar e-mail de um serviço de terceiros.
- Use um servidor IMAP habilitado para OAuth 2.0 para receber e-mails de um serviço de terceiros.

Os procedimentos a seguir presumem que você habilitou as propriedades básicas de e-mail.

Habilitar usando seu próprio servidor SMTP

Habilite o usando seu próprio servidor SMTP para que você possa aproveitar os aspectos existentes de filtragem, retenção ou conformidade do seu próprio servidor SMTP e, ao mesmo tempo, usar o servidor ServiceNow POP3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
- Servidor de e-mail necessário: SMTP
- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

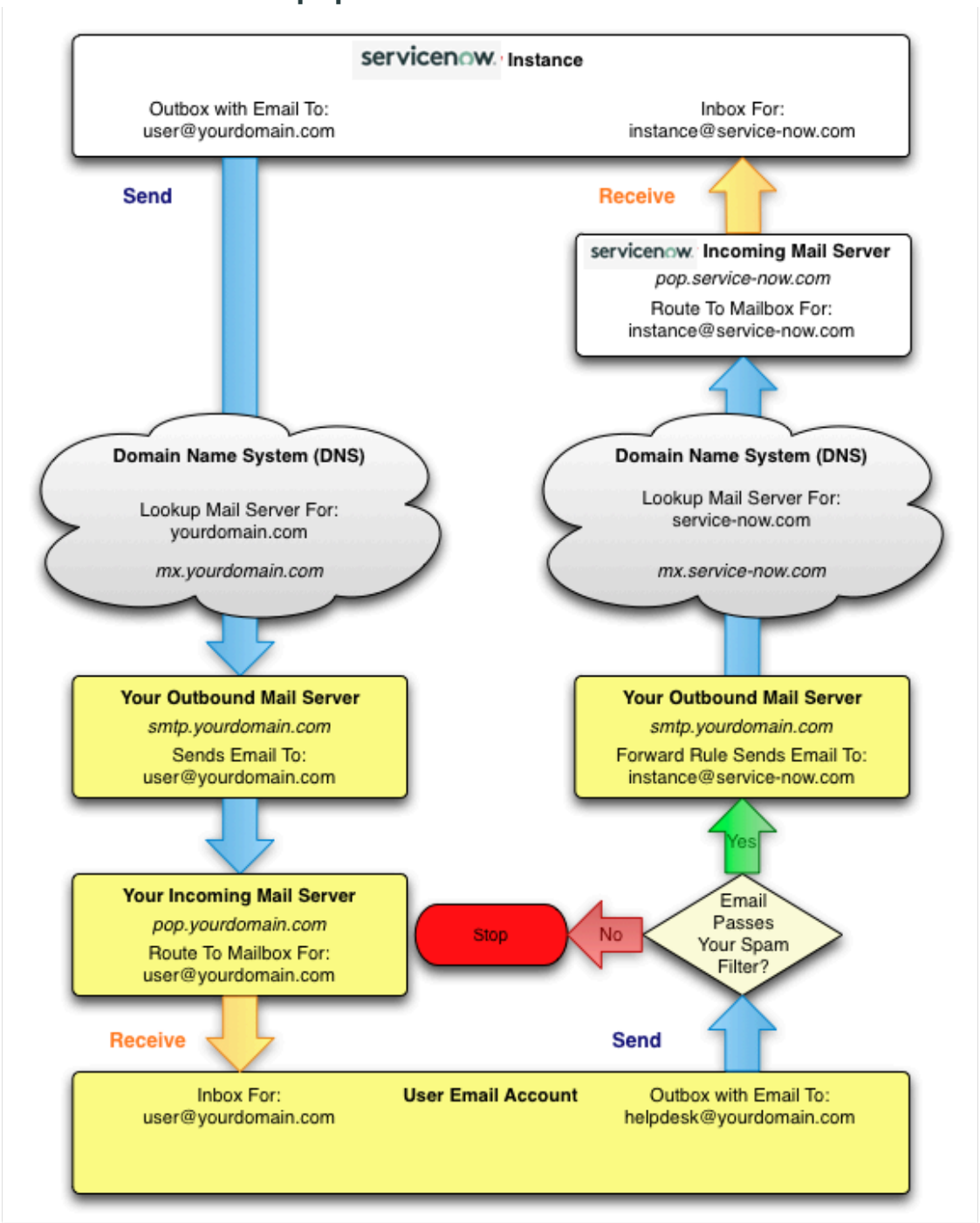
Você pode combinar sua própria arquitetura de e-mail interna com a arquitetura de e-mail ServiceNow para lidar com e-mails. O diagrama a seguir demonstra como você usaria seu próprio servidor SMTP junto com o servidor ServiceNow POP3.

Nota:
Oferece suporte a apenas uma conta SMTP ativa por vez (para e-mails de saída).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envio de e-mail usando seu próprio servidor SMTP

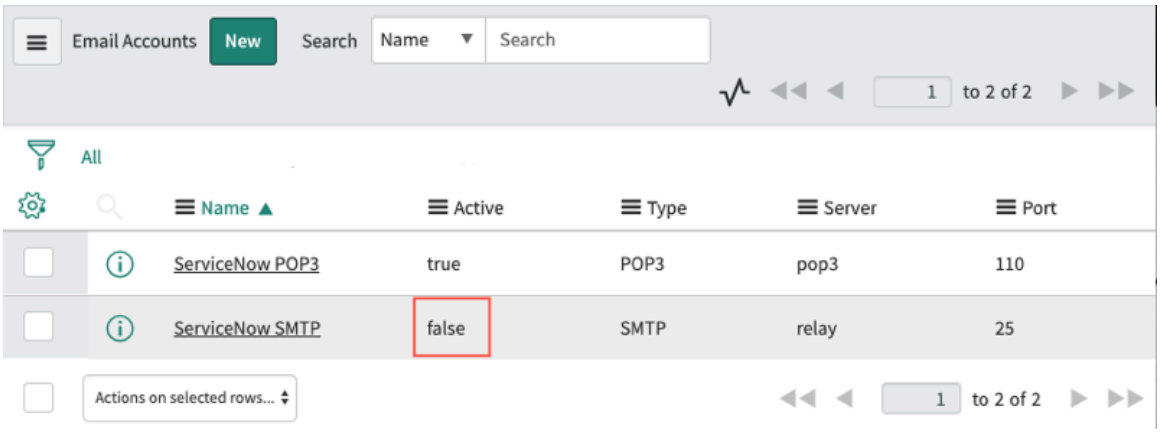


Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
2. Localize o registro do **SMTP da ServiceNow** e altere **Ativo** para **falso**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor SMTP em que o **Tipo** seja **SMTP**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail.
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ -- Nenhum(a)-- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `node.customerdomain`).
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail.
Senha	Senha quando o tipo **de autenticação** for **Senha**.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

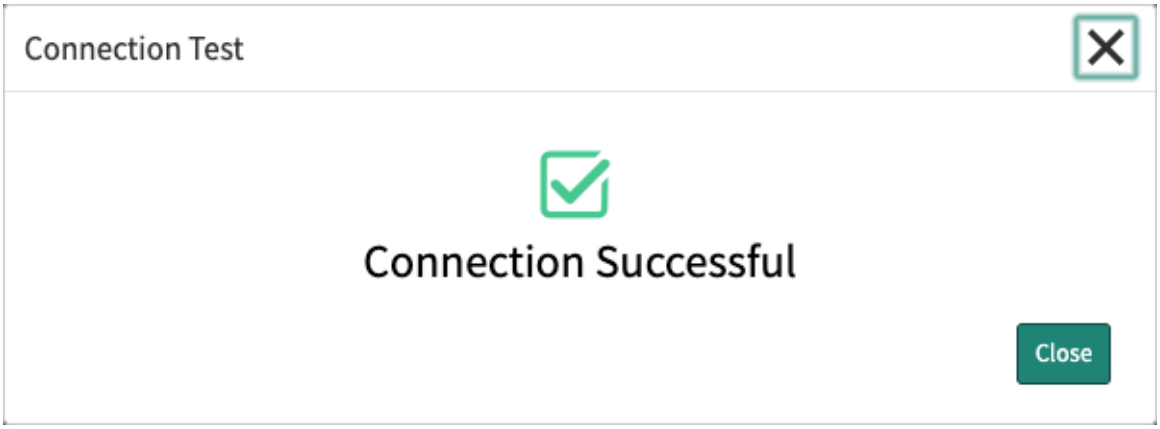
Campo	Descrição
	Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. **⚠ Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro, como **STARTTLS** ou **Nenhum**, pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se for deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador que indica se esta conta foi provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar registro em log de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de arquivos de log do nó**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

6. Em **Links relacionados**, clique em **Testar conexão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.



O que Fazer Depois

Configure o servidor SMTP em sua arquitetura de e-mail interno para encaminhar e-mails do endereço de e-mail personalizado para o endereço de e-mail da instância. Implemente um filtro de spam no endereço de e-mail personalizado.

Tópicos relacionados

Criar uma conta de e-mail

Habilitar usando seu próprio servidor POP3

Você pode usar seu próprio servidor POP3 para armazenar e receber e-mails da instância.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail necessário: POP3
- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

Procedimento

1. No servidor POP3, crie uma caixa de correio para sua instância que tenha um endereço de e-mail personalizado. Por exemplo, crie uma caixa de correio para service-desk@company.com.
2. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
3. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para a caixa de correio instance@service-now.com, localize o registro do **POP3 da ServiceNow** e altere **Ativo** para **falso**.
   Uma instância pode receber e-mails de várias contas POP3 ao mesmo tempo. Deixar a conta **POP3 da ServiceNow** ativa permite que a instância receba e-mails enviados para o endereço de e-mail padrão.
4. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de conta de e-mail vazio.
5. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor POP3 em que o **Tipo** seja **POP3**.
6. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

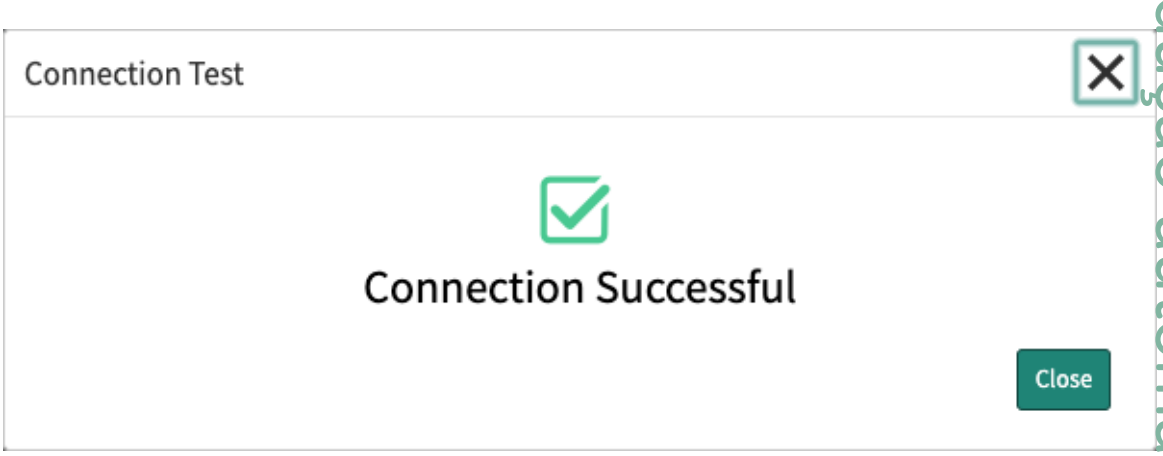
Campo	Descrição
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ -- Nenhum(a)-- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, node.customerdomain).
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail.
Senha	Senha quando o tipo **de autenticação** for **Senha**.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS** Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. ⚠ **Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro, como **STARTTLS** ou **Nenhum**, pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se for deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador que indica se esta conta foi provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar registro em log de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de arquivos de log do nó**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

7. Em **Links relacionados**, clique em **Testar conexão**.
   Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

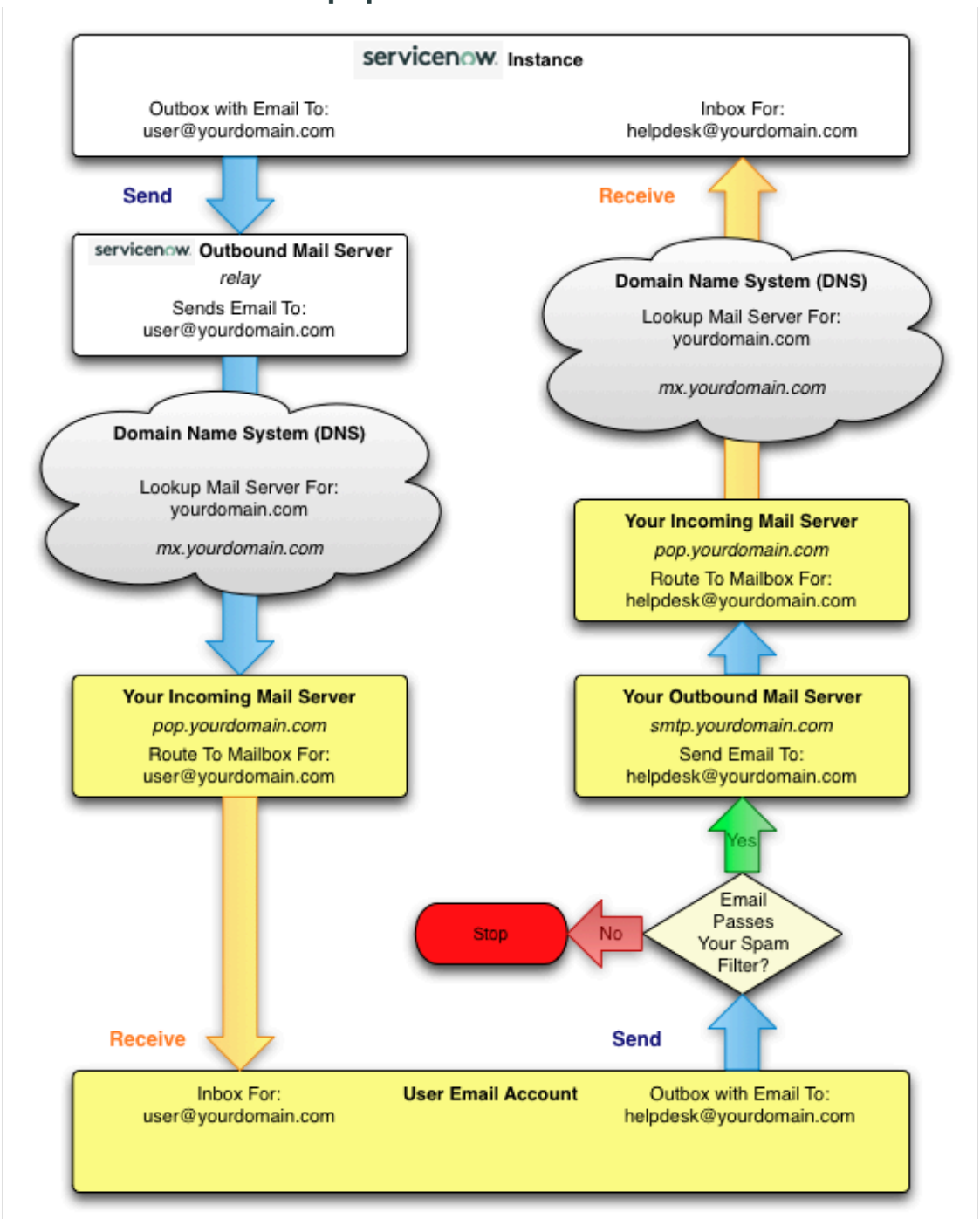


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Recebendo e-mail usando seu próprio servidor POP3



Tradução automática

Habilitar usando seus próprios servidores SMTP e POP3

Você pode usar seus próprios servidores SMTP e POP3 para enviar e-mails da instância e para armazenar e receber e-mails da instância.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidores de e-mail necessários:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- SMTP
- POP3

- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

Procedimento

1. No servidor POP3, crie uma caixa de correio para sua instância.
   Por exemplo, crie uma caixa de correio para service-desk@company.com.
2. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
3. Localize o registro do **SMTP da ServiceNow** e altere **Ativo** para **falso**.
4. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para a caixa de correio instance@service-now.com, localize o registro do **POP3 da ServiceNow** e altere **Ativo** para **falso**.
   Uma instância pode receber e-mails de várias contas POP3 ao mesmo tempo. Deixar a conta**POP3 da ServiceNow** ativa significa que a instância receberá e-mails enviados para o endereço de e-mail padrão.
5. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de Conta de e-mail em branco.
6. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor SMTP em que o **Tipo** seja **SMTP**.
7. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail.
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ -- Nenhum(a)-- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, node.customerdomain).
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail.
Senha	Senha quando o tipo **de autenticação** for **Senha**.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando

Tradução automática

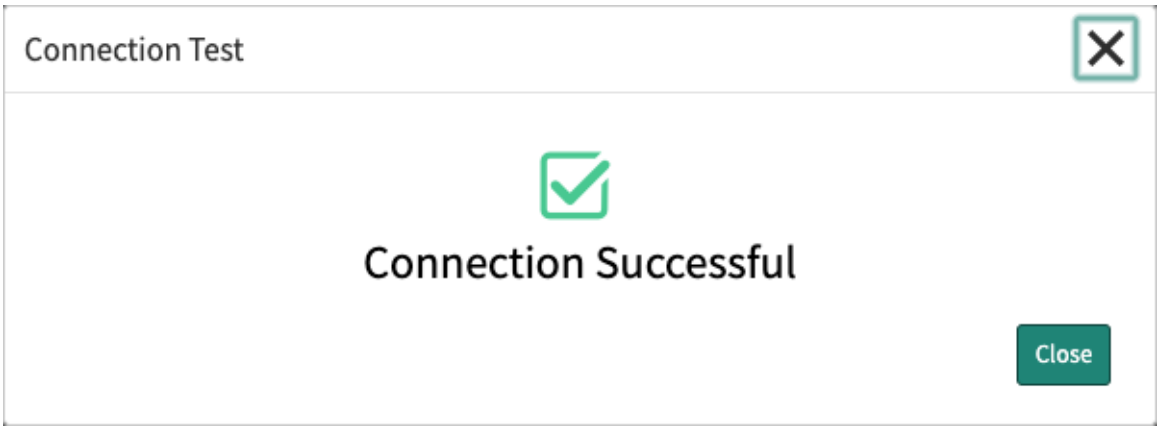
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o protocolo de criptografia SSL/ TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS** Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. **Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro, como **STARTTLS** ou **Nenhum**, pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/ TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se for deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador que indica se esta conta foi provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar registro em log de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de arquivos de log do nó**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

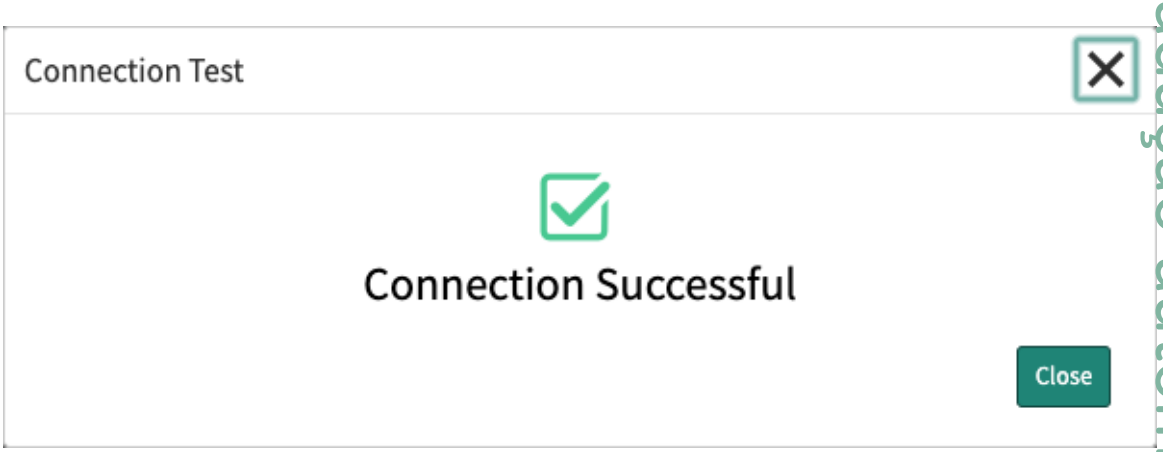
8. Em **Links relacionados**, clique em **Testar conexão**.
   Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de Conta de e-mail em branco.
10. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor POP3 em que o **Tipo** seja **POP3**.
11. Em **Links relacionados**, clique em **Testar conexão**.
    Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

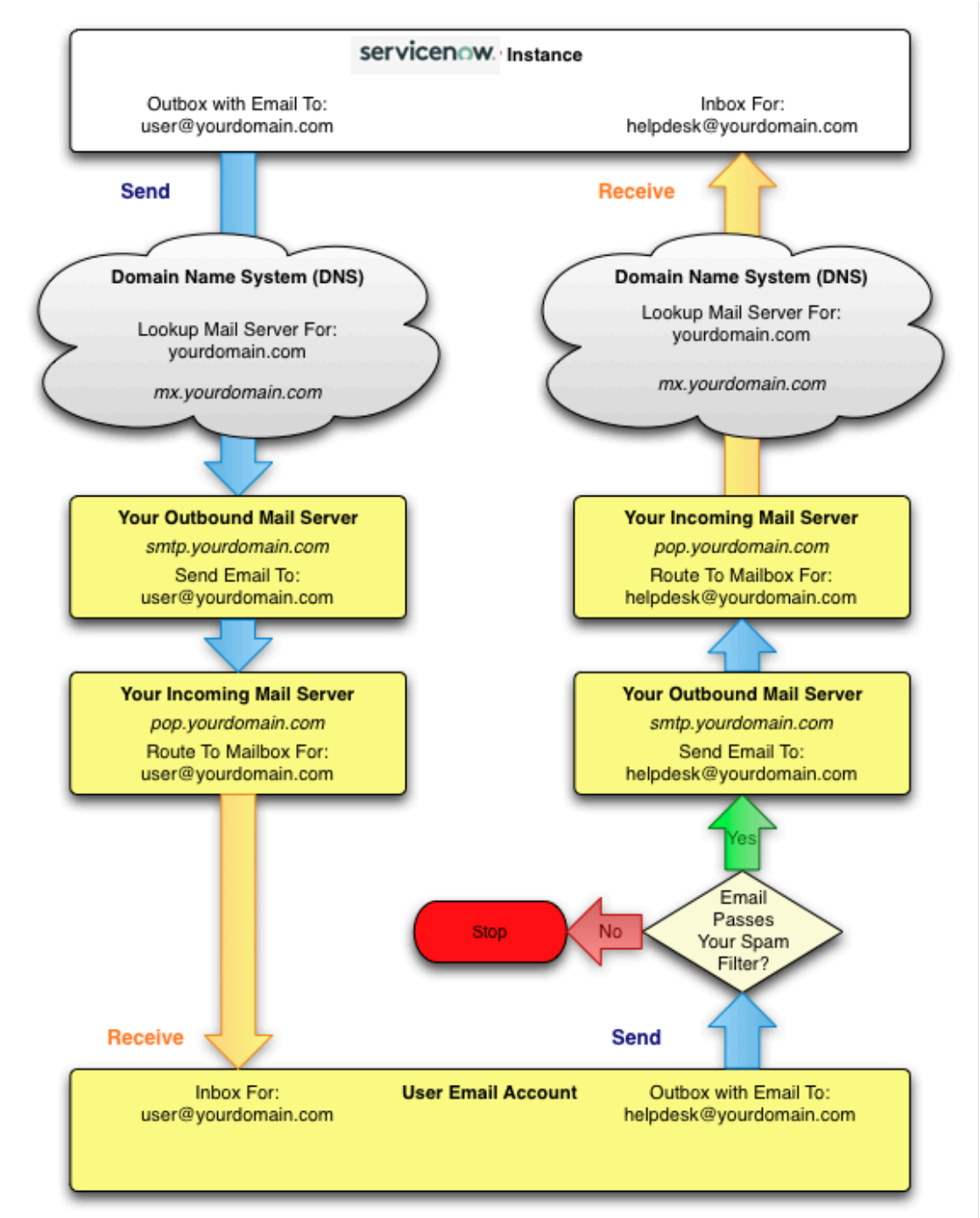


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Como usar seus próprios servidores SMTP e POP3



Tradução automática

Gestão de devoluções de e-mail

Ajude a impedir o envio de e-mails para endereços conhecidos por gerar devoluções, monitorando e filtrando-os ao enviar e-mails.

Devolução de e-mail

Uma devolução de e-mail significa a não entrega da sua mensagem de e-mail de acordo com a RFC3464. Quando um e-mail é devolvido, o remetente recebe um e-mail de status de entrega com o motivo da devolução e o código de status associado. Para obter mais informações sobre esses códigos de status, consulte Códigos de status.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um endereço de e-mail é bloqueado depois de atingir um determinado limite de e-mails devolvidos. A contagem padrão para bloquear os endereços de e-mail devolvidos é 10.

Importante:
Desabilitar a gestão de devoluções não é recomendado, pois pode levar à demora na entrega ou ao bloqueio de e-mails pelo provedor de e-mail .

Código do status

A sintaxe dos códigos de status é definida da seguinte forma:

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

O primeiro subcódigo indica se a tentativa de entrega foi bem-sucedida. O segundo subcódigo indica a origem provável de quaisquer anomalias de entrega. O terceiro subcódigo indica uma condição de erro precisa.

Example: Códigos de status

Código 5.1.1

Código	Resumo	Descrição
5.1.1	Endereço incorreto da caixa de correio de destino	A caixa de correio especificada no endereço não existe. Para nomes de e-mail, isso significa que a parte do endereço à esquerda do sinal "@" é inválida.

Os códigos de status padrão usados para bloquear endereços de e-mail devolvidos são 5.0.*, 5.1.* e 5.7.*, em que os asteriscos (*) podem ser qualquer número na série de acordo com a especificação do código de status.

Nota:
Existe a possibilidade de que alguns provedores de e-mail usem códigos de status RFC não padrão, o que pode levar ao bloqueio de endereços de e-mail funcionais. A ação dos administradores é necessária para desbloquear esses códigos de status e endereços de e-mail.

Para exibir os códigos de status bloqueados, navegue até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Endereços de e-mail de devolução**.

Tópicos relacionados

Configurar status do endereço de e-mail de devolução

Verificar o status dos endereços de e-mail devolvidos

Configurar status do endereço de e-mail de devolução

Configure um status de endereço de e-mail devolvido de acordo com tipo, classe, assunto e detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 obter informações detalhadas sobre códigos de status e explicações dos componentes, consulte Códigos de status RFC .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Status do endereço de e-mail de devolução**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o **Tipo** e insira a **Classe**, **o Assunto**e **o Detalhe**.

   Nota:
   Por exemplo: os padrões de código de status para 5.1.* são bloqueados por padrão. Se 5, 1 e 2 forem inseridos como Classe, Assunto e Detalhe, o Tipo for selecionado como desbloqueado, somente 5.1.2 será desbloqueado. Todos os outros padrões de códigos de status para 5.1.* ainda estão bloqueados.

4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados
Verificar o status dos endereços de e-mail devolvidos

Reenviar todos os e-mails bloqueados
Desbloqueie o endereço de e-mail e reenvie todos os e-mails bloqueados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Endereço de e-mail devolvido**.
2. Selecione o registro na lista.
3. No registro, atualize o campo Estado para **Desbloquear**.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para enviar todos os e-mails bloqueados, selecione **Reenviar todos os e-mails bloqueados** em **Links relacionados**.
6. Para reenviar um ou vários e-mails bloqueados, selecione a guia **E-mails bloqueados**.
   a. Passe o mouse sobre o e-mail e selecione o e-mail ou e-mails.
   b. Na lista suspensa **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Reenviar e-mails bloqueados**.

Autenticação de e-mail OAuth
O OAuth permite que sua instância receba e envie e-mails por meio de uma conta de e-mail de terceiros.

A Autenticação aberta (OAuth) é um padrão aberto para autorização que fornece aos administradores um método de autorização ao se conectarem a servidores IMAP de entrada e SMTP de saída. O OAuth permite que uma instância receba e envie e-mails de uma conta de terceiros, como o Gmail, sem precisar inserir as credenciais dessa conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 implementação do OAuth 2.0 requer que você obtenha um token de acesso e atualização do seu provedor de e-mail de terceiros para cada conta de e-mail de terceiros. Os tokens são salvos automaticamente no banco de dados da instância. Eles fornecem autorização para todas as comunicações por e-mail entre a instância e a conta do terceiro autorizado. Um trabalho agendado verifica regularmente se os tokens de acesso ao e-mail são válidos. Se o token de acesso não for válido, mas o token de atualização for, a instância gerará automaticamente um novo token de acesso.

O suporte ao OAuth 2.0 está disponível a partir da versão Geneva. A implementação do OAuth oferece suporte somente a contas IMAP e SMTP. POP3 não é compatível. OAuth 1.0 não é mais compatível.

Nota:
As contas de e-mail do cliente configuradas para usar a autenticação OAuth 1.0 com o Gmail deixaram de funcionar a partir de 20 de abril de 2015. Consulte KB0546976 para obter mais informações.

Ativar o plug-in E-mail - OAuth para IMAP e SMTP permite que você use o OAuth com e-mail. Se você fizer upgrade para instâncias Genebra ou posteriores e já estiver usando o OAuth 1.0, ative o plug-in novamente.

Nota:
Para configurar contas de e-mail SMTP e IMAP com Microsoft Office 365 usando OAuth 2.0, consulte KB0816072 .

Consulte o tutorial de REST de saída com perfil OAuth 2.0 - integração com a API de contatos do Google para obter um exemplo do uso de um perfil OAuth 2.0 para autenticar uma mensagem REST de saída com o Google para recuperar informações de contato. Consulte também OAuth 2.0 para obter mais informações sobre o suporte ao OAuth 2.0 na instância.

Ativar o plug-in de autenticação de e-mail OAuth

Você pode ativar o suporte Email:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) para Notificações se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com o e-mail:Suporte OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e SMTP:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o suporte de Email:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a 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 .

Habilitar OAuth 2.0 para e-mail

Configurar o OAuth 2.0 para e-mail exige que você obtenha tokens de acesso e atualização do provedor de e-mail.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Plug-in necessário: e-mail - suporte OAUTH para IMAP e SMTP

Procedimento

1. Faça login na sua conta de e-mail de terceiros, como o Gmail, e habilite o OAuth 2.0.
2. Obtenha o seguinte na sua conta de e-mail de terceiros:
   - ID de cliente
   - segredo do cliente
   - URL de autorização
   - URL do token
   - URL de redirecionamento
   - URL de revogação do token
3. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
4. Clique em **Nova**.
5. Clique **em Conectar-se a um Provedor OAuth de terceiros** para criar um registro do aplicativo que o e-mail usa.
6. Use as informações que você obteve da sua conta de e-mail de terceiros para preencher os campos do formulário.
   Consulte Usar um provedor OAuth de terceiros para obter instruções.
7. Crie o registro da aplicação OAuth e seus registros Perfil de entidade OAuth e Escopo de entidade OAuth associados.
8. Clique em **Enviar**.
9. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.

   Nota:
   As informações de segurança de conexão e porta são fornecidas pelo provedor.

   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
10. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para o endereço de e-mail da instância padrão, localize o registro do **ServiceNow POP3** e altere **Ativo** para **falso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema pode receber e-mails de várias contas de e-mail POP3 e IMAP.

11. Localize os registros do **ServiceNow SMTP** e altere **Ativo** para **falso**.
12. Clique em **Nova**.
13. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor OAuth 2.0 SMTP em que **Tipo** seja **SMTP**
14. Para **Autenticação**, selecione **OAuth 2.0**.
15. Para o **perfil OAuth**, selecione o registro da aplicação que você criou.
16. Clique em **Autorizar acesso à conta de e-mail** para obter os tokens de acesso e atualização.

    Outra janela do navegador é aberta solicitando que você autorize o acesso à conta de e-mail de terceiros.

17. Autorize o acesso.

    Depois que a autorização for bem-sucedida e os tokens forem salvos na instância, o botão **Autorizar acesso à conta de e-mail** não aparecerá mais no formulário de Conta de e-mail.

18. Clique em **Nova**.
19. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor OAuth 2.0 IMAP em que **Tipo** seja **IMAP**.
    Use as mesmas configurações de **autenticação** e **perfil de OAuth** da conta de e-mail SMTP OAuth.

Filtros de endereço do sistema

Impeça que seu sistema se comunique com domínios e endereços de e-mail não confiáveis.

Os filtros de endereço do sistema controlam quem pode se comunicar com sua instância por e-mail. Você pode melhorar a segurança de e-mail filtrando domínios e endereços de e-mail que considere suspeitos.

Por exemplo, você pode identificar `example.com` como um domínio suspeito. Você pode parar de receber e-mails de `example.com` especificando o domínio em um filtro de endereço do sistema. Você também pode usar outro filtro de endereço do sistema para impedir que o sistema envie e-mails para `example.com`.

Existem dois tipos de filtros de endereço do sistema:

Saída

Controla quais domínios e endereços de e-mail podem receber e-mail da sua instância.

Entrada

Controla quais domínios e endereços de e-mail podem enviar e-mail para sua instância.

Ao configurar filtros de endereço do sistema, você pode criar um filtro de saída padrão e um filtro de entrada padrão. Um filtro de saída padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail SMTP ativas. Um filtro de entrada padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail IMAP ou POP3 ativas.

Para controlar remetentes e destinatários de uma conta de e-mail específica, crie um filtro não padrão e aplique-o à conta.

Antes da configuração

Antes de configurar filtros de endereço do sistema, considere fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Monitore seu e-mail para identificar domínios e endereços de e-mail suspeitos.

  Usando a Central de segurança, você pode monitorar as métricas de e-mail de entrada bloqueados e permitidos para sua instância. Para obter mais informações, consulte Designar domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis .

- Designe alguém para configurar filtros de endereço do sistema atribuindo a ele a função email_account_admin.

Configuração de filtros de endereço do sistema

Para configurar filtros de endereço do sistema para sua instância, conclua as seguintes tarefas:

1. Definir filtros de endereço de e-mail

   Especifique quais domínios e endereços de e-mail são permitidos ou não permitidos.

2. Criar um filtro de endereço do sistema

   Defina como os filtros de endereço de e-mail se aplicam aos e-mails de entrada e saída.

Próximas etapas

Depois de configurar os filtros de endereço do sistema, configure os filtros de e-mail para obter uma camada adicional de segurança. Os filtros de e-mail permitem ignorar um e-mail de entrada ou movê-lo para uma caixa de correio específica. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de e-mail, consulte Filtros de e-mail.

Definir filtros de endereço de e-mail

Especifique quais domínios e endereços de e-mail são permitidos ou não permitidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar dois tipos de filtros de endereço de e-mail:

- Lista de permissões: uma lista de domínios e endereços de e-mail permitidos
- Lista de proibições: uma lista de domínios e endereços de e-mail não permitidos

Você também pode especificar exceções para os domínios e endereços de e-mail permitidos ou não permitidos.

Procedimento

1. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros de Endereço de E-mail**e selecione **Novo**.
2. Insira o **Nome** do filtro de endereço.
3. Selecione o **tipo de**filtro :
   - Lista de permissões: permite todos os domínios especificados. Todos os outros domínios não são permitidos.
   - Lista de proibições: proíbe todos os domínios especificados. Todos os domínios que não correspondem aos domínios da lista de negados são permitidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Domínios** :

   a. Selecione o ícone de cadeado para desbloqueá-lo e acessar os domínios controlados por este filtro.

   b. Selecione um domínio existente ou insira um novo domínio:

   - Se o **Tipo de** filtro for Lista de permissões, selecione o ícone Pesquisar. Selecione os domínios para os quais todos os endereços de e-mail são permitidos. Para adicionar um novo domínio, selecione **Novo**, insira o **Domínio**e selecione **Enviar**.
   - Se o **Tipo** de filtro for Lista de proibições, selecione o ícone Pesquisar. Selecione os domínios para os quais todos os endereços de e-mail não são permitidos. Para adicionar um novo domínio, selecione **Novo**, insira o **Domínio**e selecione **Enviar**.

   Nota:
   Você pode especificar um curinga (*) no nome do domínio, por exemplo,`*.com`. Se você criar uma configuração de e-mail que tenha vários filtros de endereço de e-mail, todos os filtros avaliarão os endereços de e-mail fornecidos. Os filtros determinam se os endereços são válidos e se a mensagem pode ser enviada como e-mail de saída.

   Por padrão, o número máximo de domínios que você pode associar a um filtro de endereço de e-mail é 100. Você pode reconfigurar este limite definindo a propriedade *`glide.email_address_filter.max_domains`*.

   c. Selecione o ícone de cadeado para bloquear o campo **Domínios**.

5. Especifique todos os endereços de e-mail que sejam **exceções** para os domínios especificados na Etapa 4.

   a. Selecione o ícone de cadeado para abrir a tabela Exceções de filtro de endereço de e-mail [sys_email_address_filt_except].

   b. Clique no ícone de pesquisa para escolher um endereço de e-mail existente.

   c. Para adicionar um novo endereço de e-mail, selecione **Novo**, insira a exceção de endereço de e-mail e selecione **Enviar**.

   Nota:
   Você pode especificar um curinga (*) em uma exceção de endereço de e-mail.

   Por padrão, o número máximo de exceções que você pode associar a um filtro de endereço de e-mail é 1000. Você pode reconfigurar este limite definindo a propriedade *`glide.email_address_filter.max_exceptions`*.

   d. Selecione o ícone de cadeado para bloquear o campo **Exceções**.
   A exceção é adicionada à tabela Exceções de filtro de endereço de e-mail [sys_email_address_filt_except].

6. Selecione **Enviar**.
   O filtro de endereço de e-mail é adicionado à tabela Filtros de endereço de e-mail [sys_email_address_filter].

Example: Filtro de endereço de e-mail

Nota:
Depois que o filtro de endereço de e-mail é adicionado à tabela Filtros de endereço de e-mail [sys_email_address_filter], Criar uma configuração de cliente de e-mail.

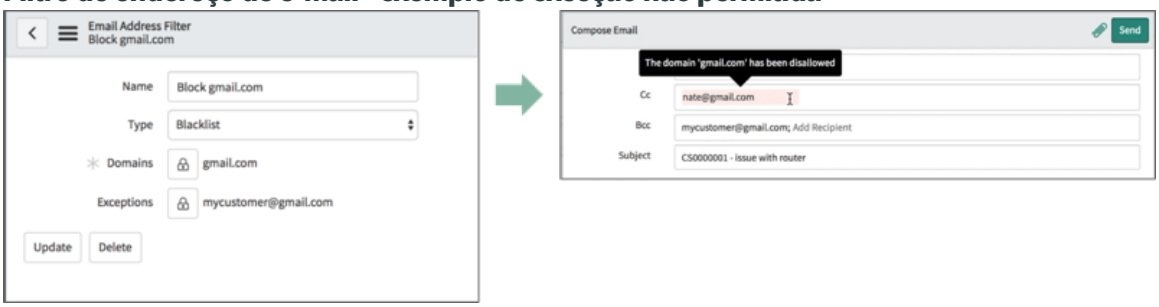
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro de endereço de e-mail — Exemplo de exceção permitida



Filtro de endereço de e-mail - exemplo de exceção não permitida



Example:

Filtro de endereço de e-mail — Exemplo de exceção permitida



Filtro de endereço de e-mail - exemplo de exceção não permitida



Tradução automática

O que Fazer Depois

Aplique o filtro de endereço de e-mail a um filtro de endereço do sistema. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de endereço do sistema.

Lendo e-mail usando Microsoft Graph

Use endpoints Microsoft Graph para ler e-mails de Microsoft Exchange Online.

Usando Microsoft o Graph com a ServiceNow

Além do IMAP, SMTP e POP3 padrão, o Now Platform é compatível com Microsoft Graph como um tipo de e-mail.

Os administradores de conta de e-mail, que são usuários com a função email_account_admin, podem configurar Now Platform para ler e-mails de um locatário

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Microsoft do Exchange Online usando Endpoints de Graph autenticando com um ID de cliente e segredo do cliente ou com certificados.

Nota:
A verificação antispam e de malware é gerenciada pela Microsoft Graph conta e não pela ServiceNow.

No formulário **Conta de e-mail**, selecione **Microsoft Graph (Recebimento)** no campo **Tipo**.

Ativar e-mail - Suporte para processamento de e-mail pela API Microsoft Graph

Você pode ativar o plug-in Email - Support for Email Processing by Microsoft Graph API (glide.email.graph) para Notificações se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Email - Support for Email Processing by Microsoft Graph API (glide.email.graph) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   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 .

Configurar um perfil OAuth para usar um ID de cliente e segredo para geração de token

Configure um perfil OAuth usando um ID de cliente e segredo do cliente para criar uma conta de e-mail para usar Microsoft Graph (receber) em seu tipo de conta de e-mail.

Antes de Iniciar
Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar o perfil do OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: administrador e Microsoft Azure administrador do portal

Procedimento

1. Faça login no portal de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a documentação do portal de registro do Microsoft Azure.
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URI de redirecionamento e selecione **Registrar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Insira o URI de redirecionamento no seguinte formato: https://<instance> /oauth_redirect.do .

Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.

3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
Você usará este ID e o valor de segredo do cliente gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação à sua instância.
4. Habilite a permissão **Mail.ReadWrite**.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Selecione o bloco Microsoft Graph.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. No campo **Selecionar permissões**, insira Mail.ReadWrite.
   f. Marque a caixa de seleção **Mail.ReadWrite**.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceder consentimento ao administrador para**<your organization name> .
6. Selecione **Sim** para confirmar.
7. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **Novo segredo do cliente**.
   c. Forneça uma descrição e uma data de vencimento e selecione **Adicionar**.
8. Copie o valor (valor secreto) para um arquivo de texto.
9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.

Registrar uma aplicação como um provedor OAuth

Use as informações geradas durante a configuração da conta Microsoft Azure para registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Na tela **Que tipo de aplicação OAuth**, selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Valor necessário
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 necessário
ID de cliente	ID da aplicação que você criou em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	O segredo do cliente que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. **Nota:** Ao usar certificados, o **segredo do cliente** é um valor fictício.
Script do API do OAuth	Nome do script da API OAuth. Para obter mais informações, consulte Script de API do OAuth. **Nota:** Isso é necessário somente ao usar certificados.
Tipo de concessão padrão	Credenciais do cliente.
URL de Token	URL do token copiado após a configuração da conta Microsoft Azure.
Redirecional URL	`https://<instance> ./oauth_redirect.do` **Nota:** Este URL deve ser o mesmo que o URL em Microsoft Azure.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um registro de perfil de entidade OAuth é criado.
6. Na lista relacionada Escopos de Entidade OAuth, adicione escopos para corresponder às permissões que você definiu ao configurar a aplicação.
7. Selecione **Inserir uma nova linha**.
8. Insira `Padrão` como o nome e `.default` como escopo do OAuth.
9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
10. Na lista integrada Perfis de entidade OAuth, selecione o perfil criado por padrão.
11. Na lista integrada Escopos de entidade OAuth, adicione uma nova linha e selecione o escopo **Padrão**.
12. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Criar uma conta de e-mail para Microsoft Graph (receber) usando o perfil OAuth.

Configurar um perfil OAuth para usar certificados para autenticação com Microsoft Azure

Configure um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

Antes de Iniciar

Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar o perfil do OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: administrador e Microsoft Azure administrador do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no perfil de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a documentação do portal de registro do Microsoft Azure.
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e a URL de redirecionamento e selecione **Registrar**.

   Nota:
   Insira a URL de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance> /oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID e o valor secreto gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação a ServiceNow.
4. Habilite a permissão **Mail.ReadWrite**.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Clique no bloco Microsoft Graph.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. No campo **Selecionar permissões**, insira `Mail.ReadWrite`.
   f. Marque a caixa de seleção **Mail.ReadWrite**.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceder consentimento ao administrador para**<your organization name> .
6. Selecione **Sim** para confirmar.
7. Carregar o certificado
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **carregar certificado**.
   c. Forneça uma descrição, uma data de início e uma data de vencimento e carregue o certificado.
8. Copie o ID do cliente e o ID do diretório para um arquivo de texto.
9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.

O que Fazer Depois

Configurar um provedor JWT

Configurar um provedor JWT

Configure um provedor JWT no Now Platform para configurar um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

Antes de Iniciar

Carregue um certificado Java Key Store. Anexe um certificado JKS que contém o certificado carregado em Microsoft Azure à sua instância para usar ao habilitar a autenticação de cliente JWT. Para obter mais informações, consulte Carregar certificado Java Key Store .

Crie uma chave de assinatura JWT para atribuir ao seu certificado Java KeyStore (JKS). Para obter mais informações, consulte Configuração de uma chave de assinatura JWT .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione um provedor JWT à sua instância ServiceNow e preencha os valores da declaração.

Nome da declaração	Valor do sinistro
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Nota:** A ID do locatário é a ID do diretório copiada de Microsoft Azure.
iss	ID de cliente copiado de Microsoft Azure
sub	ID de cliente copiado de Microsoft Azure

Para obter mais informações, consulte Criar um provedor JWT com uma chave de assinatura JWT .

2. No menu Registro do Provedor JWT, selecione **Copiar sys_id** e copie o sys_id do provedor JWT.

O que Fazer Depois
Gerar uma impressão digital SHA-1

Gerar uma impressão digital SHA-1

Gere uma impressão digital SHA-1 usando o sys_id do provedor JWT e o sys_id do certificado JKS e o alias do certificado a ser adicionado ao script GraphCertificateOAuthTemplate.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts-Plano de fundo**.
2. Cole o script a seguir para gerar o valor de impressão digital SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Selecione **Executar script**.

O que Fazer Depois
Criar script da API OAuth

Criar script da API OAuth

Crie e duplique o script da API OAuth para o registro da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Gere uma impressão digital SHA-1. Para obter mais informações, consulte Gerar uma impressão digital SHA-1.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione e abra **GraphCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplique o script alterando o nome no campo **Nome** e selecione **Inserir e permanecer** no menu de registro.

   Nota:
   O nome deve começar com **OAuth**.

   O script é copiado e criado com um nome diferente.
4. No script, insira o provedor JWT sys_id e a impressão digital SHA -1.
5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

Criar uma conta de e-mail para Microsoft Graph (receber)

Crie uma conta de e-mail para ler e-mails do Microsoft Exchange Online usando Microsoft Graph Endpoints.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A verificação antispam e de malware é gerenciada pela conta Microsoft Graph e não pela ServiceNow

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Contas de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Microsoft Graph (recebimento).
Autenticação	OAUTH 2.0 — Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail.
Endereço de e-mail na caixa de entrada	Endereço da caixa de entrada para leitura de e-mails.
Perfil OAuth	Perfil OAuth configurado durante o registro da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
Habilitar saída de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione o link testar conexão na parte inferior para testar a conta.

Enviar e-mail usando o fluxo de credenciais do cliente

Use o fluxo de credenciais do cliente para enviar e-mails de Microsoft Exchange Online.

Os administradores de conta de e-mail, que são usuários com a função email_account_admin, podem configurar Now Platform para enviar e-mails de um locatário Microsoft Exchange Online. Os administradores de conta de e-mail podem usar o SMTP autenticando com um ID de cliente e segredo do cliente ou com certificados.

Ativar o plug-in de suporte do OAuth

Você pode ativar o suporte Email:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) para Notificações se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o e-mail:Suporte OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e SMTP:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o suporte de Email:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o fluxo de credenciais do cliente para SMTP OAuth2 usando um ID e segredo do cliente

Configure contas de e-mail de saída em uma instância ServiceNow usando um ID e segredo de cliente.

Antes de Iniciar

Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar um perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: Microsoft Azure administrador do portal e administrador

Procedimento

1. Faça login no portal de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a Microsoft Azure documentação do portal de registro .
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e a URL de redirecionamento e selecione **Registrar**.

   Nota:
   Insira a URL de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance> /oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID de cliente e o valor de segredo do cliente gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação à sua instância.
4. Habilite a permissão **SMTP.SendAsApp**.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Selecione o bloco Microsoft Office 365.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. No campo **Selecionar permissões**, insira `SMTP SendAsApp`.
   f. Marque a caixa de seleção **SMTP SendAsApp**.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceder consentimento ao administrador para**<your organization name> e selecione **Sim** para confirmar.
6. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **Novo segredo do cliente**.
   c. Forneça uma descrição e uma data de vencimento e selecione **Adicionar**.
7. Copie o valor (valor secreto) para um arquivo de texto.
8. Registre entidades de serviço em Microsoft Exchange usando o PowerShell.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Execute os seguintes comandos.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Para obter mais informações, consulte Como autenticar a conexão SMTP usando OAuth.

b. Registre a entidade de serviço de uma aplicação Microsoft Entra ID executando o seguinte comando.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

> **Importante:**
> Para o valor OBJECT_ID, vá para **Visão geral** > **Aplicações gerenciadas no diretório local** e copie o ID do objeto.

c. Adicione permissão ao ID de e-mail do usuário usando o seguinte comando.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.
Você usa o **endpoint de token OAuth 2.0 (v2)** ao registrar um provedor OAuth. Para obter mais informações, consulte Registrar um provedor OAuth.

O que Fazer Depois

Registrar um provedor OAuth

Registrar um provedor OAuth

Use as informações geradas durante a configuração da conta Microsoft Azure para registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.

2. Selecione **Novo**.

3. Na tela **Que tipo de aplicação OAuth**, selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
ID de cliente	ID da aplicação que você criou em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	O segredo do cliente que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. **Nota:** Ao usar certificados, o **segredo do cliente** é um valor fictício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script do API do OAuth	Nome do script da API OAuth. Para obter mais informações, consulte Script de API do OAuth. **Nota:** Este campo é obrigatório somente ao usar certificados.
Tipo de concessão padrão	Credenciais do cliente
URL de Token	URL do token que você copiou após configurar a conta Microsoft Azure.
Redirecional URL	https://<instance> ./oauth_redirect.do **Nota:** Este URL deve ser o mesmo que o URL em Microsoft Azure.

5. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
   Um registro de perfil de entidade OAuth é criado.
6. Na lista relacionada Escopos de Entidade OAuth, adicione escopos para corresponder às permissões que você definiu ao configurar a aplicação.
7. Selecione **Inserir uma nova linha**.
8. Insira `smtp` como o nome e `https://outlook.office365.com/.default` como o escopo do OAuth.
9. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
10. Na lista integrada Perfis de entidade OAuth, selecione o perfil criado por padrão.
11. Na lista integrada Escopos de Entidade OAuth, adicione uma nova linha e selecione o escopo **smtp**.
12. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Use o perfil OAuth para criar uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0. Para obter mais informações, consulte Criar uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0.

Configurar o fluxo de credenciais do cliente para SMTP OAuth2 usando a autenticação baseada em certificados

Configure um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados para e-mail de saída.

Antes de Iniciar

Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar um perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: Microsoft Azure administrador do portal e administrador

Procedimento

1. Faça login no perfil de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a Microsoft Azure documentação do portal de registro .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e a URL de redirecionamento e selecione **Registrar**.

   Nota:
   Insira a URL de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance> /oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.

3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID de cliente e o valor secreto gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação a ServiceNow.

4. Habilite a permissão **SMTP.SendAsApp**.

   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.

   c. Selecione o bloco Microsoft Office 365.

   d. Selecione **Permissões da aplicação**.

   e. No campo **Selecionar permissões**, insira `SMTP.SendAsApp`.

   f. Marque a caixa de seleção **SMTP.SendAsApp**.

   g. Selecione **Adicionar permissões**.

5. Selecione **Conceder consentimento ao administrador para**<organization name> e selecione **Sim** para confirmar.

6. Carregue o certificado.

   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

   b. Selecione **carregar certificado**.

   c. Forneça uma descrição, uma data de início e uma data de vencimento e carregue o certificado.

7. Copie o ID do cliente e o ID do diretório para um arquivo de texto.

8. Registre entidades de serviço em Microsoft Exchange usando o PowerShell.

   a. Execute os seguintes comandos.

   ```
   Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
   Import-module ExchangeOnlineManagement
   Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
   ```

   Para obter mais informações, consulte Como autenticar a conexão SMTP usando OAuth.

   b. Registre a entidade de serviço de uma aplicação Microsoft Entra ID executando o seguinte comando.

   ```
   New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
   ```

   Importante:
   Para o valor OBJECT_ID, vá para **Visão geral** > **Aplicações gerenciadas no diretório local** e copie o ID do objeto.

   c. Adicione permissão ao ID de e-mail do usuário usando o seguinte comando.

   ```
   Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.
   Você usa o **endpoint de token OAuth 2.0 (v2)** ao configurar um provedor JWT. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor JWT.

O que Fazer Depois

Configurar um provedor JWT

Configurar um provedor JWT

Configure um provedor JWT no Now Platform para configurar um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

Antes de Iniciar

Carregue um certificado Java Key Store (JKS). Anexe um certificado JKS que contém o certificado carregado em Microsoft Azure à sua instância para usar ao habilitar a autenticação de cliente JWT. Para obter mais informações, consulte Carregar certificado Java Key Store .

Crie uma chave de assinatura JWT para atribuir ao seu certificado JKS. Para obter mais informações, consulte Configuração de uma chave de assinatura JWT .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione um provedor JWT à sua instância ServiceNow e preencha os valores da declaração.

Nome da declaração	Valor do sinistro
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Nota:** O ID do locatário deve ser substituído pelo ID do diretório copiado de Microsoft Azure.
iss	ID de cliente copiado de Microsoft Azure
sub	ID de cliente copiado de Microsoft Azure

   Para obter mais informações, consulte Criar um provedor JWT com uma chave de assinatura JWT .

2. No menu Registro do Provedor JWT, selecione **Copiar sys_id** e copie o sys_id do provedor JWT.

O que Fazer Depois

Gerar impressão digital SHA-1

Gerar impressão digital SHA-1

Gere uma impressão digital SHA-1 usando o sys_id do provedor JWT, o sys_id do certificado Java Key Store (JKS) e o alias do certificado JKS para o script GraphCertificateOAuthTemplate.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Definição do Sistema** > **Scripts-Plano de fundo**.
2. Cole o script a seguir para gerar o valor de impressão digital SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Selecione **Executar script**.

O que Fazer Depois

Criar um script de API OAuth

Criar um script de API OAuth

Crie e duplique um script de API do OAuth para o registro da aplicação.

Antes de Iniciar

Gere uma impressão digital SHA-1. Para obter mais informações, consulte Gerar uma impressão digital SHA-1.

Gere um sys_id ao configurar um provedor JWT. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor JWT.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione e abra **EmailCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplique o script alterando o nome no campo **Nome**, selecione **Inserir e permanecer** no menu de registro.

   Nota:
   O nome deve começar com **OAuth** para criar um script OAuth.

   O script é copiado e criado com um nome diferente.
4. No script copiado, insira o provedor JWT sys_id e a impressão digital SHA-1.
5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Registrar um provedor OAuth.

Criar uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0

Crie uma conta de e-mail de Microsoft Exchange Online com SMTP OAuth2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Contas de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	SMTP
Autenticação	Selecione **OAUTH 2.0**. Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail.
Servidor	Servidor usado para criar as contas de e-mail.
Rótulo de usuário de e-mail	Valor de exibição usado para mensagens de saída. Este campo é somente para contas do tipo SMTP.
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. O valor neste campo também é o **endereço** De quando a instância envia um e-mail. Se você estiver usando SMTP, o valor deverá ser um endereço de e-mail completo. O valor no campo **De** pode substituir este campo para contas SMTP.
De	O endereço de e-mail De usado para notificações enviadas com esta conta. Este endereço tem precedência sobre o campo **Nome de usuário**. Se nada estiver presente neste campo, o Nome de usuário será usado como o endereço de retorno para notificações enviadas da instância. **Nota:** Este valor é somente para SMTP.
Perfil OAuth	Perfil OAuth configurado durante o registro da aplicação.
Segurança da Conexão	Se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS, uma conexão insegura será atualizada para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS.
Porta	Porta TCP de conexão.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador que indica se esta conta foi provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar saída de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.
5. Teste a conexão selecionando o link **Testar conexão**.

Propriedades do e-mail

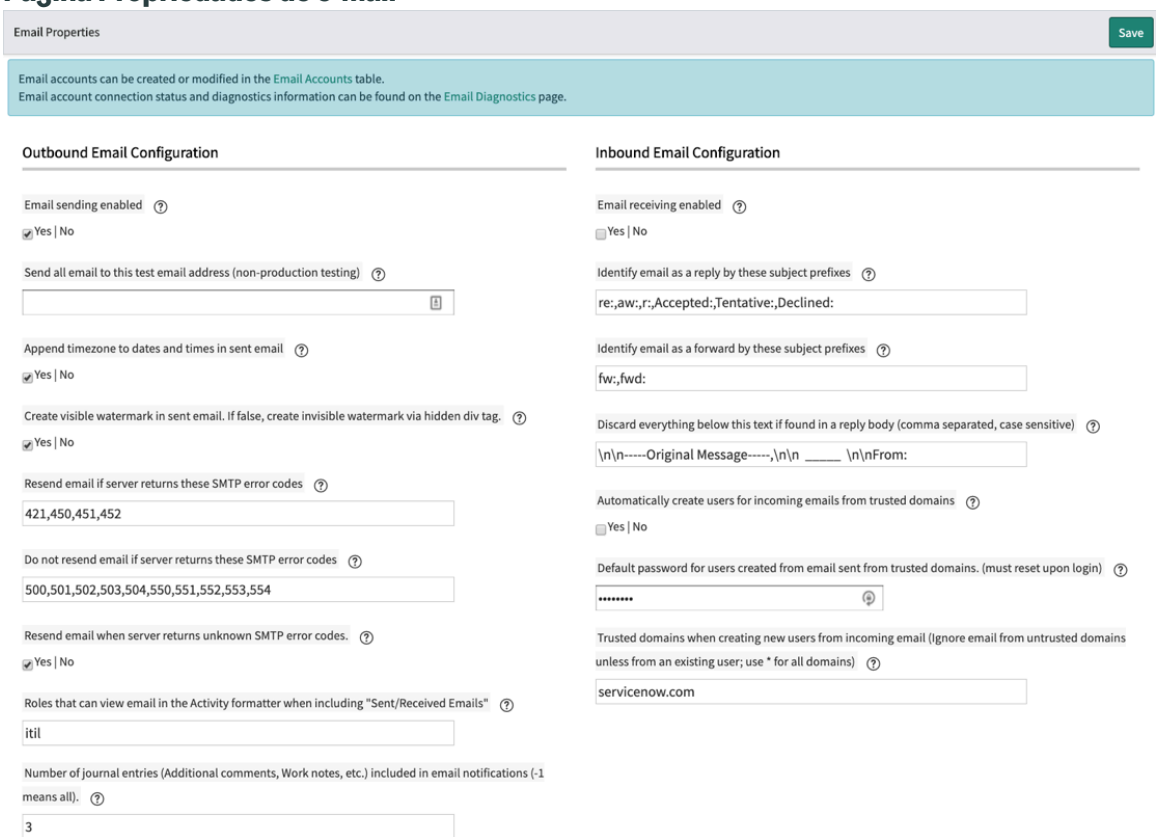
A página Propriedades de e-mail é onde você pode definir as configurações de e-mail de entrada e saída.

As propriedades de e-mail estão disponíveis em um destes módulos:

- **Caixas de Correio do Sistema** > **Propriedades do E-mail**
- **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**

Etapas de solução de problemas a serem tomadas quando uma instância da ServiceNow não recebe e-mail

Página Propriedades de e-mail



As contas de e-mail são configuradas no **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail** módulo. Para obter mais informações e instruções, consulte Criar uma conta de e-mail.

Os diagnósticos de e-mail estão disponíveis em **Caixas de Correio do Sistema** > **Diagnóstico de e-mail** módulo.

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades de segurança que afetam o processamento de e-mail, consulte Autenticação SMTP (obsoleta) em Configurações de proteção de segurança da instância.

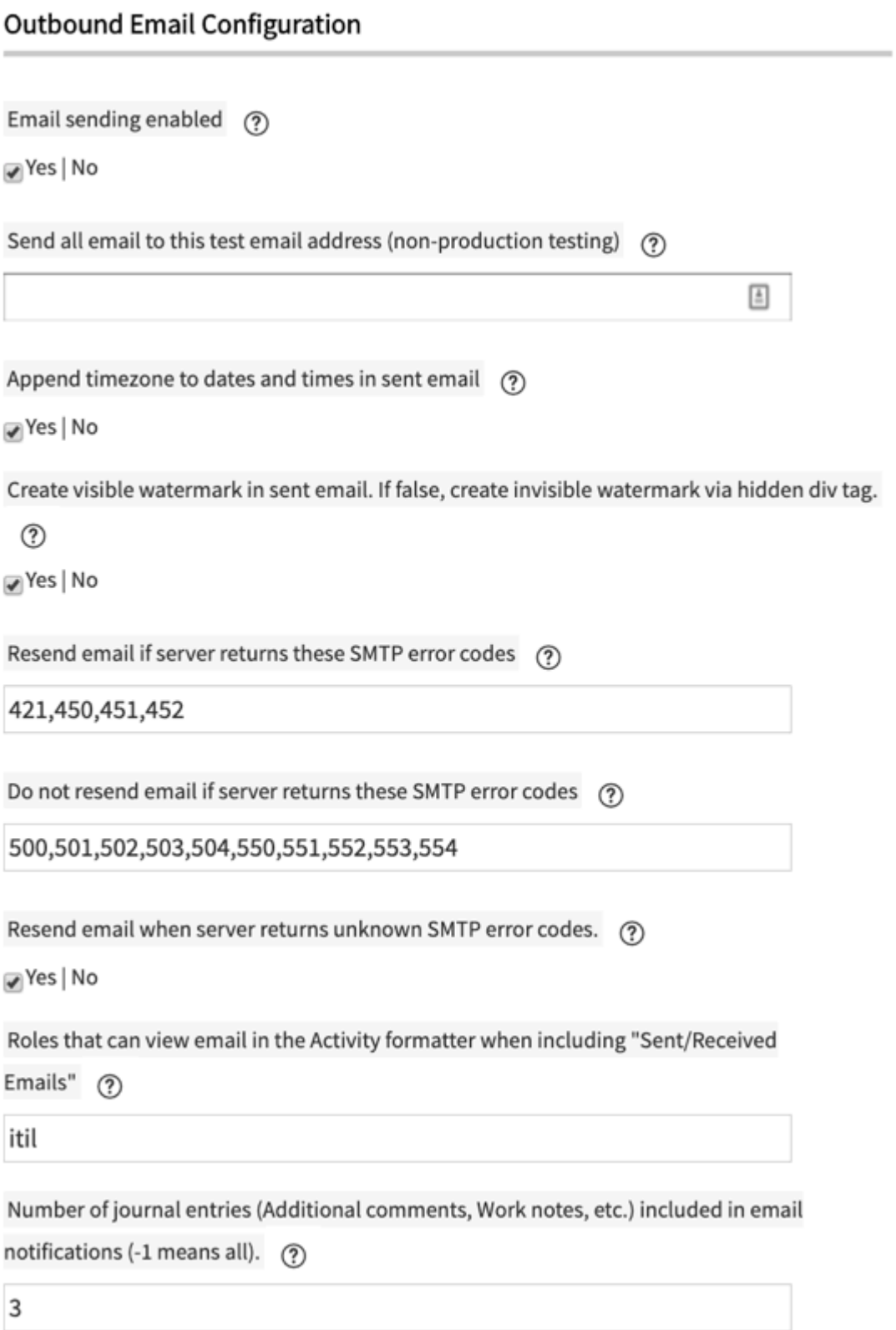
Configuração de e-mails de saída

A seção **Configuração de e-mail de saída** da página Propriedades de e-mail contém propriedades para enviar e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de e-mail de saída



Propriedades de e-mail de saída

Propriedade	Rótulo	Descrição
`glide.email.smtp.active`	Envio de e-mail habilitado	Especifica se o servidor de e-mail de saída deve ser habilitado ou desabilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de e-mail de saída

Propriedade	Rótulo	Descrição
		• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.email.test.user	Enviar todos os e-mails para este endereço de e-mail de teste (testes de não produção)	Especifica a lista separada por vírgulas de endereços de e-mail para os quais a instância envia todas as mensagens de e-mail. Normalmente usado em instâncias de não produção para fins de teste. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
glide.email.append.timezone	Anexar fuso horário a datas e horas em e-mails enviados	Especifica se o fuso horário do sistema deve ser anexado aos valores de data e data/hora em e-mails de saída. Por exemplo, 2010-07-02 04:01:14 PST. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.email.watermark.visible	Criar marca d'água visível no e-mail enviado. Se falso, crie marca d'água invisível por meio de marcador div oculto.	Indica se a marca d'água nas notificações por e-mail está visível (verdadeiro) ou encapsulada em um marcador div oculto (falso). • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
glide.smtp.defer_retry_ids	Reenviar e-mail se o servidor retornar estes códigos de erro SMTP	Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que forçam a instância a reenviar o e-mail. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 421,450,451,452
glide.smtp.fail_message_ids	Não reenvie e-mails se o servidor retornar esses códigos de erro SMTP	Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que impedem a instância de reenviar e-mails. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
glide.smtp.default_retry	Reenvie o e-mail quando o servidor retornar códigos de	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o reenvio de e-mail quando um código de erro SMTP desconhecido é encontrado. A instância reconhece somente os códigos de erro SMTP definidos na propriedade *glide.smtp.defer_retry_ids*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de e-mail de saída

Propriedade	Rótulo	Descrição
	erro SMTP desconhecidos.	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.ui.activity.email_roles	Funções que podem visualizar e-mails no formatador de atividades ao incluir "E-mails enviados/ recebidos"	Especifica a lista separada por vírgulas de funções que podem exibir e-mail no formatador de atividades. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: itil
glide.email.journal.lines	Número de entradas de período (comentários adicionais, anotações de trabalho etc.) incluídas em notificações por e-mail (-1 significa tudo).	Especifica o número de entradas de um campo de diário, como Comentários adicionais ou Anotações de trabalho, incluídas em notificações por e-mail. Um valor de -1 inclui todas as entradas de registro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Saiba mais:Restringir o número de entradas enviadas em uma notificação

Configuração de e-mails de entrada

A seção **Configuração de e-mail de entrada** da página Propriedades de e-mail contém propriedades para controlar o e-mail de entrada.

Propriedades de e-mail de entrada

Propriedade	Rótulo	Descrição
glide.email.read.active	Recepção de e-mail habilitada	Especifica se o servidor de e-mail de entrada deve ser habilitado ou desabilitado. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.email.reply_subject_prefix	Identifique um e-mail como uma resposta por esses prefixos de assunto	Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identificam uma resposta de e-mail. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: re:,aw:,r:,Aceito:,Tentativo:,Recusado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de e-mail de entrada

Propriedade	Rótulo	Descrição
		Nota: O caso do prefixo de resposta no e-mail, por exemplo, RE:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo Re: e somente RE: estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como uma resposta. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões com maiúsculas e minúsculas, como RE:, Re: e assim por diante.
glide.email.forward_subject_prefix	Identificar e-mail como encaminhamento por estes prefixos de assunto	Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identificam um e-mail encaminhado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: fw:, fwd: **Nota:** O caso do prefixo de encaminhamento no e-mail, por exemplo, fw:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo Fwd: e somente fwd: estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como um encaminhamento. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões com maiúsculas e minúsculas, como FWD:, Fwd: e assim por diante.
glide.pop3readerjob.create_caller	Criar automaticamente usuários para e-mails de entrada de domínios confiáveis	Controla o comportamento quando uma instância recebe um e-mail de um endereço de e-mail não associado a um registro de usuário. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**, a instância criará um novo registro de usuário para o endereço de e-mail e colocará esse novo usuário no campo **Solicitante** de todos os tíquetes criados. Se a propriedade estiver definida como **falsa**, a instância colocará o **Convidado** no campo **Solicitante** de todos os tíquetes criados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de e-mail de entrada

Propriedade	Rótulo	Descrição
		• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Saiba mais:Habilitação da criação automática de usuários
glide.user.default_password	Senha padrão para usuários criada a partir de e-mails enviados de domínios confiáveis. (deve ser redefinido após o login)	Especifica a senha para novos usuários criados a partir de e-mails de entrada. Os usuários devem redefinir a senha no primeiro login. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: senha • Saiba mais:Habilitação da criação automática de usuários
glide.user.trusted_domain	Domínios confiáveis ao criar usuários a partir de e-mails de entrada.	Lista separada por vírgulas de domínios confiáveis para os quais a instância cria automaticamente um usuário com base nos e-mails de entrada. Use um asterisco (*) para confiar em todos os domínios. Se um e-mail não for de um domínio confiável, a instância processará o e-mail de entrada como um "usuário convidado", mas não criará um usuário convidado na instância. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: servicenow.com • Saiba mais:Habilitação da criação automática de usuários

Tradução automática

Propriedades de filtragem de imagem de e-mail

Use as propriedades de filtragem de imagem de e-mail para controlar como as imagens de e-mail de entrada são anexadas a um registro de destino.

Quando um usuário envia um e-mail para o sistema, as imagens de e-mail (como logotipos ou assinaturas de e-mail) são anexadas ao registro de destino por padrão. Essas imagens também estão visíveis no fluxo de atividades do registro de destino. O sistema replica essas imagens, o que pode causar anexos de imagem duplicados ao registro de destino e também imagens duplicadas no fluxo de atividades.

Para filtrar imagens de e-mails e reduzir anexos de imagem duplicados para registros de destino, configure as seguintes propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Use essas propriedades para:

- Especifique os tamanhos de imagem de e-mail qualificados para filtragem.
- Escolha uma ação que controle o comportamento do anexo de imagem e a visibilidade da imagem no fluxo de atividades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Essas propriedades não excluem anexos. Você pode verificar os registros de anexo na tabela Anexos [sys_attachment].

Propriedades de filtragem de imagem de e-mail

Nome	Descrição
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum_bytes	Define o tamanho mínimo de imagem em bytes para imagens de e-mail de entrada a serem anexadas ao registro de destino. Qualquer imagem abaixo desse limite de tamanho está sujeita ao comportamento de filtragem de imagem que você define na propriedade *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a* Para desabilitar totalmente a filtragem de imagens e anexar todas as imagens de e-mail ao registro de destino, defina o tamanho mínimo de bytes como 0. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action	Especifica o comportamento de filtragem de imagem. **Nota:** Independentemente da ação selecionada, a imagem ficará visível quando você optar por **Visualizar e-mail HTML** ou **Mostrar detalhes do e-mail** no formatador de atividades. • Tipo: lista de seleção ◦ AttachTarget — Associe a imagem ao registro de destino. A imagem está visível no formatador de atividades e no anexo do registro de destino. ◦ AttachEmail — Anexe a imagem ao registro de e-mail. A imagem não está visível no formatador de atividades do registro de destino nem no anexo ao registro de destino. ◦ AttachNone — Não anexe a imagem a um registro. Você pode selecionar esta opção para anexar a imagem manualmente posteriormente. • Valor padrão: AttachEmail

Tópicos relacionados

Adicionar propriedade do sistema

Propriedades de resumo de e-mail

Várias propriedades estão disponíveis para gerenciar intervalos de resumo para resumos de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedades a seguir estão disponíveis para o recurso de resumo de e-mail.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades para intervalos de resumo de e-mail

Propriedade	Descrição
glide.email.digest.default_interval	O sys_id do intervalo de resumo de e-mail padrão disponível para os usuários. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
glide.email.digest.max_intervals	O número máximo de intervalos de resumo de e-mail que podem ser definidos. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties] • **Saiba mais**: para obter detalhes sobre intervalos de resumo, consulte Criar ou modificar intervalos de resumo de e-mail.

Propriedades avançadas de e-mail

Use as propriedades avançadas de e-mail para ajustar a maneira como sua instância envia ou recebe e-mails.

Adicione essas propriedades à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] antes que elas possam ser usadas para substituir os padrões.

`com.glide.email.max_read`

Especifica o número máximo de e-mails que um leitor POP3 deve processar simultaneamente.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20

`com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz`

Especifica se o fuso horário de um usuário deve ser mostrado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

`glide.cms.use_email_override_url`

Força o sistema a usar a propriedade *`glide.email.override.url`*, em vez da propriedade *`glide.servlet.uri`*, quando uma notificação tem um link para uma página do CMS em uma instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email_address_filter.max_domains

Define o número máximo de domínios que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Define o número máximo de exceções que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: 1000

glide.email.allow_duplicate_message_ids

Permite o armazenamento de e-mails com IDs de mensagem duplicados e adiciona a mensagem de erro "Id de mensagem duplicado encontrado, loop impedido".

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.email.append.timezone

Anexa o fuso horário do usuário a todos os valores de data e hora em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2018-07-02 04:01:14 PST). O fuso horário não será exibido se a propriedade do sistema *glide.sys.time_format* não tiver um valor "z". Para obter mais informações sobre como configurar o fuso horário em notificações por e-mail, consulte Fuso horário para notificações por e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

glide.email.email_client.check_attachment_availability

Habilita uma verificação do sistema de cada arquivo que um usuário anexa a um rascunho de e-mail no cliente de e-mail. Se um arquivo estiver infectado por um vírus, o usuário não poderá enviar o e-mail com o arquivo anexado. O usuário deve remover o anexo para enviar o e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

O e-mail sem um registro de destino ou cujo registro de destino é o e-mail se torna visível para qualquer usuário, independentemente de suas funções. Ao transformar esta propriedade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em falsa, o usuário fica restrito, a menos que tenha enviado o registro ou tenha uma função de administrador.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor: falso

glide.email.inbound.calendar_behavior

Especifica como o sistema armazena dados de calendário, como um convite ou uma resposta de convite. Insira uma destas opções (sem distinção entre maiúsculas e minúsculas):

- Anexar: armazene os dados do calendário como um anexo no registro associado, como o incidente ou a mudança que aciona um convite.
- Ignorar: descarte os dados do calendário.
- Em linha: armazene os dados do calendário como texto no campo Corpo do e-mail.
- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Anexar

glide.email.inbound.check_attachment_availability

Impede que os usuários baixem e usem arquivos infectados por vírus que estão anexados a e-mails de entrada.

O sistema detecta arquivos infectados em um e-mail verificando o ServiceNow cabeçalho de vírus. Se houver vários anexos de e-mail, o sistema verificará os arquivos por meio de Varredura antivírus . Todos os anexos detectados como infectados ficam indisponíveis para uso.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

Especifica se o HTML de e-mail de entrada deve ser convertido para que as imagens de e-mail apareçam na visualização do corpo do e-mail em HTML. O sistema exibe links de cid quebrados (ID de conteúdo) no lugar de imagens recebidas quando esta propriedade está desabilitada. O formato no qual o sistema exibe uma imagem de e-mail depende da configuração da propriedade no momento em que o e-mail é recebido, não da configuração da propriedade atual.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

Permite que o sistema gere texto HTML para e-mails de entrada que contenham apenas uma mensagem de texto simples.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permite que o sistema gere texto sem formatação para e-mails de entrada que contenham apenas uma mensagem HTML.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.max_attachment_count

Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.inbound.max_body_chars

Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 524.288

glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

Define o tamanho máximo total do anexo em bytes permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 18874368
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

Define o e-mail como recebido ignorado quando atendido com uma de duas condições:

- A conta do usuário (convidado ou qualquer outra conta usada para executar a ação de e-mail de entrada) está inativa.
- A conta do usuário (convidado ou qualquer outra conta usada para executar a ação de e-mail de entrada) é bloqueada e a propriedade glide.pop3.process_locked_out é definida como falsa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.mail_to

Especifica o endereço de e-mail para enviar notificações que usam a variável ${mailto:}.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: endereço de e-mail SMTP que está ativo por padrão

glide.email.name_split

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica o delimitador usado entre nomes e sobrenomes em um endereço de e-mail. Por exemplo, um delimitador de "." (ponto) no endereço de e-mail john.smith@company.com informa ao sistema para procurar um registro de usuário para John Smith.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ponto final (.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Controla se um registro sys_mail gerado por notificação é salvo mesmo se não houver destinatários. Usada junto com outras propriedades de registro em log do destinatário da notificação, esta propriedade permite a investigação de problemas com notificações.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.email.outbound.check_attachment_availability

Impede que os usuários enviem e-mails que contenham arquivos infectados por vírus.

Se um e-mail de saída contiver um anexo que foi marcado anteriormente como infectado por meio de Varredura antivírus, o sistema não enviará o e-mail. Um evento é criado para indicar que o anexo de e-mail não está disponível para uso.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.outbound.header.auto_submitted

Armazena o valor usado no cabeçalho de e-mail de saída "Enviado automaticamente". Limpe o valor da propriedade para remover o cabeçalho "Enviado automaticamente" de todos os e-mails de saída. Alguns filtros de spam sinalizam e-mails gerados automaticamente como spam.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: gerado automaticamente

glide.email.outbound.max_attachment_count

Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.outbound.max_body_chars

Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 524.288

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

Define o tamanho máximo total do anexo em bytes permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 18874368
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.override.url

Define a URL a ser usada em links enviados por e-mail no lugar da URL da instância. O URL deve terminar com nav_to.do. Um valor de exemplo é `https://servicenow.customerdomain.com/produção.nav_to.do`. Esta propriedade é adequada para clientes que usam URLs de redirecionamento personalizados para suas instâncias.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: URL da instância

glide.email.remove_illegal_address_quotes

Remove aspas inválidas de um endereço de e-mail de entrada, permitindo que o endereço de e-mail de entrada seja aceito como válido. Por exemplo, quando você define a propriedade como verdadeira, o endereço "john.doe@example.com" é alterado para john.doe@example.com. No entanto, somente os endereços formatados como John Doe <'john.doe@example.com'> são removidos totalmente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

glide.email.smtp.max_recipients

Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar nas linhas Para:, CC:, CCO: combinadas para uma única notificação por e-mail. As notificações que excederiam este limite, em vez disso, criarão notificações por e-mail duplicadas endereçadas a um subconjunto da lista de destinatários. Cada notificação por e-mail tem o mesmo número máximo de destinatários.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.smtp.max_send

Especifica quantos e-mails serão enviados por meio de cada nova conexão SMTP. Se houver mais e-mails para enviar do que o valor especificado, a instância estabelecerá uma nova conexão SMTP.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

Especifica o número máximo geral de destinatários para os quais um e-mail pode ser enviado. Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar nas linhas Para:, CC:, CCO: para uma única notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Define o número máximo de filtros de e-mail que podem ser associados a um único filtro de endereço do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Converte o XML de e-mails de saída e de entrada que são mostrados nos comentários em texto sem formatação. Se falso, o sistema preservará o XML.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi excluído. Se definido como verdadeiro, as propriedades subsequentes que lidam com a exclusão do registro em log serão habilitadas. Se falso, as propriedades serão desabilitadas. Esta propriedade não pode suprimir mensagens de log geradas pela propriedade *glide.email.test.user*.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o registro do dispositivo de notificação escolhido está marcado como inativo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Registra em log os destinatários que são excluídos com base no campo **Programação** no registro de dispositivo de notificação [cmn_notif_device] para o dispositivo de notificação escolhido.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Registra em log os destinatários que são excluídos porque iniciaram o evento de notificação, como atualizar um registro de incidente. A caixa de seleção **Enviar para o criador do evento** é desmarcada no registro de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o endereço de e-mail desse usuário é inválido, por exemplo, @ está ausente ou vazio.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Registra em log os destinatários de convites de calendário que foram excluídos. Os destinatários são excluídos porque o campo **Integração de calendário** está definido como **Nenhum** no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Registra em log os destinatários que são excluídos porque a caixa de seleção **Ativo** está desmarcada no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o campo **Notificação** está definido como **Desabilitado** no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Se definido como verdadeiro, as propriedades subsequentes que lidam com a inclusão de registro em log serão habilitadas. Se falso, as propriedades serão desabilitadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque são delegados de outro usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque estão nos campos **parm1** ou **parm2** do registro do evento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Registra em log os destinatários especificados no campo **Usuários/Grupos no** campo do registro de notificação. Os destinatários_fields são campos no registro de destino que contêm um destinatário a ser adicionado. Por exemplo, para incluir um atribuído de incidente como destinatário, defina o campo **Usuários/Grupos no campo** como **Atribuído a**.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.group_email

Registra em log os usuários incluídos em uma notificação enviada a um grupo. A propriedade também registra usuários no campo **parm1** ou **parm2** de evento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

Registra em log os destinatários que gerenciam um grupo de destinatários. A propriedade também registra usuários no campo **parm1** ou **parm2** de evento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.membership

Registra em log os destinatários que fazem parte de um grupo de destinatários de notificação. A propriedade também registra usuários no campo **parm1** ou **parm2** de evento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Registra em log os destinatários incluídos por meio do campo **Usuários** do registro de notificação (recipient_users).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registra em log os destinatários porque eles estão inscritos por meio das preferências de notificação do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.pop3.parse_start

Especifica o texto que indica o início da seção do corpo do e-mail. A instância analisa os pares nome:valor nesta seção para definir ou atualizar valores de campo ao processar ações de e-mail de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

glide.pop3.parse_end

Texto que indica o final da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar os pares nome:valor para atualizar os valores do campo ao processar ações de e-mail de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

glide.smtp.dateformat

Especifique o formato de data a ser usado para notificações por e-mail de saída.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de data listado no registro de usuário do remetente do e-mail [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

Especifica se o e-mail de saída inclui o cabeçalho "Precedência: em massa". Alguns filtros de spam sinalizam e-mail em massa como spam. Defina o valor como **falso** para remover este cabeçalho do e-mail de saída.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.smtp.send_partial

Divide o e-mail de saída entre destinatários válidos e inválidos. O e-mail é enviado somente para destinatários válidos. Um novo e-mail contendo os destinatários inválidos é criado no estado **pronto para envio** e tenta enviar novamente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.smtp.timeformat

Especifique o formato de hora a ser usado para notificações por e-mail de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de hora listado no registro de usuário do remetente do e-mail [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

Especifica se devem ser exibidos endereços de e-mail ou IDs de usuário (valor de exibição da tabela Usuário) em cabeçalhos de e-mail. Se verdadeiro, a instância pesquisará um registro de usuário com um endereço de e-mail correspondente. Se não puder encontrar um registro de usuário correspondente, ele exibirá o endereço de e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

Especifica o limite do volume de dados que pode ser processado por meio de um único clique da operação Expandir tudo ou getEmailBoties. Se o valor limite for atingido, o usuário será notificado de que o limite máximo de texto de e-mail alocado foi atingido e alguns e-mails não foram expandidos.

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

Define as colunas da tabela Usuário [sys_user] que a lista de preenchimento automático exibe. Separe cada nome de coluna com um caractere de ponto e vírgula (;).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nome

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Especifica o número máximo de endereços a serem listados em um registro de auditoria de e-mail. Se o número de endereços exceder esse limite, a instância truncará a lista após o valor máximo e exibirá um caractere de reticências (...).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

Define um valor que é usado pela regra de negócio **de notificações de IC afetado**. A regra de negócio notifica os assinantes quando as tarefas afetam os itens de configuração (ICs). A regra de negócio gera notificações para ICs primários até o nível definido por esta propriedade. Você pode ajustar o valor da propriedade de acordo com a complexidade e a profundidade dos relacionamentos de IC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

Restringir anexos com extensões de arquivo questionáveis para e-mail de entrada.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Define o valor padrão de 24 horas. Qualquer e-mail com mais de 24 horas não será enviado pelo sistema. Isso protege o sistema contra um grande número de e-mails enviados de uma só vez ou se a caixa de saída tiver um grande número de e-mails aguardando para serem enviados.

Defina com um valor maior que 24 (horas) e aumente em intervalos para não enviar um grande número de e-mails de uma só vez. Dependendo do tamanho do backlog de e-mails e do espaçamento em que são criados no tempo, convém começar com um valor de 36 (valor de 1,5 dias), deixá-los sair e definir o valor novamente para talvez 48 (dois dias) e continue aumentando o valor até que todos os e-mails mais antigos sejam enviados.

- Tipo: inteiro
- Valor: 24

`glide.email.outbound.static_translation.enabled`

Habilita a propriedade do sistema para tradução estática de notificações para a aplicação global.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.notification.translation.dynamic`

Habilita a propriedade do sistema para tradução dinâmica de notificações para a aplicação global.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.security.file.mime_type.validation.inbound_email`

Quando definido como `verdadeiro`, valida o tipo mime de anexos no e-mail de entrada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Ativar administração de e-mail

Ative o filtro de e-mail e o serviço de e-mail.

Ativar filtros de e-mail

Os administradores podem ativar o plug-in Filtros de e-mail (com.glide.email_filter).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a 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 .

O que Fazer Depois

Criar um filtro de e-mail

Ativar serviço de e-mail

Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in Serviço de e-mail (com.glide.email.service) para habilitar a API de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

Criar um filtro de endereço do sistema

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Conceder acesso à API de e-mail

Para conceder acesso a usuários não administradores à API de e-mail, os administradores devem criar um controle de acesso e atribuir uma função especial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter detalhes adicionais, consulte API de e-mail .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Eleve os privilégios para security_admin.
2. Navegar até **Segurança do sistema** > **Controle de Acesso (ACL)**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um controle de acesso para a tabela E-mail [sys_email].

Valores de controle de acesso

Campo	Valor
Tipo	registro
Operação	Criar
Sobreposições do administrador	Selecionado
Nome	sys_email
Requer função	e-mail_api_enviar

5. Atribua a função email_api_send ao usuário não administrador.
6. Verifique se o usuário não administrador tem acesso de leitura a todos os registros na tabela de destino da notificação ou tem acesso de leitura a um registro específico na tabela.
   Por exemplo, para trabalhar com notificações de incidentes, o usuário não administrador precisa de acesso à tabela Incidente. Você pode fornecer acesso ao registro:
   - Conceder ao usuário uma função apropriada, como a função itil.
   - Selecionar um incidente específico que foi aberto em nome do usuário.

Criação de uma conta de e-mail

Use o administrador de e-mail para criar contas de e-mail, filtro de e-mail e criar uma conta de e-mail para Microsoft Graph.

Contas de e-mail

As contas de e-mail armazenam os detalhes da conexão e as credenciais que o sistema usa para acessar servidores e serviços de e-mail externos.

Por padrão, as instâncias vêm com contas de e-mail para ServiceNow - servidores SMTP e POP3 gerenciados para enviar e receber e-mails. Essas contas não podem ser modificadas, mas podem ser desativadas se você não quiser usá-las. Para se conectar a outros servidores e serviços de e-mail, você deve criar contas de e-mail para eles. Você pode criar contas de e-mail para servidores e serviços que usam estes protocolos:

- SMTP
- POP3
- IMAP

Nota:
O sistema permite que apenas uma conta de e-mail SMTP esteja ativa por vez e envia todos os e-mails por meio dessa conta. No entanto, você pode receber e-mails de várias contas POP3 ou IMAP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema armazena contas de e-mail individuais na tabela sys_email_account. Crie contas de e-mail separadas para enviar e receber e-mails. Use as propriedades de e-mail para definir como o sistema processa o e-mail para todas as contas de e-mail.

Por padrão, o servidor ServiceNow POP3 fornece a cada instância sua própria caixa de correio no endereço instance@service-now.com. Da mesma forma, o servidor SMTP ServiceNow envia e-mail do endereço instance@service-now.com. Para criar outra caixa de correio, provisione seu próprio servidor POP3 ou IMAP e crie uma conta de e-mail para o servidor na instância. Para alterar o endereço de e-mail enviado de, atualize o endereço na conta de e-mail que você usa para enviar e-mails.

E-mails recebidos por meio de uma conta de servidor POP3 ou IMAP são armazenados na tabela E-mail [sys_email] e excluídos da conta.

Nota:
A ServiceNow tem acesso exclusivo a uma conta que você configura. Depois que um e-mail é lido de uma conta POP ou IMAP que você configurou, a ServiceNow exclui o e-mail do servidor.

Criar uma conta de e-mail

Você pode criar contas de e-mail além das contas provisionadas para você.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail: um servidor de e-mail compatível
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

Aviso:
Um servidor SMTP que usa um endereço IP de host local ou loopback (127.0.0.1) não é aceito como um servidor de e-mail compatível. Para obter mais informações, consulte KB0724199 .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ POP3 ○ IMAP ○ SMTP **Nota:** O sistema pode usar apenas uma conta SMTP ativa por vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ –- Nenhum(a)-- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0 O plug-in Email - OAUTH support for IMAP and SMTP (com.glide.email.oauth) deve estar ativo para que as opções do OAuth fiquem visíveis.
Provedor OAuth	Registro de registro da aplicação OAuth para esta conta. Este campo aparecerá se você selecionou **OAuth 2.0**.
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `node.customerdomain`).
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador que indica se esta conta foi provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar saída de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de arquivos de log do nó**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.
Rótulo de usuário de e-mail	Valor de exibição usado para mensagens de saída. Este campo é somente para contas do tipo SMTP.
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. O valor neste campo também é o **endereço** De quando a instância envia e-mail. Se você estiver usando SMTP, este deve ser um endereço de e-mail completo. O valor no campo **De** pode substituir isso (para contas SMTP). **Nota:** O endereço no campo **De** no formulário Notificação [sysevent_email_action] tem precedência sobre este campo.
Senha	Senha quando o tipo **de autenticação** for **Senha**. **Nota:** Pode ser necessário aumentar o tamanho deste campo para acomodar senhas mais longas. Por padrão, este campo tem um tamanho de 40 caracteres.
De	(Somente SMTP) O endereço De usado para notificações enviadas com esta conta. Este endereço tem precedência sobre o campo **Nome de usuário**.

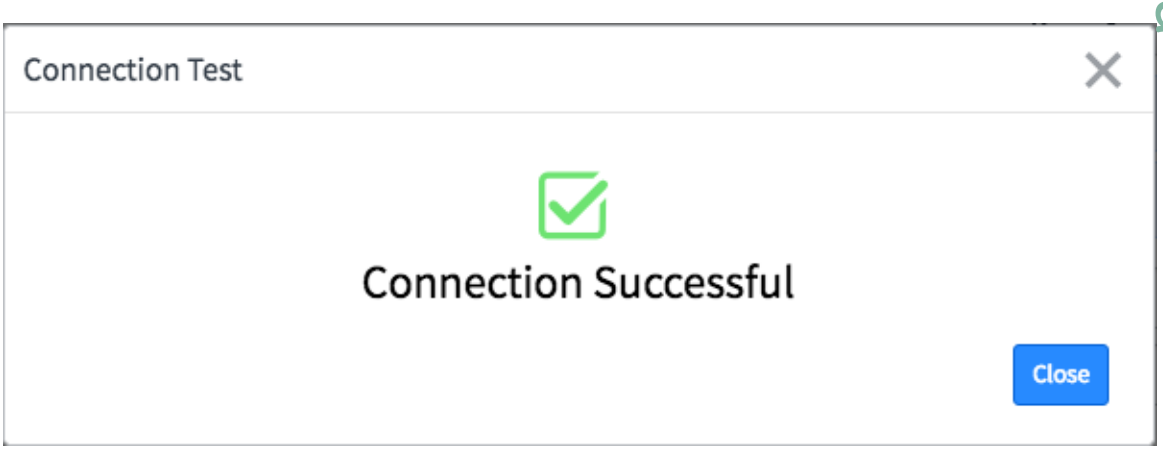
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se nada estiver presente neste campo, o Nome de usuário será usado como o endereço de retorno para notificações enviadas da instância.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS** Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. ⚠ **Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro, como **STARTTLS** ou **Nenhum**, pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se for deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.

3. Clique em **Enviar**.
4. Clique no link testar conexão na parte inferior para testar a conta SMTP, POP3 ou IMAP.

   O sistema exibe uma janela pop-up com os resultados do teste de conexão.



   Se o teste for bem-sucedido, clique em **Fechar** para retornar ao registro da conta de e-mail. Se o teste falhar, clique em **Exibir logs** para exibir mais informações sobre os resultados do teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usa a conta de e-mail para enviar ou receber e-mails.

O que Fazer Depois
Habilite o sistema para enviar ou receber e-mail.

Vários leitores de e-mail

Organize contas de e-mail POP3/IMAP em grupos de contas de e-mail (subconjuntos de contas de e-mail) que podem ser processados por vários trabalhos de leitor de e-mail. Para melhorar o desempenho do processamento de contas de e-mail de entrada, você pode adicionar gradativamente grupos de contas de e-mail e, se necessário, trabalhos de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

Como funciona o processamento do grupo de contas de e-mail

Por padrão, o trabalho de leitor de e-mail processa contas de e-mail POP3/IMAP em série, o que pode resultar em tempos de processamento mais longos quando você tem muitas contas de e-mail. Também pode ser difícil identificar contas de e-mail problemáticas que possam contribuir para tempos de processamento mais lentos.

Para reduzir o tempo de processamento da conta de e-mail, você pode criar um ou mais grupos de contas de e-mail que contêm subconjuntos de suas contas de e-mail. Organizar suas contas de e-mail em grupos permite que o trabalho do leitor de e-mail padrão processe cada grupo de contas de e-mail separadamente. Depois de criar um ou mais grupos de contas de e-mail, você pode adicionar outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas simultaneamente.

Use a propriedade do sistema `glide.email.inbound.account_group_processing` para ativar o processamento do grupo de contas de e-mail.

Durante o processamento do grupo de contas de e-mail:

- O sistema armazena as contas de e-mail na tabela Grupos de contas de e-mail [sys_email_account_group].
- O trabalho do leitor de e-mail padrão é executado a cada dois minutos. O leitor de e-mail escolhe o grupo de contas a ser processado com base no estado de processamento do grupo de contas e na data e hora em que o grupo foi processado pela última vez.
  - Estado reivindicado: se um grupo de contas tiver um estado reivindicado, o leitor de e-mail estará processando o grupo de contas. Se você definiu outros trabalhos de leitor de e-mail, nenhum outro trabalho de leitor de e-mail poderá reivindicar o grupo para processamento.
  - Estado não reivindicado: se um grupo de contas não for reivindicado, o grupo de contas estará disponível para processamento pelo leitor de e-mail.
- O trabalho de leitor de e-mail processa as contas de e-mail contidas no grupo de contas selecionado.
- O trabalho do leitor de e-mail escolhe o próximo grupo de contas disponível para processamento e continua processando esse grupo de contas.

Você pode monitorar o processamento de cada grupo de contas de e-mail usando a tabela Grupos de contas de e-mail [[sys_email_account_group]]. Cada registro de grupo de contas inclui a duração do processamento (quanto tempo leva para o leitor de e-mail processar todas as contas do grupo).

Depois de revisar os tempos de processamento dos grupos de contas de e-mail, determine se deve fazer mais ajustes no processamento do grupo de contas de e-mail. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

você pode criar outro grupo de contas de e-mail ou criar outro trabalho de leitor de e-mail para processar seus grupos de contas de e-mail em paralelo. Você define trabalhos adicionais de leitor de e-mail usando a tabela Programação [sys_trigger].

Configurar processamento de grupo de contas de e-mail

Para configurar o processamento do grupo de contas de e-mail, você deve ter a função email_account_admin ou admin.

1. **Crie grupos de contas de e-mail.**

   Defina um ou mais grupos de contas de e-mail que contenham um subconjunto de suas contas de e-mail POP3/IMAP. Seu sistema base inclui um grupo de contas de e-mail padrão. Todas as contas POP3/IMAP não contidas em um grupo de contas de e-mail são processadas como parte do grupo de contas de e-mail padrão.

2. **Habilitar processamento de grupo de contas de e-mail**

   Navegue até sys_properties.list e localize a propriedade do sistema *`glide.email.inbound.account_group_processing`*. Defina o **Valor** como **verdadeiro**. O trabalho do leitor de e-mail começa a processar os grupos de contas de e-mail que você criou.

3. **Monitore o processamento do grupo de contas de e-mail.**

   Verifique o status dos grupos de contas de e-mail para ver se o tempo de processamento foi reduzido. Determine se os grupos adicionais reduzem suficientemente o tempo de processamento da conta ou considere adicionar outro trabalho de leitor de e-mail para reduzir ainda mais o tempo de processamento.

4. **Crie um trabalho de leitor de e-mail.**

   Como parte do ajuste fino do processamento de grupos de contas de e-mail, crie um trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente, além do trabalho de leitor de e-mail padrão.

Criar grupos de contas de e-mail

Defina um grupo de contas de e-mail que contenha um subconjunto de suas contas de e-mail POP3/IMAP. O trabalho de leitor de e-mail processa automaticamente cada grupo de contas de e-mail conforme programado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou email_account_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Grupos de Contas de E-mail** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo de contas.
Contas de e-mail	Um subconjunto de contas de e-mail POP3/IMAP. Selecione as contas de e-mail que compõem o grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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: Quando você adiciona uma conta de e-mail a um grupo, ela não pode ser reutilizada em outros grupos de contas.
Ativo	Caixa de seleção que habilita o processamento do grupo de contas de e-mail. Novos grupos de contas estão ativos por padrão.
Padrão	Somente leitura. Caixa de seleção que indica que a conta é a conta de e-mail padrão.
Status	Somente leitura. Estado de processamento do grupo de contas de e-mail: não reivindicado ou reivindicado.
Reivindicado por	Somente leitura. ID do trabalho do leitor de e-mail em andamento.
Último Processamento	Somente leitura. A última vez em que o trabalho do leitor de e-mail processou este grupo.
Duração do processamento	Somente leitura. O tempo necessário para um trabalho de leitor de e-mail processar o grupo de contas.

3. Clique em **Criar**.
   O sistema atualiza a tabela Grupo de contas de e-mail [sys_email_account_group] com o novo grupo de contas. Use esta tabela para monitorar o processamento do grupo de contas de e-mail.

O que Fazer Depois

- Revise o processamento do grupo de contas de e-mail.
- Determine se deseja continuar o ajuste fino do processamento da conta de e-mail. Você pode adicionar outro grupo de contas de e-mail ou outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

Habilitar processamento de grupo de contas de e-mail

Habilite o trabalho do leitor de e-mail para começar a processar seus grupos de contas de e-mail para que você possa reduzir o tempo necessário para processar contas de e-mail de entrada.

Antes de Iniciar

Criar grupos de contas de e-mail.

Função necessária: administrador

Procedimento

Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações:

- Nome: `glide.email.inbound.account_group_processing`
- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor: **verdadeiro**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Verifique o status dos grupos de contas de e-mail para ver se o tempo de processamento foi reduzido. Para obter mais informações, consulte Monitorar grupos de contas de e-mail.

Para reduzir ainda mais o tempo de processamento, considere a criação de outro trabalho de leitor de e-mail para processar contas de e-mail de entrada. Para obter mais informações, consulte Criar um trabalho de leitor de e-mail.

Monitorar grupos de contas de e-mail

Use a tabela Grupos de contas de e-mail [sys_email_account] para verificar o status dos grupos de contas de e-mail processados por trabalhos do leitor de e-mail.

Antes de Iniciar

1. Criar grupos de contas de e-mail.
2. Habilitar processamento de grupo de contas de e-mail.

Função necessária: email_account_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Grupos de Contas de E-mail**.
2. Revise os detalhes de processamento de cada grupo de contas:

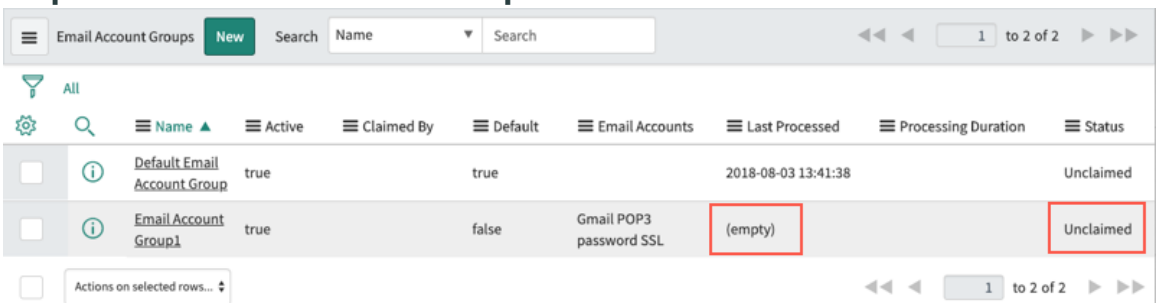
Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo de contas de e-mail.
Ativo	O estado operacional do grupo de contas de e-mail. O valor verdadeiro indica que a conta está habilitada para processamento de conta de e-mail.
Reivindicado por	O ID do trabalho do leitor de e-mail se o trabalho estiver em execução no grupo de contas.
Padrão	O indicador padrão. O valor verdadeiro indica que o grupo de contas de e-mail é o padrão.
Contas de e-mail	Os nomes das contas de e-mail contidas no grupo de contas de e-mail.
Último Processamento	O dia e a hora em que o trabalho do leitor de e-mail processou este grupo de contas pela última vez.
Duração do processamento	O período de tempo (em horas, minutos, segundos) para processar o grupo de contas.
Status	Estado de processamento do grupo de contas de e-mail: ○ Não reivindicado: o grupo de contas está disponível para processamento pelo próximo trabalho de leitor de e-mail. ○ Declarado: um trabalho de leitor de e-mail está processando o grupo de contas atual.

Tradução automática

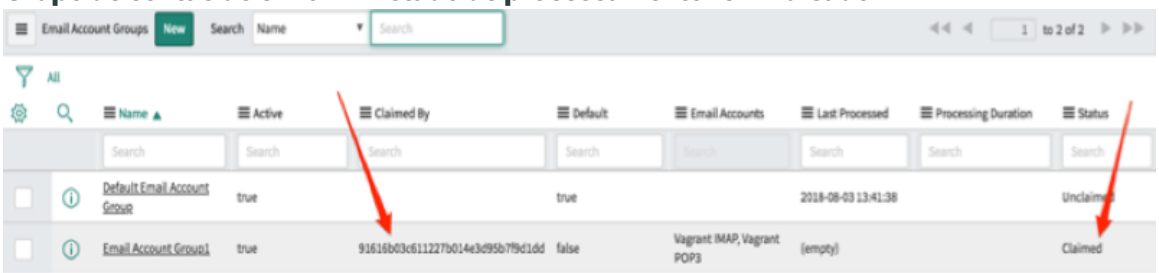
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Grupo de contas de e-mail — Estado de processamento não declarado



Grupo de contas de e-mail — Estado de processamento reivindicado



O que Fazer Depois

Se estiver ajustando contas de e-mail, considere fazer o seguinte:

- Crie outro grupo de contas de e-mail.
- Crie outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

Criar um trabalho de leitor de e-mail

Se você criou grupos de contas de e-mail para ajustar o processamento de contas de e-mail de entrada, poderá criar um trabalho de leitor de e-mail para processar esses grupos de contas simultaneamente, além do trabalho de leitor de e-mail padrão.

Antes de Iniciar

1. Criar grupos de contas de e-mail.
2. Habilitar processamento de grupo de contas de e-mail

Função necessária: email_account_admin ou admin

Procedimento

1. No filtro Navegação, digite `sys_trigger.list`.
2. Na tabela sys_trigger, selecione o registro do trabalho Leitor de e-mail.
3. No formulário de trabalho Leitor de e-mail:
   a. Insira um nome exclusivo para o trabalho de leitor de e-mail a ser adicionado para que você possa diferenciá-lo do trabalho de leitor de e-mail padrão.
   b. Se necessário, altere o intervalo de tempo deste trabalho de leitor de e-mail.
4. No menu de contexto do formulário, clique em **Inserir**.
   Outro trabalho de leitor de e-mail foi criado. Este trabalho é executado simultaneamente com o trabalho do leitor de e-mail padrão para processar grupos de contas de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Monitore o processamento do grupo de contas de e-mail e determine se o trabalho de leitor adicional reduz o tempo de processamento. Se necessário, você pode continuar ajustando o processamento da conta de e-mail. Por exemplo, você pode considerar adicionar outro grupo de contas de e-mail.

Filtros de e-mail

Especifique quais e-mails de entrada serão ignorados ou movidos para uma caixa de correio específica.

Quando um e-mail é *ignorado*, o e-mail é salvo na sua instância, mas não é processado. Você pode acessar um e-mail ignorado exibindo seu registro de E-mail [sys_email].

O plug-in Filtros de e-mail (com.glide.email_filter) está ativo por padrão para versões posteriores à Kingston. Para versões anteriores à Kingston, ele precisa ser ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar filtros de e-mail.

Filtros de e-mail padrão

Por padrão, os filtros a seguir estão disponíveis no **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros** módulo:

Filtros de e-mail padrão

Filtro	Descrição
Ignorar VCAL	Ignora todos os e-mails que contêm solicitações vCalendar. Este filtro evita que ações de e-mail de entrada criem registros de incidentes desnecessários quando a instância recebe uma resposta ao e-mail enviado. As solicitações do vCalendar em respostas de e-mail são identificadas pela inclusão de script EmailUtils.
Ignorar cabeçalho	Ignora o e-mail que contém cabeçalhos específicos. Este filtro substitui a propriedade `glide.pop3.ignore_headers`.
Lixo eletrônico - remetente é igual a destinatário	Filtra e-mails que são do mesmo usuário que o usuário SMTP para a pasta Lixo eletrônico.
Ignorar assunto	Ignora e-mails com termos ou frases específicas na linha de assunto. Este filtro substitui a propriedade `glide.pop3.ignore_subjects`. Este filtro pode não se aplicar a e-mails que chegam de usuários desconhecidos. Usuários desconhecidos podem ser bloqueados.
Mover spam para a pasta de lixo eletrônico	Move o e-mail identificado como spam para a pasta Lixo eletrônico. Este filtro verifica o valor do cabeçalho de spam ServiceNow. Se o cabeçalho for X-ServiceNow-Spam-Status:Sim, o filtro moverá o e-mail para a pasta Lixo eletrônico

Nota:
A ação de filtro deve ser configurada para indicar como o sistema deve reagir quando as condições deste filtro forem avaliadas como verdadeiras. As duas opções no sistema de base são: Marcar como Ignorado e Mover para Lixo Eletrônico. Você pode usar o script Ação para executar tarefas de e-mail adicionais.

Para saber mais sobre como habilitar pontuação e filtragem de spam, consulte Pontuação e filtragem de spam de e-mail (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusão de script de filtro de e-mail

Os filtros de e-mail usam uma inclusão de script chamada `EmailUtils` que contém uma função de utilitário simples para determinar se o vCalendar está no corpo do e-mail de resposta. Os resultados desta consulta são usados em um script de condição no filtro de e-mail *Ignorar VCAL*.

Pontuação de spam e verificação de vírus

Cada mensagem enviada por meio de servidores de e-mail é avaliada quanto à probabilidade de ser spam. Com base nessa avaliação, a instância adiciona cabeçalhos a cada mensagem que podem ser usados para filtragem na instância do cliente usando o plug-in Filtros de e-mail.

O sistema também adiciona o cabeçalho `X-ServiceNow-Virus:INFECTED` a um e-mail que contém um ou mais anexos infectados por vírus. O sistema ignora o e-mail.

A pontuação de spam e a verificação de vírus estão disponíveis somente para instâncias que usam a infraestrutura de e-mail da ServiceNow. Para obter mais informações sobre pontuação e filtragem de spam, consulte KB0549426 .

Tópicos relacionados

Criar um filtro de e-mail

Criar um filtro de e-mail

Você pode criar filtros de e-mail para aplicar um script de ação personalizado ou filtrar ações quando o e-mail corresponder às condições do filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro de e-mail.
Aplicação	Escopo da aplicação do filtro de e-mail.
Ordem	Prioridade que o filtro de e-mail assume sobre outros filtros para a mesma tabela. Para dar ao filtro maior prioridade sobre outros filtros, insira um número menor.
Ativo	Opção para ativar o filtro de e-mail.
Descrição resumida	Descrição do que o filtro faz.
Condições	Condições para definir quais e-mails serão filtrados.
Script de condição	Script para definir quais e-mails serão filtrados. Use este script para acessar outras tabelas, variáveis ou métodos. Por exemplo, o script de condição do filtro Ignorar VCAL procura os resultados da inclusão de script EmailUtils, que detecta anexos do vCalendar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script de ação	Script para definir o comportamento adicional a ser executado quando a condição do filtro for avaliada como verdadeira. Isso pode incluir uma ação de e-mail não incluída nas ações de filtro padrão. No sistema base, o script de ação é usado para produzir a cadeia de caracteres de erro que é publicada no log de e-mail (**Logs do sistema** > **E-mail**).

4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   A lista relacionada *Ações de filtro* é exibida.

5. Clique em **Novo** na lista relacionada.
6. Selecione como o sistema deve reagir quando as condições deste filtro forem avaliadas como verdadeiras.

   As duas opções no sistema de base são: *Marcar como Ignorado* e *Mover para Lixo Eletrônico*. Você pode usar o *script Ação* para executar tarefas de e-mail adicionais.

Nota:
Antes de criar ações de e-mail adicionais com um script, consulte Ações de e-mail de entrada. Como as regras de negócio, as ações de e-mail de entrada usam condições e scripts e podem fornecer várias ações úteis nos e-mails que a instância recebe.

Serviço de e-mail

A API `Email Service` fornece o endpoint para instalar a API Email na instância.

Por padrão, `o Serviço de e-mail` permite que somente usuários administradores acessem a API de e-mail . Os administradores podem conceder acesso à API de e-mail :

1. Adição de um controle de acesso para criar registros na tabela E-mail [sys_email] vinculada à função email_api_send.
2. Atribuir a função email_api_send ao usuário não administrador.
3. Verificar se o usuário não administrador tem acesso de leitura à tabela de destino da notificação. Por exemplo, uma notificação por e-mail de um incidente requer acesso de leitura à tabela Incidente.

Usuários não administradores com a função email_api_send podem acessar a API `Email` no Explorador de REST API .

Criar um filtro de endereço do sistema

Defina como os filtros de endereço de e-mail se aplicam aos e-mails de entrada e saída.

Antes de Iniciar

Conclua as etapas em Definir filtros de endereço de e-mail.

Função necessária: email_account_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma combinação de filtros de endereço de e-mail da lista permitida e da lista negada em um filtro de endereço do sistema.

Um filtro de endereço do sistema bloqueia um domínio ou endereço que aparece somente em listas de negados e nunca em listas de permitidos. Para garantir que um filtro de endereço do sistema bloqueie efetivamente um determinado domínio ou endereço, verifique o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O domínio ou endereço está incluído em pelo menos uma lista de negados
- O domínio ou endereço não está incluído em nenhuma lista permitida

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros de Endereço do Sistema**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro de endereço do sistema.
Ativo	Opção para ativar o filtro de endereço do sistema.
Tipo	Tipo de filtro de endereço do sistema. Selecione uma das seguintes propriedades: **Saída** Controle quais domínios e endereços de e-mail podem receber e-mail da sua instância. Selecione esta opção se você planeja usar o filtro de endereço do sistema para um servidor SMTP. **Entrada** Controle quais domínios e endereços de e-mail podem enviar e-mail para sua instância. Selecione esta opção se você planeja usar o filtro de endereço do sistema para um servidor IMAP ou POP3.
Aplicação	Escopo da aplicação do filtro de endereço do sistema.
Padrão	Opção para usar este filtro de endereço do sistema como o filtro de entrada ou de saída padrão. Para controlar remetentes e destinatários de uma conta de e-mail específica, deixe este campo em branco.
Descrição resumida	Descrição do filtro de endereço do sistema.
Filtros de Endereço de E-mail	Filtros de endereço de e-mail a serem aplicados ao filtro de endereço do sistema. Por padrão, o número máximo de filtros de endereço de e-mail que você pode associar a um único filtro de endereço do sistema é 100. Você pode reconfigurar este limite definindo a propriedade *glide.email_system_address_filter.max_address_filters*.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um filtro de saída padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail SMTP ativas. Um filtro de entrada padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail IMAP ou POP3 ativas.

Para um filtro não padrão, a próxima etapa é aplicar o filtro a uma conta de e-mail manualmente. Para obter mais informações sobre como aplicar um filtro a uma conta de e-mail, consulte Criar uma conta de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criptografia de e-mail - Protocolo S/MIME

As Extensões de E-mail da Internet Segura/Multifunção (S/MIME) são um protocolo de criptografia de ponta-a-ponta para enviar e-mails criptografados e assinados digitalmente que oferecem suporte à confidencialidade, autenticidade e integridade dos dados.

Introdução ao S/MIME

Um administrador com privilégios pode habilitar e configurar o S/MIME. A compreensão do seguinte é necessária ao usar todos os recursos de S/MIME:

- Assinaturas digitais e verificação de assinatura
- Criptografia e descriptografia de mensagens
- Chave pública
- Certificados digitais

Assinaturas digitais e verificação

Com a assinatura digital, o S/MIME verifica a identidade do remetente do e-mail. Essa verificação garante o seguinte:

- A mensagem no e-mail é a mensagem exata enviada pelo remetente.
- A mensagem foi recebida do remetente correto e não de alguém que finge ser o remetente.

Criptografia e descriptografia de mensagens

O S/MIME usa criptografia para proteger o conteúdo do e-mail, o que garante que somente o destinatário possa descriptografar o conteúdo. A criptografia cria informações codificadas para que não possam ser lidas ou compreendidas até que sejam decodificadas e legíveis. A criptografia de mensagens ajuda com os dois principais fatores de segurança de confidencialidade e integridade de dados.

Chave pública

O S/MIME usa pares de chaves e criptografia assimétrica. Uma chave privada em um par de chaves pertence somente ao remetente. Se a chave privada tiver sido usada, o proprietário dessa chave a usou.

A criptografia de chave pública garante uma comunicação segura entre o remetente e o destinatário. Ambos têm um par de chaves, sendo um privado e o outro público.

As chaves públicas são compartilhadas entre o remetente e o destinatário. Uma chave pública está emparelhada com apenas uma chave privada. A chave pública correspondente é usada para identificar sua chave privada emparelhada e somente sua chave privada emparelhada. Uma chave pública pode ser usada por vários destinatários.

Um par de chaves pode ser usado para

- Assinar e verificar uma assinatura
- Criptografar e descriptografar o conteúdo de um e-mail

As assinaturas digitais e a criptografia S/MIME exigem que cada remetente e destinatário a tenham habilitada. Eles também precisam enviar ou trocar chaves públicas por meio de certificados digitais para identificar um ao outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o gerenciamento de chaves e o módulo de criptografia, consulte Key Management Framework Reference .

Certificados digitais

Os certificados digitais ajudam a entregar a chave pública no par de chaves. Um certificado digital é uma credencial digital que fornece informações sobre identidade, validade e outras informações necessárias. Os certificados digitais são emitidos por uma autoridade de certificação (CA) e são válidos somente por um período específico.

Nota:
ServiceNow® não fornece certificados S/MIME para ServiceNow usuários de infraestrutura de e-mail. Os usuários devem obter seus certificados S/MIME emitidos pelos provedores de soluções de certificação S/MIME de terceiros.

E-mails de saída de S/MIME

Como assinar e-mails de saída

O Now Platform usa a chave privada do remetente (conta de e-mail da instância) e o destinatário usa a chave pública para verificar as assinaturas.

Como criptografar e-mails de saída

O Now Platform usa chaves públicas dos destinatários para criptografar os e-mails e cada destinatário usa sua chave privada para descriptografar o e-mail.

S/MIME para e-mail de entrada

Verificação de assinatura para e-mails de entrada

O remetente usa uma chave privada para assinar o e-mail e o Now Platform usa a chave pública do remetente para verificar a assinatura.

Como descriptografar e-mails de entrada

O remetente usa a chave pública para criptografar o e-mail e o Now Platform usa a chave privada para descriptografar o e-mail.

Ativar e-mail de S/MIME

Você pode ativar o plug-in de e-mail S/MIME (com.glide.email.smime) para Notificações se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in E-mail S/MIME (com.glide.email.smime) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a 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 .

O que Fazer Depois

Importar um par de chaves S/MIME

Configurando S/MIME para e-mail

S/MIME é um protocolo para enviar e-mails assinados digitalmente e criptografados para garantir a confidencialidade, autenticidade e integridade.

Configurar S/MIME para e-mails de saída (assinatura e criptografia)

Você pode usar S/MIME para e-mails de saída para as seguintes finalidades:

- Assinatura digital
- Criptografia
- Assinatura digital e criptografia

Para configurar o S/MIME, o administrador deve ter o seguinte:

- Funções email_account_admin e sn_kmf.cryptographic_manager
- Par de chaves (chave privada e chave pública)
- Certificado de CA
- Certificado de e-mail

Carregue o par de chaves da conta de e-mail da instância e os certificados de e-mail e habilite as propriedades S/MIME de saída. Para obter mais informações, consulte Habilitar S/MIME.

Se houver vários destinatários e alguns deles não tiverem certificados válidos, o e-mail será enviado somente para destinatários com um certificado válido.

Configurar S/MIME para e-mails de entrada (verificação de assinatura e descriptografia)

O S/MIME para e-mails de entrada pode ser usado para o seguinte:

- Verificação de assinatura
- Descriptografia
- Verificação e descriptografia de assinatura

Para obter informações sobre como habilitar propriedades S/MIME de entrada, consulte Habilitar S/MIME.

Se o sistema falhar ao descriptografar uma mensagem, nenhuma ação de entrada será executada no e-mail e ele será movido para o status recebido-ignorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar o sistema para ignorar e-mails assinados de entrada se a assinatura não puder ser verificada ou for inválida, os administradores podem criar o `email.inbound.smime.ignore_unverified_emails` e defini-lo como verdadeiro.

Para obter mais informações sobre o gerenciamento de chaves e o módulo de criptografia, consulte Key Management Framework Reference .

Importar um par de chaves S/MIME

Importe um par de chaves S/MIME que consiste na chave privada e no certificado para assinar e-mails de saída ou descriptografar e-mails.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_account_admin e sn_kmf.cryptographic_manager

Carregue o par de chaves público-privado correspondente à conta de e-mail da instância.

Você deve ter o alias da chave.

Nota:
Ao criar um arquivo PKCS12, certifique-se de que ele seja criado com um alias de chave.

Verifique se o formato do arquivo é PKCS #12.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este vídeo mostra como executar o procedimento a seguir. Este vídeo mostra como importar um par de chaves S/MIME

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione a conta de e-mail.

   Nota:
   O par de chaves está associado ao endereço de e-mail e não à conta de e-mail.

3. Selecione o link relacionado **Importar par de chaves SMIME**.
4. Selecione a guia **Especificações de criptografia** e selecione o alias da chave.
   A tela de definição do algoritmo é exibida.
5. Preencha o formulário de Definição de algoritmo.

Formulário de Definição de algoritmo

Campo	Descrição
Módulo de criptografia	Somente leitura. O nome do módulo criptográfico selecionado é exibido.
Finalidade da criptografia	Finalidade da criptografia SMIME
Algoritmo	Tipo de algoritmo usado para realizar a finalidade da criptografia. O algoritmo também controla a origem da chave. Ajusta-se automaticamente com base na finalidade de criptografia selecionada.
Inscrever-se no módulo de troca de recursos	Permite que clones ou backups obtenham suas próprias chaves exclusivas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Não marque a caixa.

6. Selecione **Avançar**.
7. Na tela **Definição do ciclo de vida**, selecione um Ciclo de vida da chave na coluna Aplica-se a.

Campos do Ciclo de vida da chave

Aplica-se a	Chave selecionada à qual o ciclo de vida se aplica.
Para campo	Controle da chave à qual o ciclo de vida se aplica.
Tipo	Selecione se a avaliação do ciclo de vida da chave for um valor relativo, um valor absoluto ou nenhum. O valor relativo depende de outras entradas de dados no sistema, como geração de chave, ativação e desativação. O valor absoluto é um valor exato, como uma data.
Ciclo de vida padrão	Somente leitura. Exibe um valor caso tenha sido definido.
Ordem	Insira a sequência na qual processar o estado do ciclo de vida da chave da especificação criptográfica.
Duração relativa	Número de anos, meses ou dias em que a chave é válida.
Tipo de duração relativa	Duração do ciclo de vida: Anos, Mesesou Dias.
Operação relativa	**Antes** ou **Depois**.
Relativo a	Campo ao qual a duração é relativa. Exibe se uma duração relativa ou operação foi selecionada.

8. Selecione **Atualizar**.
9. Selecione **Avançar**.
10. Na tela Origem da chave, no campo **Origem**, selecione **Importar de PKCS12** e insira o alias da chave no campo **Alias da chave**.
11. Selecione **Avançar**.
12. Na tela Criação de chave, selecione **Importar chave**.
13. Na caixa de diálogo Importar armazenamento de chaves/certificado, forneça a senha do armazenamento de chaves e importe o armazenamento de chaves/certificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Forneça a senha no campo **Inserir senha do armazenamento de chaves**.

b. No campo **Importar armazenamento de chaves/certificado**, selecione **Procurar** e selecione o certificado a ser importado.

c. Selecione **OK**.

14. Selecione a guia **Chaves do módulo** para exibir as chaves.

As informações seguras das chaves serão armazenadas na guia Chaves do módulo junto com a chave privada e a chave pública. O **estado do ciclo de vida da chave** está definido como **Ativo**.

Carregar um certificado de CA

Carregue um certificado digital de CA (Autoridade de Certificação) para validar certificados de e-mail para comunicação segura.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **SMIME** > **Certificado de CA**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone de anexo  para carregar o certificado de CA.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrições
Nome	Nome exclusivo do certificado de CA.
Tipo	O tipo de certificado de CA.
Notificação de expiração	Opção para habilitar a expiração.
Aviso emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar um aviso antes da data de vencimento.
Ativo	Opção para habilitar o certificado de CA.
Descrição resumida	Descrição do certificado de CA.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Carregar um certificado de e-mail.

Carregar um certificado de e-mail

Carregue um certificado de e-mail para validar uma assinatura de e-mail de entrada ou criptografar um e-mail de saída ou ambos para comunicação segura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Para habilitar o login na instância, carregue o par de chaves público-privado correspondente à conta de e-mail da instância.
- Para habilitar a criptografia na instância e enviar e-mail criptografado para o endereço de e-mail de um destinatário, carregue a chave/certificado público correspondente ao endereço de e-mail do destinatário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **SMIME** > **Certificado de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone de anexo para carregar o certificado de e-mail.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de certificado de e-mail S/MIME

Campos	Descrições
E-mail	Endereço de e-mail para enviar o e-mail.
Notificação de expiração	Marque a caixa de seleção para habilitar a expiração.
Notificar no vencimento	Adicione a si mesmo para ser notificado antes da expiração.
Aviso emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar o aviso antes da data de vencimento.
Ativo	Caixa de seleção para habilitar o certificado de e-mail.
Senha do armazenamento de chaves	Senha de chave para proteger o arquivo PKCS #12.
Descrição resumida	A descrição deste certificado de e-mail.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Habilite Habilitar S/MIME.

Habilitar S/MIME

Defina as configurações de S/MIME para e-mails de entrada e saída.

Habilitar S/MIME para e-mails de entrada e saída

Você pode configurar as propriedades de e-mail na página Propriedades de e-mail por meio do módulo **Caixas de correio do sistema** ou **Propriedades do sistema**.

As propriedades de e-mail estão disponíveis em um destes módulos:

- **Caixas de Correio do Sistema** > **Propriedades do E-mail**
- **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 S/MIME de saída

Para criptografia, você deve carregar o certificado de e-mail dos destinatários no formato PEM e os certificados de CA da autoridade emissora. Para obter mais informações, consulte Carregar um certificado de e-mail e Carregar um certificado de CA.

Para assinar, você deve carregar o par de chaves da conta de e-mail no formato P12. Para obter mais informações, consulte Importar um par de chaves S/MIME.

Propriedades de configuração de S/MIME de saída

Configuração	Propriedade relacionada
Assine digitalmente seus e-mails de saída.	e-mail.saída.smime.assinatura.enabled
Envie um certificado público no e-mail de saída.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
Criptografe conteúdos e anexos de mensagens.	email.outbound.smime.encryption.enabled
Algoritmo de criptografia. Selecione **AES-CBC** ou **AES-GCM**. **Nota:** Antes de selecionar o AES-GCM, verifique se o GCM é compatível com o cliente para S/MIME.	e-mail.saída.smime.criptografia.algo

Configuração de S/MIME de entrada

Para descriptografia, você deve carregar o certificado de e-mail dos destinatários no formato PEM e os certificados de CA da autoridade emissora. Para obter mais informações, consulte Carregar um certificado de e-mail e Carregar um certificado de CA.

Para verificação de assinatura, você deve carregar o par de chaves da conta de e-mail no formato P12. Para obter mais informações, consulte Importar um par de chaves S/MIME.

Propriedades de configuração de S/MIME de entrada

Configuração	Propriedade relacionada
Verifique a assinatura de e-mails de entrada.	e-mail.inbound.smime.verify_sign
Descriptografar e-mails de entrada.	e-mail.entrada.smime.descriptografar

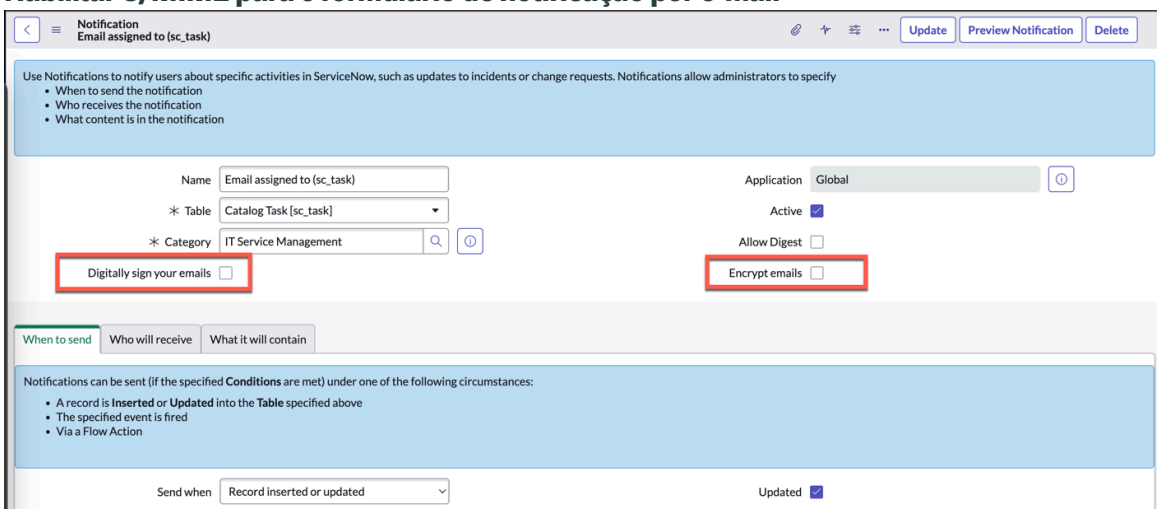
Habilitar S/MIME para o formulário de notificação por e-mail

Para assinar digitalmente ou criptografar seus e-mails, vá para **Tudo** > **E-mail** > **Notificações**, selecione **Novo** e marque a caixa de seleção **Assinar e-mails digitalmente** para assinar e-mails digitalmente e a caixa de seleção **Criptografar e-mails** para criptografar e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar S/MIME para o formulário de notificação por e-mail

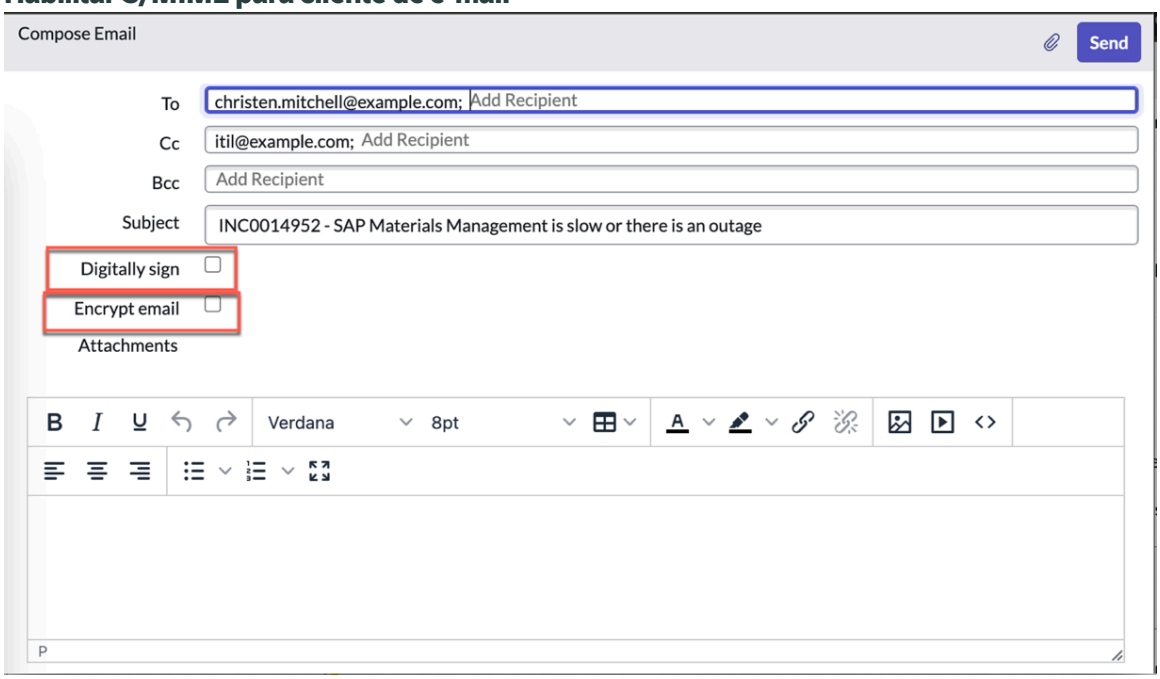


Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Habilitar S/MIME para cliente de e-mail

No formulário de composição de e-mail, marque a caixa de seleção **Assinar seus e-mails digitalmente** para assinar e-mails digitalmente e a caixa de seleção **Criptografar e-mails** para criptografar e-mails.

Habilitar S/MIME para cliente de e-mail



Referência

A seção de referência fornece informações adicionais sobre administração de e-mail.

Limites de tamanho de e-mail

Para evitar problemas com mensagens de e-mail grandes, o sistema impõe limites configurados no tamanho máximo permitido do corpo do e-mail, no tamanho total do arquivo de anexo e no número de anexos por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e-mail ou anexo que exceda a capacidade do sistema pode não ser processado conforme o esperado. Para garantir que seus e-mails e anexos sejam processados conforme o esperado, você pode configurar propriedades que limitam o tamanho de e-mails e anexos.

Propriedades de limite de tamanho do corpo da mensagem

Adicione propriedades para controlar o tamanho máximo do corpo de e-mail permitido para mensagens de e-mail de entrada e saída.

Propriedades

Por padrão, o sistema processa até 524.000 caracteres nos campos de **corpo** do e-mail e **body_text**.

Você pode adicionar e configurar as propriedades do sistema `glide.email.inbound.max_body_chars` e `glide.email.outbound.max_body_chars` para aumentar ou diminuir os limites de tamanho do corpo do e-mail. O sistema trunca o corpo do e-mail quando ele excede o limite configurado. Por exemplo, se você configurar o limite de tamanho do corpo de `glide.email.inbound.max_body_chars` para 1.000 caracteres, mas receber um e-mail de entrada de 2.000 caracteres, o sistema truncará o corpo do e-mail em 1.000 caracteres.

Propriedades de limite de tamanho do corpo da mensagem

Nome	Descrição
`glide.email.inbound.max_body_chars`	Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de entrada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 524.288
`glide.email.outbound.max_body_chars`	Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de saída. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 524.288

Nota:
Uma propriedade diferente, `com.glide.attachment.max_size`, define o tamanho máximo de arquivo permitido para qualquer anexo no sistema e substitui todos os valores maiores de `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` e `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

Processamento do corpo do e-mail de entrada

Para e-mails de entrada, o sistema impõe o tamanho máximo do corpo definido pela propriedade `glide.email.inbound.max_body_chars`. Quando o tamanho do corpo excede o valor configurado:

- O sistema não executa ações de e-mail de entrada que, de outra forma, seriam acionadas pelo e-mail.
- O sistema trunca o texto do corpo no formulário de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O sistema registra um aviso e define o campo de cadeia de caracteres de erro no formulário E-mail. A mensagem de log para esse tipo de e-mail pode ser semelhante a esta: E-mail definido como recebido-ignorado porque seu tamanho excede o valor definido em `glide.email.inbound.max_body_chars`.

Processamento do corpo do e-mail de saída

Para e-mails de saída, o sistema impõe o tamanho máximo do corpo definido pela propriedade `glide.email.outbound.max_body_chars`. Quando o tamanho do corpo excede o valor configurado:

- O sistema não envia o e-mail.
- O sistema trunca o texto do corpo no formulário de e-mail.
- O sistema registra um aviso e define o campo de cadeia de caracteres de erro no formulário E-mail. A mensagem de log para esse e-mail pode ser semelhante a esta: E-mail definido como send-ignored porque seu tamanho excede o valor definido em `glide.email.outbound.max_body_chars`. 1337 caracteres foram truncados no campo do corpo.

Tópicos relacionados

Propriedades avançadas de e-mail

Propriedades de limite de anexos

Várias propriedades controlam os limites de anexos de e-mail.

Para ver o status de todos os anexos de e-mail, acesse a tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment].

Propriedades

Todas as propriedades estão localizadas na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Definir qualquer uma das seguintes propriedades com um valor excessivamente grande pode causar problemas de desempenho.

Propriedades de limite de anexos

Nome	Descrição
`glide.email.inbound.max_attachment_count`	Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de entrada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de entrada
`glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`	Define o tamanho máximo total do anexo em bytes permitidos por e-mail de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de limite de anexos

Nome	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 18874368 • Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de entrada
glide.email.outbound.max_attachment_count	Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de saída. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de saída
glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes	Define o tamanho máximo total do anexo em bytes permitidos por e-mail de saída. Para enviar um e-mail, o sistema deve codificar o conteúdo do e-mail. Este processo pode aumentar significativamente o tamanho do e-mail, incluindo anexos. É melhor definir esta propriedade com um valor bem abaixo do tamanho máximo de e-mail. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 18874368 • Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de saída

Nota:
Uma propriedade diferente, *com.glide.attachment.max_size*, define o tamanho máximo de arquivo permitido para qualquer anexo no sistema e substitui todos os valores maiores de *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* e *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processamento de anexos de e-mail de entrada

Para e-mails de entrada, o sistema impõe o número e o tamanho máximos de anexos definidos pelas propriedades *glide.email.inbound.max_attachment_count* e *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes*. Quando um anexo de um e-mail de entrada excede qualquer um dos valores, o anexo é descartado. Um registro é criado na tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment] que contém o nome do arquivo descartado e o motivo pelo qual ele foi descartado. O arquivo descartado permanece no registro de e-mail [sys_email]. A ordem na qual o sistema processa os anexos determina quais anexos são descartados. Esta ordem pode não ser consistente de e-mail para e-mail.

Quando um anexo de e-mail de entrada é descartado, o sistema também aciona o evento *inbound.email_attachments.discarded*. Você pode usar o evento para acionar uma notificação que alerta o remetente do e-mail. Para obter um exemplo de uma notificação que pode ser acionada pelo evento, consulte a notificação inativa "Anexos de e-mail de demonstração descartados".

Os anexos de e-mail de entrada serão impedidos de anexar ao registro de destino se existir um anexo idêntico.

Processamento de anexos de e-mail de saída

Para e-mails de saída, o sistema impõe o número e o tamanho máximos de anexos definidos pelas propriedades *glide.email.outbound.max_attachment_count* e *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*. Os registros de e-mail são criados a partir de várias origens e podem exceder os limites de anexo configurados.

Os e-mails que estão prontos para serem enviados da tabela E-mail [sys_email] estão sujeitos aos limites de anexos de saída. Os e-mails que excedem qualquer um dos limites acionam um aviso no log do sistema de e-mail e são enviados com anexos até o número máximo ou o tamanho total do arquivo.

A mensagem de log para esse e-mail pode ser semelhante a esta: Tamanho máximo de anexo combinado excedido. (máx.: 15728640 bytes). Um ou mais registros de anexo ignorados.

E-mails para notificações, relatórios programados e tabelas exportadas

As notificações podem ser definidas para incluir todos os anexos do registro que aciona a notificação. Se os anexos excederem um dos limites de anexos de e-mail de saída, o sistema excluirá o excesso de anexos do e-mail e registrará uma mensagem de aviso.

Os relatórios podem ser programados para distribuição por e-mail como anexos. Relatórios grandes podem exceder o limite de tamanho do anexo de saída. Nesse caso, o sistema envia o e-mail do relatório programado sem o relatório anexado e registra uma mensagem de aviso. Para evitar o problema, envie links para relatórios grandes em vez de enviar os relatórios como anexos.

Se um usuário tentar exportar vários registros de uma lista que excede um limite de aviso configurado, uma caixa de diálogo oferecerá a opção de enviar por e-mail os registros exportados como um anexo. Se o anexo exceder o limite de tamanho do anexo de saída, o sistema enviará o e-mail sem a lista de registros exportados anexada e registrará uma mensagem de aviso.

Verificar o status dos endereços de e-mail devolvidos

Escolha o registro de endereço de e-mail que você deseja modificar e atualize o campo de estado conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Logs do sistema** > **Endereços de e-mail de devolução**.
2. No estado do endereço de e-mail, selecione o estado e escolha o estado desejado para bloquear ou desbloquear o endereço de e-mail

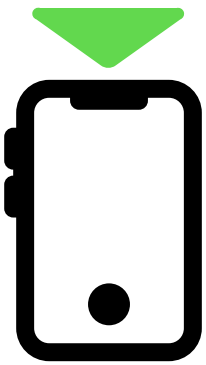
> **Importante:**
> Antes de modificar o status, resolva o motivo da falha desse endereço de e-mail específico.

3. Selecione o ícone de confirmação ( ) para confirmar o status.

Notificações do sistema

Configure notificações para alertar os usuários sobre mudanças de registro que possam preocupá-los. Você pode notificar os usuários por e-mail, mensagem de texto SMS, notificação por push ou aplicativo de mensagens.

Primeiros passos

Notificações por e-mail e SMS	Notificações por push	Notificações em aplicações de envio de mensagens
		
Use notificações por e-mail para enviar aos usuários selecionados notificações por e-mail ou SMS no sistema	Notificações por push para dispositivos móveis	Use o aplicativo Now Actions para configurar os aplicativos de mensagens para sua instância

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de e-mails de notificação
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail e via SMS

Use notificações por e-mail para enviar aos usuários selecionados notificações por e-mail ou SMS sobre atividades específicas no sistema, como atualizações de incidentes ou solicitações de mudança.

As notificações por e-mail permitem que os administradores especifiquem:

- Quando enviar a notificação
- Quem recebe a notificação
- Qual o conteúdo da notificação
- Se a notificação pode ser entregue em um resumo de e-mail e, em caso afirmativo, o conteúdo do resumo

Opções adicionais de notificação por e-mail estão disponíveis. Os usuários podem assinar notificaçõese os administradores podem tornar algumas notificações obrigatórias.

Os administradores também têm a opção de converter as notificações por e-mail existentes em um formato HTML avançado. Este formato oferece várias vantagens, incluindo:

- O conteúdo HTML bruto é convertido em um formato WYSIWYG.
- O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML rico em recursos.
- Os scripts de e-mail são resumidos em uma única linha de fácil leitura que pode ser reutilizada em várias notificações por e-mail.
- Para evitar links quebrados, itens como imagens e incidentes, que estão vinculados a URLs relativos a uma instância, são convertidos em links absolutos. Por exemplo, se um incidente estiver vinculado usando um URL relativo, o link será convertido em um link absoluto.

Nota:
O formato HTML avançado é o padrão para todas as novas notificações por e-mail.

Nota:
As instâncias não podem enviar ou receber mensagens de e-mail criptografadas. O sistema remove o corpo do e-mail criptografado porque não pode processar o conteúdo criptografado em texto simples ou HTML.

Uma notificação por e-mail também pode ser enviada como uma notificação por SMS se o destinatário tiver assinado a notificação em um canal de SMS. O sistema usa a linha de assunto da notificação por e-mail e a converte em uma mensagem SMS. Se o administrador não quiser usar o assunto da notificação por e-mail para a notificação por SMS, ele poderá definir uma mensagem SMS alternativa no formulário de modelo de e-mail ou no formulário de notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Para mais informações sobre como criar um canal de SMS, consulte Criar canais de notificação.

Para obter mais informações sobre como configurar a notificação por SMS, consulte KB0712569 .

Se você quiser mudar como a instância processa o e-mail de entrada, consulte Ações de e-mail de entrada. Consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema para obter exemplos de mensagens que o sistema exibe quando as notificações ou ações de e-mail de entrada não são processadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar categorias de notificação

Você pode criar categorias de notificação para identificar e agrupar notificações relacionadas que estão listadas nas configurações de notificação para seus usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de adicionar novas categorias, revise as categorias de notificação do sistema de base na tabela Categorias de notificação [sys_notification_category] para determinar se você precisa de uma nova categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Categorias de Notificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o **Nome** da categoria para identificar a família de notificações.
   Forneça um nome de categoria que seja significativo para os usuários, para que eles possam encontrar facilmente suas notificações na categoria apropriada em suas configurações de notificação.
4. Insira uma **Descrição resumida** para identificar a categoria.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O sistema adiciona a nova categoria à tabela Categorias de notificação [sys_notification_category]. Depois de criar pelo menos uma notificação ativa que usa a nova categoria, a categoria e a notificação são listadas nas configurações de notificação para usuários (guia**Notificações** na janela Configurações do sistema).

Criar uma notificação por e-mail

Crie uma notificação por e-mail especificando quando enviá-la, quem a recebe, o que ela contém e se pode ser entregue em um resumo por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Considere os itens a seguir ao criar ou atualizar uma notificação:

- Os destinatários de notificações devem ser usuários ativos e ter definido um endereço de e-mail válido.

  Usuários ou membros de grupos do ServiceNow devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user]. Eles também devem ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device]. Se os usuários não tiverem um perfil ativo e um endereço de e-mail válido, as notificações não serão recebidas.

- Os destinatários de notificações devem ter habilitadas as preferências de notificação apropriadas.

  Se a notificação puder ser assinada, cada ServiceNow usuário ou membro do grupo deverá ter a notificação e os canais (dispositivos) para a notificação habilitados em suas preferências de notificação. Os administradores podem entrar no perfil dos usuários para revisar e configurar as preferências de notificação deles.

- Para que sua notificação por e-mail também seja enviada como uma notificação por SMS, os destinatários devem assinar as notificações pelo canal SMS. Para mais informações sobre como criar um canal de SMS, consulte Criar canais de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Após criar ou atualizar a notificação, use a opção **Visualizar Notificação** para analisá-la. Por exemplo, você pode testar links que pode ter adicionado e verificar os destinatários da notificação. Para obter detalhes, consulte Visualizar notificações por e-mail.
- Para obter informações sobre operadores disponíveis para filtros e consultas, consulte Operators available for filters and queries .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assista ao vídeo para saber mais sobre as ações que a instância pode realizar em resposta a mensagens de usuários e mostra como criar ou modificar notificações por e-mail para usuários.

https://player.vimeo.com/video/995190091?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Use as seguintes guias no formulário Notificação a fim de configurar uma notificação por e-mail:

- **Quando enviar** — Condições necessárias para enviar a notificação.
- **Quem receberá** — Destinatários da notificação.
- **Conteúdo** : conteúdo da notificação.
- **Qual resumo conterá** : conteúdo do resumo de e-mail se a notificação puder ser entregue em um resumo.

Nota:
Se você não vir todos os campos no formulário, alterne para a exibição **Avançada**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos na parte superior do formulário de notificação, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a notificação por e-mail. Nomes descritivos ajudam a identificar a finalidade da notificação por e-mail. Por exemplo, Incidente aberto e não atribuído.
Tabela	Selecione a tabela de banco de dados à qual a notificação será vinculada, por exemplo, Incidente [incidente]. **Importante:** Não selecione a tabela Tarefa [task]. Esta tabela serve para estender outras tabelas. As notificações executadas diretamente na Tabela de tarefas não são compatíveis. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da aplicação aparecem na lista.
Tipo	Selecione o tipo de notificação que você está criando: E-MAIL ou Convite para reunião.
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail.
Categoria	Selecione a categoria à qual esta notificação pertence. Uma categoria identifica e agrupa as notificações relacionadas. Esta notificação, se ativa e passível de assinatura, será listada na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Categoria selecionada nas preferências de notificação de cada usuário (guia**Notificações** na janela Configurações do sistema). **Nota:** Não deixe a categoria como **Sem categoria**, pois os usuários podem não conseguir encontrar a notificação em sua lista de notificações. Se você precisar de uma nova categoria, consulte Criar categorias de notificação.
Permitir resumo	Marque a caixa de seleção se um resumo de e-mail for criado para a notificação. Se selecionado, a guia **O que o resumo conterá** será exibida para criar o conteúdo de resumo.
Descrição	Digite uma descrição para esta notificação.

4. Preencha os campos na guia **Quando enviar**.

Nota:
Se o mesmo gatilho gerar várias notificações, o sistema enviará apenas uma notificação. O sistema considera todas as outras notificações, mesmo que tenham assunto e corpo diferentes, como duplicatas. A regra de negócio Ignorar duplicatas controla essa funcionalidade.

Campo	Descrição
Enviar quando	Selecione sob qual condição a notificação é enviada: ○ Quando um registro é inserido ou atualizado ○ Quando um evento específico é disparado ○ Quando etapa de notificação no Flow Designer
Ponderação	[Obrigatório] Defina um valor numérico para a prioridade de notificação relativa a notificações duplicadas. As notificações que têm a mesma tabela de destino e destinatários serão consideradas duplicatas se os pesos forem diferentes. Se os pesos forem os mesmos, uma avaliação adicional será feita para verificar se o assunto e o corpo (excluindo a marca d'água) são os mesmos para se qualificar como notificação duplicada. Quando há notificações duplicadas, o sistema envia somente a notificação com o peso mais alto. Todas as outras notificações são movidas da Caixa de saída para a caixa de correio Ignorada. O valor padrão 0 faz com que o sistema envie a notificação (assumindo que as condições sejam atendidas). Por exemplo, suponha que um agente da central de serviços adicione um comentário a um incidente e logo em seguida o feche. Por padrão, essas ações acionam as notificações de Incidente comentado e Incidente encerrado. No entanto, ambas as notificações são da tabela Incidente e também notificam o solicitante do incidente. O sistema envia somente a notificação com o peso mais alto, que neste caso é a notificação Incidente encerrado. **Nota:** O trabalho agendado do Remetente SMTP determina a frequência de envio de e-mail. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condições	Use o Construtor de condições para selecionar as condições sob as quais esta notificação é enviada. Por exemplo, selecione **Prioridade** > **maior que** > **3 - Moderada** para enviar a notificação somente para incidentes de prioridade alta e crítica.
Inseridos	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail quando um registro for inserido. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Atualizado em	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail quando um registro for atualizado. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Nome do evento	Selecione o evento que aciona esta notificação. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** o **evento for disparado**.
Condição avançada	Crie um script para executar determinadas ações, como enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, alterar valores de campo ou alterar propriedades do sistema. O script de condição avançada deve retornar **verdadeiro** ou definir uma variável de resposta global como **verdadeira** para enviar a notificação. O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais: ◦ *current*: contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada. ◦ *event*: contém o evento que acionou a notificação. **Nota:** O campo **Condição avançada** é avaliado, além de outras condições que você define na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação.

5. Preencha os campos na guia **Quem receberá**.

O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

Dica:
Considere limitar a lista de destinatários de qualquer notificação a 1000 usuários. Por padrão, se uma notificação tiver mais de 100 destinatários pretendidos, o sistema criará várias mensagens de notificação com até 100 destinatários cada. Se você quiser mudar o limite de destinatários, defina a propriedade do sistema *glide.email.smtp.max_recipients*.

Campo	Descrição
Usuários	Selecione os usuários que você deseja que recebam a notificação por e-mail. Você pode pesquisar usuários com o ícone de pesquisa de referência ou adicionar manualmente seus endereços de e-mail. Esta lista de usuários é estática.
Usuários/ grupos em campos	Selecione campos do registro de destino que fazem referência às tabelas Usuário [sys_user] ou Grupo [sys_user_group]. O sistema envia a notificação para usuários ou grupos em cada campo selecionado. Por exemplo, se uma notificação usar a tabela Incidente [incidente], você poderá selecionar o campo **Aberto por** para enviar a notificação aos usuários ou grupos que abriram o incidente. Esta lista de usuários ou grupos é variável e depende dos valores do registro de tarefa associado. Você também pode selecionar um campo que inclui uma cadeia de caracteres de endereço de e-mail para enviar uma notificação para esse endereço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode fazer referência com pontos para valores em campos de referência selecionando o sinal de mais no seletor de campo e, em seguida, selecionando o campo relacionado. Se você endereçar a notificação para um usuário com um registro inativo na tabela Usuário [sys_user], o sistema não enviará a notificação para esse usuário.
Grupos	Selecione os grupos dos quais você deseja receber a notificação por e-mail. Você pode pesquisar grupos com o ícone de pesquisa de referência ou inserindo manualmente o nome do grupo. Esta lista de grupos é estática. **Nota:** Os membros do grupo receberão notificações individuais somente se **Incluir membros** estiver selecionado no registro do grupo.
Excluir delegações	Selecione esta opção para ajudar a impedir que a instância envie notificações por e-mail para delegados dos usuários e membros dos grupos selecionados.
Enviar ao criador do evento	Marque esta caixa de seleção para enviar a notificação à pessoa que realizou a ação que iniciou o processo de notificação se a pessoa também for um destinatário. Se o criador do evento não estiver especificado em um dos campos de destinatário, o criador do evento não receberá uma notificação, independentemente da configuração neste campo. Para novas notificações, esta opção é selecionada por padrão. Se você quiser saber por que talvez não esteja recebendo determinadas notificações por e-mail, consulte a publicação do blog Solução de problemas de notificações por e-mail - Enviar para o Criador de eventos por um ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no Comunidade ServiceNow.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 1 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** está definido como **Evento for disparado**.
O parâmetro 2 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 2 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** está definido como **Evento for disparado**.
Sujeito à assinatura	Marque esta caixa de seleção para permitir que todos os usuários assinem esta notificação. Para obter mais informações, consulte Notificações baseadas em assinatura. **Nota:** Se o registro contiver dados confidenciais ou protegidos, considere restringir a lista de destinatários somente aos usuários e grupos que normalmente têm acesso a eles e não habilite a opção **Sujeito à assinatura**. Você também pode configurar o conteúdo da notificação para que dados privados ou confidenciais não sejam expostos. Por exemplo, você pode inserir um link de volta para o registro associado, para que os detalhes não sejam mostrados na notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema não exclui destinatários com base nos controles de acesso. Os destinatários podem receber e-mails sobre registros que normalmente não podem acessar na interface do usuário. Por exemplo, os solicitantes podem receber e-mails sobre incidentes e solicitações de catálogo abertos em seu nome, mesmo que normalmente não tenham acesso a esses registros. Se uma notificação incluir os detalhes do registro, verifique se todos os destinatários precisam desses detalhes.

Nota:
Por padrão, o sistema não envia notificações por e-mail para si mesmo. Por exemplo, uma notificação por e-mail de instanceABC@service-now.com não é enviada para instanceABC@service-now.com. O sistema ajuda a impedir esse comportamento para evitar o loop.

6. Preencha os campos na guia **Conteúdo**.
O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

Campo	Descrição
Modelo de e-mail	Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo à notificação por e-mail. Você só pode selecionar um modelo de e-mail que atenda a uma das seguintes condições: ○ compartilha o mesmo escopo e tabela da notificação ○ compartilha o mesmo escopo, mas não tem uma tabela especificada ○ compartilha a mesma tabela e está no escopo global
Assunto	Insira a linha de assunto da mensagem de e-mail. O assunto pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor **de Assunto** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo. Se os destinatários assinarem a notificação por e-mail em um canal SMS, o sistema enviará o assunto da notificação por e-mail como uma mensagem SMS. Para enviar uma mensagem SMS diferente, preencha o campo **SMS alternativo** no formulário de modelo de e-mail ou no formulário de notificação por e-mail.
Mensagem HTML	Insira o conteúdo da mensagem de notificação por e-mail. A mensagem pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho. O campo **Mensagem HTML** ficará visível somente se você definir o tipo de conteúdo como **HTML e texto sem formatação** ou **Somente HTML**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor **HTML da mensagem** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para evitar a adição de elementos <p> e extras às suas notificações por e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento entre linhas extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por um funcionário de ServiceNow no Comunidade ServiceNow.
Alternativa de SMS	Insira a mensagem de notificação a ser enviada para um dispositivo SMS. A mensagem SMS alternativa está limitada a 140 caracteres. Se estiver vazio, o sistema usará o valor **alternativo de SMS** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo. Se você não preencher o campo **SMS alternativo** neste formulário ou no modelo de e-mail, o sistema usará o assunto da notificação por e-mail como a mensagem SMS.
Importância	Defina a importância da mensagem de e-mail como baixa ou alta.
Tipo de conteúdo	Selecione o tipo de conteúdo para a notificação por e-mail: ○ HTML e texto simples ○ Apenas HTML ○ Somente texto simples Por padrão, **somente HTML** está habilitado.
Incluir anexos	Marque esta caixa de seleção para enviar todos os anexos do registro-gatilho como anexos de e-mail.
Omitir marca d'água	Use esta caixa de seleção para aplicar ou remover a marca d'água anexada a cada e-mail. Se o e-mail não contiver uma marca d'água, o sistema revisará as condições das ações de entrada para criar ou atualizar registros de tarefa. Para obter mais informações e uma maneira alternativa de ocultar marcas d'água, consulte Marcas d'água em e-mails de notificação.
Texto da Mensagem	Insira a mensagem de notificação a ser enviada em texto simples. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **somente texto simples**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor **de Texto da mensagem** do **Modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.
De	Insira o endereço de e-mail que você deseja que a notificação por e-mail use no campo De. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço pode exigir uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail, por exemplo, ao usar registros da Estrutura de política do remetente (SPF) para detecção de spam.
Responder para	Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder à notificação por e-mail. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Você não pode adicionar mais de um endereço de e-mail neste campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Apenas mensagem por push	Selecione esta opção para enviar esta notificação somente como uma notificação por push para um dispositivo móvel. O recurso Notificação por push deve estar ativo.
Mensagens de push	Associe uma ou mais mensagens por push a esta notificação. O recurso Notificação por push deve estar ativo. **Nota:** A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

7. Se você marcou a caixa de seleção **Permitir resumo**, preencha os campos na guia **Qual resumo conterá** para criar o conteúdo de resumo de e-mail para a notificação.
O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

Campo	Descrição
Modelo de Resumo	Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, como cabeçalhos ou rodapés, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo ao resumo de e-mail.
Assunto de Resumo	Insira a linha de assunto do resumo do e-mail. O assunto pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor **de Assunto** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.
HTML de Resumo	Insira o conteúdo recorrente para o resumo de e-mail. O conteúdo de resumo pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho. Para evitar a adição de elementos `<p>` e `<div>` extras ao seu resumo de e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento entre linhas extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por um funcionário de ServiceNow em Comunidade ServiceNow.
Separador de Resumo (HTML)	Use a linha para separar cada item resumido no 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.

Campo	Descrição
Resumo de	Insira o endereço de e-mail a ser usado no campo De do resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O endereço de e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Resposta Resumida a	Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder ao resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Texto de Resumo	Insira o conteúdo recorrente do resumo de e-mail a ser enviado em texto simples. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **somente texto simples**.
Separador de Resumo (texto)	[Opcional] Use o caractere hífen como uma linha para separar cada item resumido no resumo. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **somente texto simples**.

Quando você salva ou atualiza a notificação, a opção **Resumo de**e-mail está disponível para a notificação nas configurações de notificação dos usuários.

8. Ao terminar de criar a notificação, selecione **Enviar** ou, se terminar de modificar a notificação, selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Use a opção **Visualizar notificação** para verificar sua notificação, por exemplo, você pode ver:

- Como os campos **Assunto** e **Mensagem** são mostrados.
- Quais usuários receberão ou não a notificação, incluindo os motivos pelos quais os usuários não a receberão.

Como converter notificações por e-mail legadas em HTML avançado

Por padrão, as novas notificações por e-mail são criadas no formato HTML avançado. Mas você também pode converter notificações legadas em HTML avançado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Na tela da lista **Notificações por e-mail**, clique no nome da notificação por e-mail que você deseja converter.
3. Clique na guia **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.

4. Clique em **Alternar para o Editor de HTML avançado**.

   O sistema copia qualquer HTML bruto do campo **Mensagem** e o converte em HTML avançado no campo **Mensagem HTML**. Além disso, todos os scripts de e-mail no corpo são salvos automaticamente na tabela Script de e-mail [sys_script_email] e substituídos no corpo da notificação por um marcador de script incorporado. Isso facilita a leitura do corpo da notificação.

   Nota:
   A cadeia de caracteres "div" na parte inferior da tela mostra a localização do cursor no campo **Mensagem HTML**. Nesse caso, o cursor está em uma linha que contém um marcador HTML .

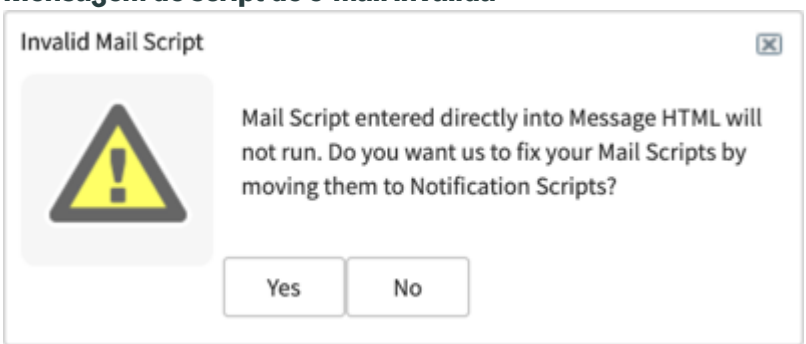
O que Fazer Depois

Quando você converte uma notificação por e-mail criada em uma versão anterior ao Eureka para HTML avançado, os scripts de e-mail são movidos automaticamente para a tabela Script de e-mail [sys_script_email] e um marcador de script incorporado com o nome do script é inserido automaticamente no corpo de a notificação.

Ao criar novas notificações por e-mail, grave scripts de e-mail usando **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Scripts de E-mail de Notificação**. Quando os scripts forem concluídos, adicione um marcador de script integrado ${mail_script:script name} ao corpo da notificação por e-mail. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em várias notificações por e-mail. Tudo o que você precisa para copiar e colar de uma notificação para a próxima é o marcador de script incorporado.

Se você inserir manualmente um script de e-mail, qualquer texto delimitado por<mail_script></mail_script> no corpo de uma notificação por e-mail ou modelo novo ou convertido que é salvo no registro, uma mensagem pergunta se o script de e-mail deve ser convertido.

Mensagem de script de e-mail inválida



Em muitos casos, um script de e-mail não convertido falha na execução de dentro do editor de HTML. Se você selecionar **Sim**, o script será adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e será substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado. Você pode exibir os scripts de e-mail em sua forma original, abrindo a notificação por e-mail e clicando no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.

Controlar a visibilidade dos registros de e-mail gerados por notificações

Defina condições que restrinjam o acesso de leitura aos registros de e-mail de destino que contêm informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a tabela Restrição de acesso a e-mail [email_access_restriction] para definir condições que controlam o acesso de leitura a um registro de e-mail gerado por uma notificação que contém informações confidenciais. Essas condições são processadas pela ACL do sistema de base para a tabela E-mail [sys_email].

Quando você especifica condições para restringir o acesso a uma notificação, os registros de e-mail ficam visíveis somente para usuários que correspondem às condições especificadas para a notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Restrição do Acesso aos E-mails**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Notificação	Escolha a notificação que gera o registro de e-mail que deve ser restrito.
Aplicação	Exibe o escopo da aplicação.
Tabela	Exibe a tabela de destino da notificação selecionada.
Condição	Use o construtor de condições para determinar quem pode acessar o registro de e-mail. As condições devem ser avaliadas como verdadeiras para habilitar o acesso de leitura ao registro de e-mail.
Descrição	Insira uma descrição resumida da restrição de acesso de leitura.

4. Clique em **Enviar**.

Condições avançadas para notificações por e-mail

Use uma condição avançada para enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, na mudança de valores de campos ou nas propriedades do sistema.

Para enviar uma notificação usando uma condição avançada, você pode:

- Chamar uma função que retorna um valor ou
- Definir a `resposta` da variável global usando um script

Por exemplo, no código a seguir, você chama uma função para impedir que o sistema envie uma notificação por e-mail se o remetente de uma solicitação de autoatendimento for um membro do grupo XYZ:

```
(function() {
 var groupMember = gs.getUser();
 return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Como alternativa, você pode criar um script para a mesma condição avançada usando a variável `de resposta` :

```
var groupMember = gs.getUser();
 if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
   answer = false;
 } else {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  answer = true;
};
```

Observe que o script deve definir a variável de resposta como **verdadeira** para enviar a notificação. Se você não criar scripts condicionais, o valor de resposta será igual ao último valor definido para a variável.

Você pode adicionar uma condição baseada em script no campo **Condição avançada** configurando o formulário Notificação por e-mail e adicionando o campo. Você pode acessar o campo na exibição **avançada** sem configurar o formulário.

O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais de regra de negócio:

- atual: contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada.
- evento: contém o evento que acionou a notificação.

Nota:
O campo **Condição avançada** é avaliado, além de outras condições definidas na notificação. A **Condição** e **a Condição avançada** devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação.

Tópicos relacionados

Criar uma notificação por e-mail

Editar conteúdo HTML em uma notificação por e-mail

Para obter controle adicional sobre o conteúdo de uma notificação por e-mail, você pode editar o HTML subjacente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra um registro de notificação por e-mail.
3. No formulário, abra a **guia Conteúdo**.
4. No campo **Mensagem HTML**, clique no ícone do código de origem ( ) para abrir o editor de código de origem HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Faça as mudanças necessárias no HTML.
6. Na janela, clique em **Ok**.
7. No formulário, clique em **Atualizar**.

Anexos de documento em uma notificação por e-mail

Você pode anexar documentos e relatórios a notificações por e-mail por meio de script ou vinculação ao ID do sistema do registro.

Você pode incluir todos os anexos do registro de origem com a notificação. Por exemplo, se uma atualização de incidente gerar uma notificação, você poderá incluir todos os anexos do registro de incidente com a notificação. Para incluir todos os anexos do registro de origem, vá para **Exibição avançada** e marque a caixa de seleção da guia **Incluir anexos** na guia **Conteúdo**. As mensagens de e-mail, incluindo anexos, não podem exceder o tamanho máximo de e-mail. Este tamanho inclui a codificação MIME. Para obter detalhes sobre a codificação MIME, consulte Restrições de tamanho do serviço de e-mail.

Anexação de documentos com script

Usando o script, você pode anexar documentos vinculando-os a eles ou anexar vários tipos de relatórios especificando seus IDs no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vinculando a um anexo

Você pode adicionar um anexo a uma notificação vinculando ao registro de anexo na mensagem da notificação. Ao clicar no link, os destinatários do e-mail fazem login na instância para exibir o registro do anexo.

A vinculação a registros de anexo dessa maneira requer o uso de scripts de notificação por e-mail. Por exemplo:

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Anexação de relatórios usando o SYS ID

Você também pode anexar vários tipos de relatórios, incluindo medidores, painéis e gráficos, a uma notificação. Os scripts para anexar esses relatórios usam a seguinte sintaxe:

```
${report:X:Y}
```

em que:

X é o tipo de relatório que você deseja anexar (reportID, medidorID, dashboardID ou graphID).

Y é o SYS ID do relatório, medidor, painel ou gráfico a ser anexado.

Por exemplo:

- ${report:reportID:<abc123> }
- ${report:gaugeID:<abc123> }
- ${report:dashboardID:<abc123> }
- ${ relatório:chartID:<abc123> }

Nota:
Relatórios dinâmicos multiníveis não podem ser anexados a notificações por e-mail.

Quebras de linha em notificações por e-mail e HTML avançado

O HTML avançado fornece controle adicional sobre quebras de linha em suas notificações e modelos por e-mail.

Para fornecer controle sobre quebras de linha, uma caixa de seleção **Novas linhas para HTML** está disponível no formulário **Script de e-mail**.

Marcar a caixa de seleção **Novas linhas para HTML** indica que o método para lidar com quebras de linha em versões anteriores é válido para modelos e notificações por e-mail. Quando uma notificação por e-mail ou modelo é convertido em HTML avançado, a caixa de seleção **Novas linhas para HTML** é marcada automaticamente.

Para novos scripts de e-mail, adicione quebras de linha HTML corretas às declarações template.print().

Se uma notificação por e-mail ou modelo não for convertido em HTML avançado, as novas linhas serão encapsuladas automaticamente com tags, iguais às versões anteriores. Os scripts de e-mail antigos ainda funcionam. No entanto, o administrador não aproveita os benefícios de trabalhar no formato HTML avançado e não tem muito controle sobre a formatação HTML exata.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quebras de linha HTML em novos scripts

Ao escrever novos scripts, insira quebras de linha HTML explícitas e limpe as **Novas linhas para HTML** caixa de seleção para que nenhum marcador HTML seja injetado quando as notificações por e-mail forem geradas. Para notificações e modelos existentes, substitua as chamadas de função JavaScript template.print("\n") por template.print("<br />"). Esta substituição oferece melhor controle sobre a formatação HTML de suas notificações por e-mail.

Visualizar notificações por e-mail

Você pode visualizar a aparência das notificações antes de realmente habilitar a instância para enviá-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode visualizar ambos os tipos de notificações conforme especificado pelo campo **Enviar quando** no formulário Notificação:

- **Registro inserido ou atualizado**: uma mudança no registro na instância aciona a notificação.
- **O evento é disparado**: um evento, como a expiração de um certificado ou uma ação de e-mail de entrada, aciona a notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação ou crie uma.
   Você deve salvar o registro antes de exibir a visualização com precisão.
3. Clique em **Visualizar notificação** no cabeçalho do formulário.
4. Na janela Visualização de notificação, verifique se a notificação funciona conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Visualize registros desta Origem de detalhamento	O tipo de evento que aciona a notificação. Esta lista aparecerá se você visualizar uma notificação acionada por evento. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ **Evento gerado**: visualize a notificação com um evento genérico que o visualizador cria. Na verdade, isso não gera um registro de evento. ○ **Evento existente**: visualize com um registro de evento existente na instância. Se você selecionar esta opção, selecione o evento no campo **Registro de eventos**.
Registro de evento	Um evento existente para visualizar uma notificação criada por evento. Esta opção aparecerá se você selecionar **Evento existente** como o tipo de evento (somente para notificações acionadas por evento).
Criador de Evento	O usuário que aciona a notificação para a visualização. O criador do evento assume como padrão o usuário que clicou em **Visualizar notificação**. Você pode mudar o criador conforme necessário. Você pode alterar o registro de visualização conforme necessário para ver as mudanças no conteúdo da notificação.
Visualizar registro	O registro que aciona a notificação para visualização. O registro de visualização é padronizado para um dos registros na tabela especificada no campo **Tabela** no formulário Notificação por e-mail. Você pode alterar o registro de visualização conforme necessário para ver as mudanças no conteúdo da notificação.
Usuários	Os usuários que receberão a notificação, conforme especificado na seção **Quem receberá** do formulário Notificação por e-mail: ○ Todos os usuários especificados no formulário são exibidos, mas somente os usuários que realmente receberão a notificação com as configurações de visualização atuais aparecem em texto preto. ○ Os usuários que são especificados, mas por qualquer motivo não receberão a notificação, aparecem em texto vermelho e tachado. Coloque o cursor sobre qualquer um desses nomes para ver o motivo pelo qual o usuário não receberá a notificação. Por exemplo, um motivo pode ser que as configurações de notificação do usuário estão desativadas.
Assunto e corpo	O conteúdo da notificação conforme definido pelo modelo. As seções **Assunto** e **Corpo** na visualização exibem o conteúdo nos campos **Assunto** e **Mensagem** correspondentes no modelo. Se o modelo incluir um link para o registro que acionou a notificação, o link **Visualizar registro** será usado. Clique no link para acessar esse registro.

5. Depois de revisar a notificação, saia da janela de visualização.

6. Faça as mudanças necessárias na notificação ou no modelo, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fuso horário para notificações por e-mail

Uma propriedade do sistema controla o fuso horário que a instância usa para o carimbo de data e hora de uma mensagem.

O carimbo de data/hora de uma notificação usa o fuso horário do sistema, não o fuso horário de qualquer destinatário. A propriedade de e-mail glide.email.append.timezone controla se o fuso horário deve ser anexado. Se verdadeiro, o fuso horário do sistema da instância será anexado a todos os campos de data/hora em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2018-07-02 04:01:14 PST).

Especificar endereços de e-mail de saída alternativos para notificações

Por padrão, o sistema envia todas as notificações por e-mail de saída do endereço de e-mail padrão da instância, mas você pode especificar um endereço alternativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para organizações que precisam enviar mensagens de e-mail de endereços de e-mail específicos, como de várias centrais de serviços, ou desejam enviar notificações em diferentes idiomas, a plataforma oferece suporte à configuração de vários endereços de saída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione um registro de notificação existente para o evento desejado, como **Incidente encerrado**.
3. Crie uma cópia desta notificação para cada endereço de e-mail de saída.
4. Abra uma das cópias de notificação e clique no link relacionado **à Exibição avançada**.
5. Na seção **Conteúdo**, adicione um endereço de e-mail ao campo De que seja diferente do endereço de instância padrão.
   Para obter mais informações sobre como construir o endereço De, consulte a seção 3.6.2 da RFC 2822 .
6. Adicione um endereço de e-mail diferente do endereço**Deao campo Responder** para se quiser que as respostas a esta notificação sejam enviadas para um endereço diferente.

   O sistema verifica se há um endereço **no** campo De. Se este campo estiver vazio, o sistema usará o endereço padrão para a instância. Se o campo **Responder para** estiver vazio, todas as respostas serão enviadas para o endereço de onde a notificação foi enviada. Se o campo **Responder a** contiver um endereço de e-mail, o sistema enviará todas as respostas à notificação para este endereço.
7. Crie condições mutuamente exclusivas para notificações do mesmo tipo, para que somente a notificação desejada seja enviada quando o evento for disparado.

   Por exemplo, se a **Empresa** tiver um determinado valor, a notificação virá de um endereço de e-mail exclusivo inserido no campo **De**.
8. Clique em **Atualizar**.

Especifique um endereço de e-mail de saída para um idioma específico

Você pode especificar um endereço de e-mail diferente para cada idioma compatível com sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie ou copie um registro de notificação para o evento desejado.
2. Na seção **O que conterá**, insira um novo endereço de e-mail no campo **De**.
3. Crie o conteúdo **Assunto** e **Mensagem** no idioma desejado.
4. Na seção **Quando enviar**, crie uma condição da seguinte forma:
   a. Na lista de Campos **de condição**, selecione **Mostrar campos relacionados** na parte inferior da lista de seleção.
   b. Na lista de seleção de **Campos relacionados**, selecione o campo que identifica o destinatário.

      Por exemplo, selecione **Solicitante** > **Usuário** campos para enviar a notificação ao usuário que convocou um incidente, ou **Atribuído a** > **Usuário** campos para enviar a notificação ao usuário a quem um incidente está atribuído.

   c. Na lista de seleção de campos de usuário, selecione **Idioma**.
   d. Selecione o operador **is**.
   e. Conclua a condição selecionando o idioma do usuário desejado.
5. Clique em **Atualizar**.
   Todas as notificações desse evento são originadas no endereço de e-mail especificado e enviadas no idioma do destinatário.

Variáveis de notificação

Use variáveis de notificação para exibir informações dinâmicas no corpo de uma notificação, como um valor de campo, um link para um registro ou um link para as preferências do sistema.

Sintaxe

Especifique uma variável de notificação usando esta sintaxe:

```
${variable-name+variable-parameters}
```

A parte *`variable-name`* é sempre necessária. Nem todas as variáveis de notificação são compatíveis com a parte de *`parâmetros de variável`*. Quando disponíveis, a maioria dos parâmetros variáveis é opcional. Consulte a lista de variáveis de notificação disponíveis para nomes de variáveis e parâmetros disponíveis.

Variáveis disponíveis

O sistema fornece essas variáveis de notificação.

Variáveis de notificação disponíveis

Variável	Descrição	Parâmetros disponíveis
`${field-name}`	Exibir o valor do campo especificado.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de notificação disponíveis

Variável	Descrição	Parâmetros disponíveis
${nome-do-campo-da-imagem}	Exibir uma imagem associada a um registro. Esta variável é normalmente usada com HTML para especificar a origem de um elemento de imagem.	Nenhum(a)
• ${URI} • ${URI_REF}	Exibir um link para o registro atual. • *URI*: o texto do link é a palavra LINK. • *URI_REF*: o texto do link é o valor de exibição do registro. **Nota:** Essas variáveis não se aplicam a registros em Espaço. Para vincular a um registro em Espaço, crie um script de e-mail que imprima um URL em uma notificação. Para obter mais informações, consulte Vinculando a um registro no Espaço.	Qualquer parâmetro de URL *sysparm* válido. Por exemplo: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
• ${campo de referência.URI} • ${campo de referência.URI_REF}	Exibir um link para o registro listado em um campo de referência. • *URI*: o texto do link é a palavra LINK • *URI_REF*: o texto do link é o valor de exibição do registro.	Qualquer parâmetro de URL *sysparm* válido. Por exemplo: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	Exibir um link para o registro especificado em uma página do CMS.	*<CMS-site>/<CMS-page>*: o caminho relativo necessário para a página do CMS.
${notificação:corpo}	Exibir o conteúdo do corpo de um modelo de e-mail ou notificação por e-mail. Use esta variável de notificação para especificar onde exibir o conteúdo do corpo em um layout de e-mail.	Nenhum(a)
${mail_script:script-name}	Executar o script de e-mail especificado.	Nenhum(a)
${NOTIF_UNSUB}	Exibir um link de cancelamento de assinatura desta notificação.	*link_text*: especifique o texto a ser exibido como um link entre aspas.
${NOTIF_PREFS}	Exibir um link para definir preferências de notificação.	*link_text*: especifique o texto a ser exibido como um link entre aspas.
${comentários:n}	Exiba os comentários mais recentes que foram feitos no registro de destino. O número de comentários a serem exibidos é n. Por exemplo, ${comments:3} exibe os últimos três comentários que foram feitos no registro.	Qualquer número maior que 0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de notificação disponíveis

Variável	Descrição	Parâmetros disponíveis
	Para exibir todos os comentários, use a variável ${comments}.	
${comments_and_work_notes:n}	Exibe os comentários e anotações de trabalho mais recentes que foram feitos no registro de destino. O número de comentários e anotações de trabalho a serem exibidos é n. Por exemplo, ${comments_and_work_notes:3} exibe os últimos três comentários e anotações de trabalho que foram feitos no registro. Para exibir todos os comentários e anotações de trabalho, use a variável ${comments_and_work_notes}.	Qualquer número maior que 0.

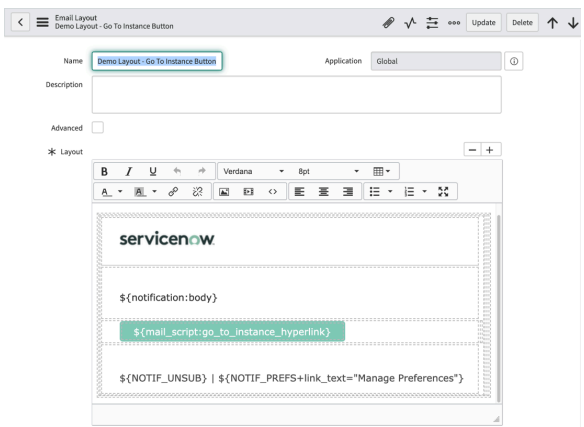
Exemplos

Consulte os exemplos a seguir para ver como cada variável de notificação é renderizada na saída:

Variável	Exemplo
${field-name}	Origem: incidente ${number} - comentários adicionados Saída: incidente INC1000001 - comentários adicionados
${nome-do-campo-da-imagem}	Origem:  Saída:

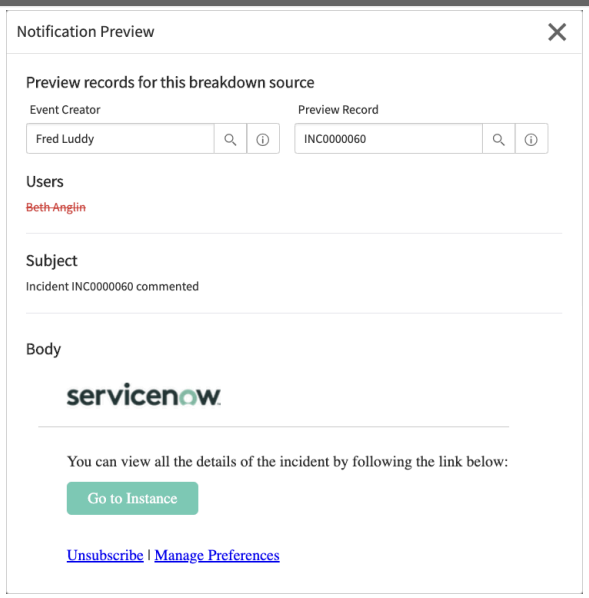
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Exemplo
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} Origem: Clique aqui para exibir o incidente: ${URI} ${URI} Saída: Click here to view incident: LINK ${URI_REF} Origem: Clique aqui para exibir o incidente: ${URI_REF} Saída ${URI_REF}: Click here to view incident: INC0000055
• ${campo de referência.URI} • ${campo de referência.URI_REF}	Origem: Click here to view Incident: ${URI_REF} Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF} Saída: Click here to view Incident: INC0010002 Click here to view Related Problem: PRB0040001
${CMS_URI}	Origem: ${CMS_URI+ess/incident_detail} Saída: um link para uma página do CMS de destino, como https://<instance name> .service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56
${notificação:corpo} ${mail_script:script-name} ${NOTIF_UNSUB} ${NOTIF_PREFS}	Origem: 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

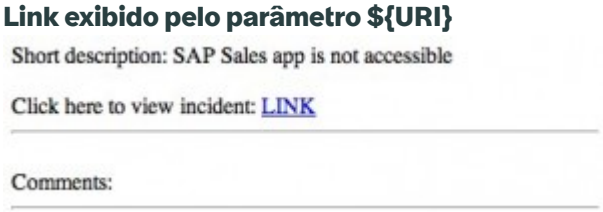
Variável	Exemplo
	Saída: 

Links para registros em notificações por e-mail

Adicionar o parâmetro *${URI}* a um corpo ou modelo de e-mail de saída cria um link para um registro específico.

Quando um usuário clica na palavra LINK, a instância solicita que o usuário faça login, caso ainda não esteja conectado, e redireciona o usuário para o registro especificado no URI.

Link exibido pelo parâmetro ${URI}



O parâmetro ${URI} tem uma extensão chamada de formato ${URI+} para especificar argumentos adicionais no link de e-mail, como termos do sysparm, além do URI criado automaticamente. Por exemplo (espaço em branco adicionado para melhorar a legibilidade):

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Este exemplo executa o JavaScript:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

quando a condição de

```
current.assigned_to.nil()
```

está satisfeito. Além disso, o script define a exibição como `incident_active`.

Vinculando a um registro no Espaço

As variáveis `${URI}` e `${URI_REF}` não se aplicam a registros em Espaço. Para vincular a um registro em Espaço, crie um script de e-mail e faça referência a ele em sua notificação. Para obter mais informações sobre como usar scripts de e-mail, consulte JavaScript em e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O script de e-mail criado deve imprimir um URL para a notificação. A URL deve ter o seguinte formato:

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

O script de exemplo a seguir mostra a lógica que um script de e-mail deve incluir para criar um link para um registro em Espaço.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

Habilitar links para registros

Adicionar o parâmetro especial *${URI}* a um corpo ou modelo de e-mail de saída cria um link para um registro específico.

Quando um usuário clica na palavra **LINK**, a instância solicita que o usuário faça login, caso ainda não esteja conectado, e redireciona o usuário para o registro especificado no URI.

Notificação por e-mail de URI

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

O parâmetro *${URI}* tem uma extensão chamada formato *${URI+}* para especificar argumentos adicionais no link de e-mail, como termos do sysparm, além do URI criado automaticamente. Por exemplo (espaço em branco adicionado para melhorar a legibilidade):

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Este exemplo executa o JavaScript:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

O JavasScript é executado quando a condição é atendida:

```
current.assigned_to.nil()
```

Além disso, o script define a exibição como *incident_active*.

Alterar o texto do link

Para mostrar o valor de exibição do registro como o texto do link em vez da palavra LINK, use o parâmetro ${URI_REF} em vez do parâmetro ${URI}.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação por e-mail de URI_REF

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

Por exemplo, se o URL exibir um registro de incidente, o texto do link será o número do incidente, que é o valor de exibição dos incidentes. Se o URL exibir um registro de usuário, o texto do link será o nome de usuário.

Link para registros relacionados

Uma notificação pode ser vinculada a um registro relacionado especificando um campo de referência antes dos parâmetros *${URI}* ou *${URI_REF}*.

Formate o link do registro relacionado da seguinte forma:

- ${<reference field that contains the related record you want to display> .URI}
- ${<reference field that contains the related record you want to display> .URI_REF}

Por exemplo:

Registros relacionados

Registro relacionado ao qual fornecer link	Tabela de registro de notificação	Campo de referência	Amostras
Registro de tarefa relacionada a ser aprovado a partir de uma notificação de aprovação	Aprovação [sysapproval_approver]	Aprovação para [sysapproval]	• ${sysapproval.URI} • ${sysapproval.URI_REF}
Registro de problema relacionado em uma notificação de incidente	Incidente	Problema [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

Por exemplo, o modelo de notificação a seguir produz os links de e-mail na imagem abaixo:

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

Link do registro relacionado

Click here to view Incident: INC0010002

Click here to view Related Problem: PRB0040001

Links da página de conteúdo em notificações por e-mail

Links para páginas do CMS podem ser colocados em notificações para facilitar o acesso do leitor às páginas.

O link usa o seguinte formato: *${CMS_URI+<site>/<page>}*.

Por exemplo, para vincular o destinatário do e-mail a uma página chamada Incidente no site de conteúdo ESS, com o incidente atual como o documento de destino, use o seguinte formato: *${CMS_URI+ess/incident_detail}*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A URL de e-mail resultante tem este formato: https://<instance name> .service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

Cancelamento de assinatura de e-mail

Os administradores podem adicionar links de cancelamento de assinatura às notificações para que os usuários parem de receber mensagens de e-mail específicas.

Nota:
As notificações do sistema de base incluem links de preferências de notificação e cancelamento de assinatura.

O sistema oferece dois tipos de macros para criar links de cancelamento de assinatura.

- Um link de cancelamento de assinatura que cria uma mensagem de e-mail para a instância.
- Um link de cancelamento de assinatura que abre as preferências de notificação do usuário na instância.

Macros de cancelamento de assinatura disponíveis

Tipo de cancelamento de assinatura	Macro usada	Descrição	Parâmetros disponíveis
Cancelar assinatura por e-mail (Não autenticado)	${NOTIF_UNSUB}	O sistema gera um hiperlink HTML *mailto*. Quando os usuários selecionam o link, o navegador ou o cliente de e-mail cria uma mensagem de e-mail de cancelamento de assinatura pré-formatada para a instância.	*link_text*: especifique o texto a ser exibido como um link entre aspas.
Cancelar assinatura por preferências de notificação (autenticado)	${NOTIF_PREFS}	O sistema gera um link de instância diretamente para as preferências de notificação para este tipo de notificação.	*link_text*: especifique o texto a ser exibido como um link entre aspas.

Os administradores podem adicionar macros de cancelamento de assinatura a qualquer tipo de registro de notificação, como:

- Layouts de e-mail
- Modelos de e-mail
- Notificações por e-mail

Cancelar assinatura por e-mail

Existem duas maneiras de cancelar a assinatura de e-mails.

- **Cancelar assinatura usando o cabeçalho de cancelamento de assinatura da lista**

  Cancele a assinatura da notificação por e-mail usando o cabeçalho de cancelamento de assinatura da lista. Você pode cancelar diretamente a assinatura de e-mails de notificação de formulário selecionando cancelar assinatura ao lado do endereço de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma solicitação de cancelamento de assinatura é processada e uma mensagem de e-mail pré-formatada é enviada automaticamente.

Nota:
A opção de cancelamento de assinatura ou o posicionamento do botão pode variar de acordo com o cliente de e-mail que está sendo usado.

- **Cancelar assinatura com mensagem de e-mail pré-formatada**

  O cancelamento da assinatura por e-mail requer que o cliente de e-mail do usuário ou navegador crie uma mensagem de e-mail pré-formatada contendo estes elementos:

  - O campo **Para** tem o endereço de e-mail da instância.
  - O **assunto** começa com a cadeia de caracteres `Cancelar assinatura de`.
  - O **corpo** tem uma cadeia de caracteres JSON com um par de nome-valor de *`Unsubscribe`* e um valor de matriz que contém mais dois pares de nome-valor.
    - O parâmetro *`notification_id`* especifica o sys_id da notificação da qual o usuário deseja cancelar a assinatura.
    - O parâmetro *`unsub_token`* especifica um ID de instância que o sistema usa para verificar se o e-mail veio de uma instância ServiceNow.

Nota:
Alguns clientes de e-mail e navegadores da web, como o Gmail no Chrome, exigem configuração de cliente extra para oferecer suporte a hiperlinks mailto. Os administradores podem fornecer um método alternativo de cancelamento de assinatura para usuários cujo cliente de e-mail ou navegador não seja compatível com links mailto. Consulte RFC6068 para obter informações sobre o esquema de URI mailto.

A ação de entrada **Cancelar Assinatura de Notificação** processa o e-mail e cancela a assinatura do remetente da notificação listada. O cancelamento da assinatura por mensagem de e-mail não exige que os usuários se autentiquem com a instância primeiro.

Nota:
Para usuários com vários endereços de e-mail inscritos, quando você cancela a assinatura do endereço de e-mail primário, ele cancela automaticamente a assinatura de todos os outros endereços de e-mail. O cancelamento da assinatura por meio de endereços de e-mail secundários é compatível a partir da versão do Xanadu e a solicitação é atendida somente para esse endereço de e-mail secundário.

Cancelar assinatura por preferências de notificação

O cancelamento da assinatura por preferências de notificação requer que o navegador do usuário navegue até a página de preferências de notificação na instância. Depois de fazer login, o sistema exibe as preferências de notificação para essa notificação específica.

Você pode definir preferências para esta notificação, como desabilitar notificações para um dispositivo específico e salvar as preferências de notificação para que as mudanças tenham efeito.

Example: Links de cancelamento de assinatura

Este layout de e-mail adiciona vários links de cancelamento de assinatura à parte inferior de cada notificação por e-mail.

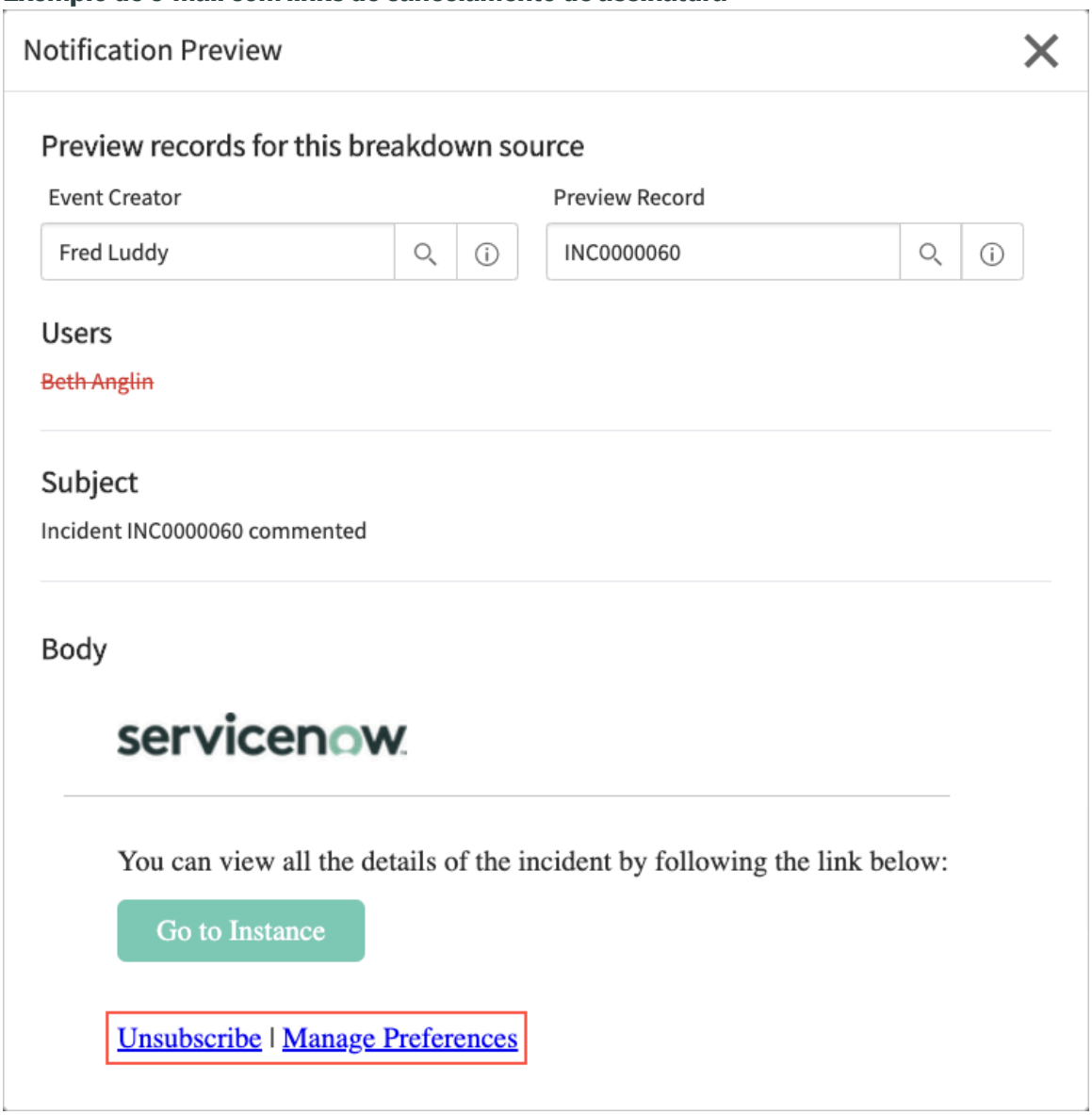
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

Quando renderizados em uma notificação por e-mail, os links de cancelamento de assinatura exibem somente o texto do link.

Exemplo de e-mail com links de cancelamento de assinatura

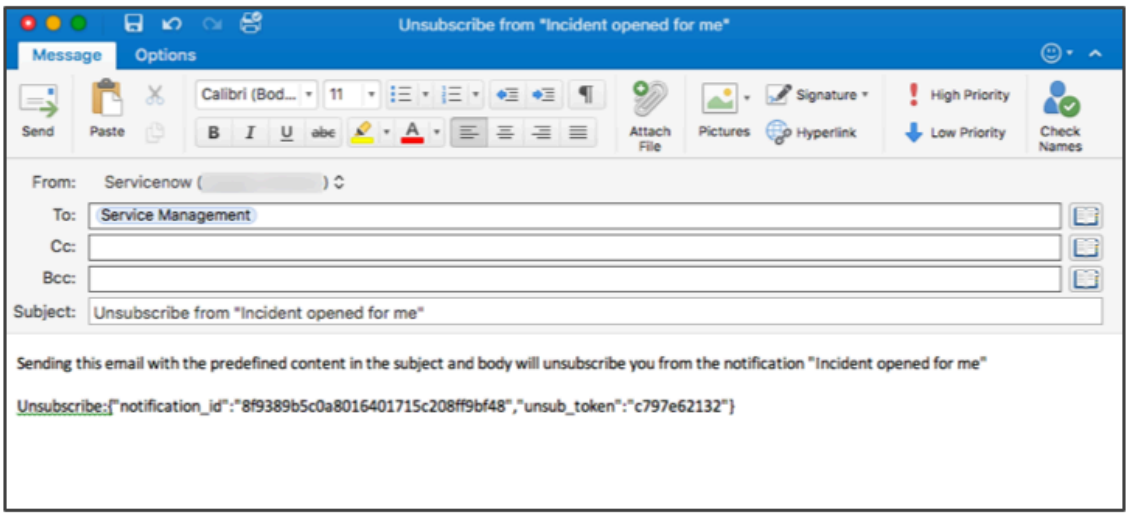


Se você selecionar o link **Cancelar assinatura**, o cliente de e-mail criará uma mensagem como esta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de cancelamento de assinatura por mensagem de e-mail



Scripts para notificações por e-mail

Os scripts de e-mail permitem scripts semelhantes a regras de negócios em uma mensagem de e-mail de saída.

Com scripts de e-mail, você pode alterar dinamicamente a saída de e-mail do seu sistema com base em diferentes critérios. Os scripts de e-mail permitem que você execute tarefas simples, como exibir dados de incidentes, e tarefas complexas, como fazer consultas avançadas ao banco de dados.

Você pode adicionar um marcador de script integrado `${mail_script:script name}` ao corpo do modelo ou notificação por e-mail, substituindo o *`nome do script`* pelo nome do script que você criou. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em várias notificações ou modelos por e-mail.

Se você inserir manualmente um script de e-mail limitado por<mail_script> e</mail_script> no corpo de uma notificação ou modelo de e-mail novo ou convertido e tentar salvar o registro, uma mensagem perguntará se o script de e-mail deve ser convertido. Em muitos casos, um script de e-mail não convertido falha na execução de dentro do editor de HTML. Se você selecionar **Sim**, o script será adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e será substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado (`${mail_script:script_name}`).

JavaScript em e-mails

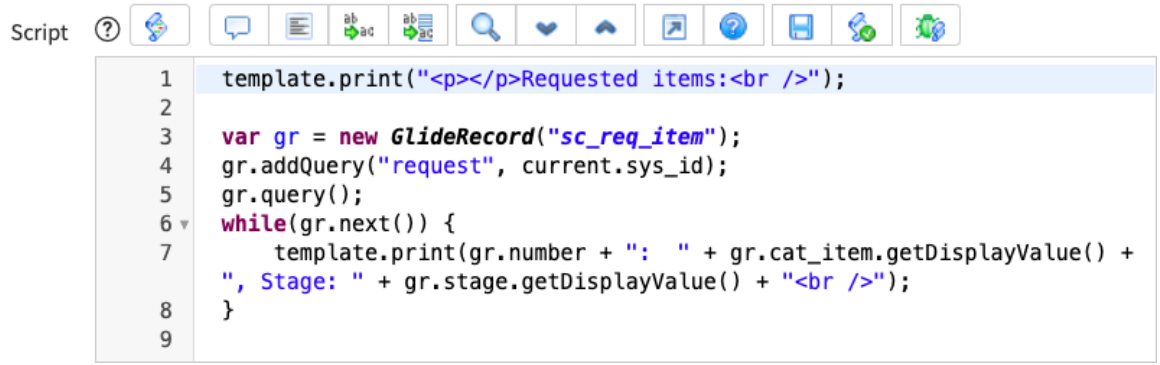
Criar scripts de e-mail no **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Script de e-mail de notificação**e consulte-os usando `${mail_script:script name}` no campo de script.

Para imprimir texto no corpo da mensagem, use a função *`template.print("a string")`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

JavaScript em modelos



Os parâmetros *event.parm1* e *event.parm2* que vêm do evento de origem também podem ser usados.

Para obter informações adicionais sobre como criar scripts de e-mail, consulte Scripts de e-mail de notificação no site do desenvolvedor.

API de script de e-mail

Certas variáveis estão disponíveis ao processar scripts mail_script.

Variáveis de script de e-mail

Variável	Descrição do objeto

modelo	Processa a impressão do script de e-mail para a mensagem de e-mail.
	template.print("mensagem"); //envia a mensagem para o corpo do e-mail.
	template.space("número de espaços"); //emite espaços para o corpo do e-mail.

ação_e-mail	Objeto GlideRecord para a notificação por e-mail (sysevent_email_action).
evento	Objeto GlideRecord para o evento que acionou a notificação (sysevent).
e-mail	Objeto EmailOutbound Métodos disponíveis: • addAddress (tipo de cadeia de caracteres, endereço de cadeia de caracteres, nome de exibição da cadeia de caracteres): o tipo pode ser cc ou cco. • setFrom(String address): substitui o endereço do remetente. • setReplyTo(String address): substitui a resposta para o endereço. • setSubject(String subject): substitui o assunto da mensagem. • setBody(String message): substitui o corpo da mensagem. O endereço de e-mail passado por setFrom e setReplyTo precisa estar em um formato válido, como helpdesk@sn.com ou Nome de Exibição<helpdesk@sn.com> . Se o endereço de e-mail incluir um "Nome de exibição", esse valor substituirá o nome de exibição da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

GlideEmailOutbound - API com escopo

Exemplo de script para notificações por e-mail

Exemplos de scripts para notificações por e-mail.

Exemplos de script para notificações por e-mail

Uma cadeia de caracteres de texto simples é o exemplo mais básico de como um script de e-mail funciona. Este script imprime "Número do incidente - INC00001".

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Scripts mais avançados, como este, podem ser encontrados navegando pelos modelos de e-mail do sistema de base.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Para alterar dinamicamente os valores de campo em um e-mail, use as seguintes funções em<mail_script> sintaxe:

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

O uso da propriedade *instance_name* garante que a notificação ainda funcione quando migrada entre instâncias.

```
dothis();

function dothis(){
   var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
   now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   now_GR.query();while(now_GR.next()){
      template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
         .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

Você pode especificar destinatários copiados e copiados usando o objeto de e-mail em um script de e-mail.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
   email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
   email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

A seguir está um script de exemplo para adicionar usuários de *watch_list* como destinatários copiados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");

  //get user records
  var user = new GlideRecord("sys_user");
  user.addQuery("sys_id", watcherIds);
  user.addQuery("notification",2);
  //email
  user.addQuery("email","!=","");
  user.query();

  while(user.next()){
    //add to cc list
    email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

Tópicos relacionados

API TemplateImpressora

API GlideEmailOutbound

Scripts de anexo útil

Esta é uma versão pesquisável dos scripts de anexo útil.

Aviso:
A personalização descrita aqui foi desenvolvida para uso em instâncias específicas e não é compatível com Now Support. Este método é fornecido no estado em que se encontra e deve ser testado cuidadosamente antes da implementação. Publique todas as perguntas e comentários sobre esta personalização no fórum da nossa comunidade.

Copiar anexos de registro para registro

Use o script a seguir para copiar um anexo de um registro para outro:

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

Nota:
GlideSysAttachment.copy copia todos os anexos; ele não pode selecionar anexos específicos.

Excluir anexos duplicados

Use o script a seguir em uma regra de negócio, trabalho agendado ou script em segundo plano para excluir anexos duplicados localizados na tabela Anexos [sys_attachment]:

```
function fixDuplicateImages(){
  var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
  now_GR.orderBy('table_sys_id');
  now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
  now_GR.query();
  var lastID ='not_a_match';
  var lastFile ='not_a_match';
  while(now_GR.next()){
    var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
    lastID = now_GR.table_sys_id;
    lastFile = now_GR.file_name;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
 now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
  if(isDuplicate)
    now_GR.deleteRecord();
 }
}
```

Exibir se as tarefas têm anexos na exibição de lista

Use o script a seguir em uma regra de negócio para exibir se as tarefas têm anexos quando exibidas na exibição de lista de registros. Observe que o script precisa de um campo personalizado na tabela Tem anexos [u_has_attachments].

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
 // if inserting then the task has an attachment
 if(current.operation()=='insert') {
  hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
  if(current.operation()=='delete') {
    var timeNow3 =new GlideDateTime();
    gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
    var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
    attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
    attachCount.addAggregate('COUNT');
    attachCount.query();
    var numAttachments ='0';

    // if no other attachments task does not have attachment
    if(attachCount.next()){
      numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
      if(numAttachments >0){
        hasAttachment ='true';
      } else {
        hasAttachment('false');
      }
      var timeNow4=new GlideDateTime();
      gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
    }

function hasAttachment(answer){
 var task = new GlideRecord('task');
 task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
 task.query();

 if(task.next()){
  task.u_has_attachment= answer;
  task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
 Alert will likely get triggered
  task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
 notifications will likely be sent
  task.update();
 }
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Programe a regra de negócio para ser executada após a inserção/exclusão.

Link para anexos em uma notificação por e-mail

Use o script a seguir em uma notificação por e-mail ou modelo para incluir links para anexos:

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

Nota:
Substitua "instance_name" pelo nome da sua instância.

Registro em log de anexos

Sempre que um usuário baixa um anexo, a ação grava um registro de evento *attachment.read* no log de eventos. Se desejar, você pode processar esses eventos com uma Ação de script ou uma Notificação por e-mail. Isso pode ser útil se você quiser fazer algo quando um anexo for lido. Por exemplo, você pode registrar quando e por quem determinados anexos são baixados. Para esta funcionalidade, a variável *atual* deve apontar para um registro sys_attachment e o registro de evento deve usar os seguintes parâmetros:

- parm1: nome do arquivo
- parm2: nome da tabela

Notificações por e-mail de linha de base

O sistema de linha de base fornece várias notificações por e-mail.

Alguns eventos listados nesta tabela não aparecem em uma regra de negócio e são acionados por outras condições na plataforma. Alguns eventos são codificados e não são configuráveis pelo usuário.

Nota:
A lista da tabela abaixo não é uma lista completa. Os produtos podem criar suas próprias notificações.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
Convite para compromisso	Tipo: convite para reunião	itil_appointment.inserted	Regra de negócio global

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Adiciona um convite de reunião ao calendário do destinatário, enviando um e-mail no formato iCalendar		
Atualização de compromisso	Tipo: convite para reunião Atualiza uma reunião existente no calendário do destinatário enviando um e-mail no formato iCalendar	itil_appointment.updated	Regra de negócio global
Aprovação rejeitada	Tipo: E-MAIL Uma aprovação baseada em tarefa foi rejeitada - inclui o nome do aprovador.	aprovação.rejeitada	eventos do aprovador
Aprovação rejeitada por outro	Tipo: E-MAIL Uma aprovação baseada em tarefa foi rejeitada - inclui o nome do aprovador.	aprovação.rejeitada.por.outro	eventos de aprovação
Solicitação da Aprovação	Tipo: E-MAIL Envia um e-mail para o destinatário responder com uma decisão de aprovação. No e-mail de aprovação, o destinatário seleciona um link que cria o e-mail de resposta apropriado. Esses e-mails vêm somente de aprovações baseadas em tarefas.	aprovação.inserida	mudanças do aprovador
Aprovação de catálogo rejeitada	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de catálogo foi rejeitada - inclui o nome do aprovador.	solicitação.aprovação.rejeitada	eventos de aprovação
Solicitação de aprovação do catálogo	Tipo: E-MAIL	solicitação.aprovação.cancelada	mudanças do aprovador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Uma solicitação de catálogo da qual você era um aprovador foi cancelada.		
Solicitação de aprovação do catálogo	Tipo: E-MAIL Foi feita uma solicitação de catálogo da qual você é um aprovador.	solicitação.aprovação.inserida	eventos de aprovação
Certificado expirado	Tipo: E-MAIL Notificação de que o certificado X.509 expirou.	certificado.expirado	eventos de certificação
Certificado expirando	Tipo: E-MAIL Notificação de que o certificado X.509 expira em N dias.	certificado.expiração	eventos de certificação
Mudança aprovada	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de mudança foi aprovada.	mudança.aprovada	Eventos de mudança e eventos de tarefa
Mudança atribuída a mim	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de mudança foi atribuída a você.	mudança.atribuído	Eventos de mudança
Mudança atribuída ao meu grupo	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de mudança foi atribuída ao seu grupo.	change.assigned.to.group	Eventos de mudança
Mudança comentada (para o responsável)	Tipo: E-MAIL Um comentário foi adicionado a uma solicitação de mudança. A pessoa atribuída à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.	mudança.comentado	Eventos de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
Mudança comentada (não atribuída)	Tipo: E-MAIL Um comentário foi adicionado a uma solicitação de mudança. O grupo de atribuição atribuído à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.	mudança.comentado	Eventos de mudança
Notificação de Mudança	Tipo: E-MAIL Notificação de uma mudança no rótulo dos campos em um formulário.	rótulo.notify	
Mudança rejeitada	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de mudança foi rejeitada.	mudança.rejeitada	Eventos de mudança e eventos de tarefa
Tarefa de mudança anotada (não atribuída)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de mudança. O grupo de atribuição atribuído à tarefa de mudança recebe uma notificação por e-mail.	change_task.worknote	Eventos de tarefa de mudança
Tarefa de mudança anotada (para designado)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de mudança. A pessoa atribuída à tarefa de mudança recebe uma notificação por e-mail.	change_task.worknote	Eventos de tarefa de mudança
Tarefa de mudança atribuída ao meu grupo	Tipo: E-MAIL Uma tarefa de mudança foi atribuída ao seu grupo.	change_task.assigned.to.group	Eventos de tarefa de mudança
Tarefa de mudança	Tipo: E-MAIL	tarefa_mudança.atribuída	Eventos de tarefa de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
atribuída a mim	Uma tarefa de mudança foi atribuída a você.		
Trabalho previsto de mudança (para o responsável)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma solicitação de mudança. A pessoa atribuída à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.	mudança.trabalhoanotado	Eventos de mudança
Trabalho previsto de mudança (não atribuído)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma solicitação de mudança. O grupo de atribuição atribuído à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.	mudança.trabalhoanotado	Eventos de mudança
E-mail atribuído a	Tipo: E-MAIL Um incidente foi atribuído a você (o destinatário do e-mail).	incidente.atribuído	incidente.eventos
E-mail atribuído a (sc_task)	Tipo: E-MAIL Uma tarefa foi atribuída a você (o destinatário do e-mail).	sc_task.assigned.to.user	sc_task_events

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Nota: Esta notificação por e-mail foi usada para o sistema legado de plano de entrega de notificações por e-mail. Para usar esta notificação por e-mail com um fluxo de trabalho, o campo **work_start** precisa ser definido pelo fluxo de trabalho usando uma atividade Definir valor.		
E-mail atribuído ao grupo	Tipo: E-MAIL Um incidente foi atribuído a um grupo de atribuição do qual você é membro (o destinatário do e-mail).	incident.assigned.to.group	eventos de incidente
E-mail atribuído ao grupo (sc_task)	Tipo: E-MAIL Uma tarefa Catálogo de serviços foi atribuída a um grupo de atribuição do qual você é membro (o destinatário do e-mail).	sc_task.assigned.to.group	sc_task_events
Incidente encerrado	Tipo: E-MAIL Um incidente aberto por você (o destinatário do e-mail) foi encerrado.	incidente.atualizado	eventos de incidente
Incidente comentado	Tipo: E-MAIL Um incidente aberto por você (o destinatário do e-mail) teve comentários adicionados. Esta notificação usa um modelo para um usuário de autoatendimento para funcionários (ESS).	incidente.comentado	eventos de incidente
Incidente comentado	Tipo: E-MAIL	incidente.comentado	eventos de incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Um incidente atribuído a você (o destinatário do e-mail) teve comentários adicionados. Esta notificação usa um modelo para um usuário ITIL.		
Incidente aberto	Tipo: E-MAIL Um incidente foi aberto para você (o destinatário do e-mail) por outra pessoa. Esta notificação usa um modelo para um usuário de autoatendimento para funcionários (ESS).	incidente.inserido	eventos de incidente
Incidente aberto e não atribuído	Tipo: E-MAIL Um incidente foi aberto e não está atribuído. Esta notificação usa um modelo para um usuário ITIL.	incidente.inserido	eventos de incidente
Incidente resolvido	Tipo: E-MAIL Um incidente aberto por você foi resolvido e o feedback é necessário para determinar se o incidente deve ser encerrado.	incidente.atualizado	eventos de incidente
Conhecimento encerrado criado	Tipo: E-MAIL O envio de um colaborador para Base de conhecimento foi aceito e um artigo foi criado.	kb.envio.encerrado_criado	Evento da base de conhecimento
Duplicata encerrada de conhecimento	Tipo: E-MAIL O envio de um colaborador para o Base de conhecimento foi determinado como uma duplicata e nenhum artigo foi criado.	kb.submissão.closed_duplicate	Evento 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
Conhecimento encerrado inválido	Tipo: E-MAIL O envio de um colaborador para Base de conhecimento foi determinado como inválido (inutilizável).	kb.envio.fechado_inválido	Evento da base de conhecimento
Calendário de mudança do Notify	Tipo: convite para reunião Notifica os destinatários da programação de uma solicitação de mudança e exporta a programação para o calendário Microsoft do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail no formato iCalendar.	mudança.calendário.notificar	eventos de mudança
Remover calendário de mudança do Notify	Tipo: convite para reunião Notifica os destinatários de que uma mudança programada foi encerrada ou atribuída a outra pessoa e remove a entrada do Microsoft calendário do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail no formato iCalendar.	mudança.calendário.notificar.remover	eventos de mudança
Tarefa do problema atribuída a mim	Tipo: E-MAIL Uma tarefa do problema foi atribuída a você.	tarefa_problema.atribuída	Eventos de tarefa do problema
Tarefa do problema atribuída ao meu grupo	Tipo: E-MAIL Uma tarefa de problema foi atribuída ao seu grupo.	problem_task.assigned.to.group	Eventos de tarefa do problema
Tarefa do problema anotada (para o atribuído)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de problema. A pessoa atribuída à tarefa	tarefa_problema.trabalhonotado	Eventos de tarefa do problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	do problema recebe uma notificação por e-mail.		
Tarefa do problema anotada (não atribuída)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de problema. O grupo de atribuição atribuído à tarefa do problema recebe uma notificação por e-mail.	tarefa_problema.trabalhonotado	Eventos de tarefa do problema
Problema anotado (para designado)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a um problema. A pessoa atribuída ao problema recebe uma notificação por e-mail.	problem.workanotado	Eventos de problema
Problema anotado (não atribuído)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a um problema. O grupo de atribuição atribuído ao problema recebe uma notificação por e-mail.	problem.workanotado	Eventos de problema
Inserção de lembrete	Tipo: convite para reunião Cria um lembrete de calendário sobre uma tarefa em aberto. O e-mail está no formato de e-mail no formato iCalendar.	lembrete.notify	
Inserção de lembrete	Tipo: convite para reunião Uma tarefa foi fechada ou excluída. Esta notificação remove o lembrete da tarefa do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail no formato iCalendar.	lembrete.notificar.excluir	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
E-mail de Inserção de Lembrete	Tipo: E-MAIL Envia ao destinatário um e-mail de lembrete sobre uma tarefa específica.	reminder.notify.email	
Solicitação Aprovada	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços, aberta pelo destinatário, foi aprovada.	sc_request.approved	eventos sc_request
Solicitação atribuída	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços foi atribuída ao destinatário.	sc_request.atribuído	eventos sc_request
Solicitação Concluída	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços, aberta pelo destinatário, foi concluída.	sc_request.atualizado	eventos sc_request
Item da solicitação atribuído	Tipo: E-MAIL Um item solicitado do Catálogo de serviços foi atribuído a você.	sc_req_item.assigned	eventos sc_request
Solicitar entrega de item	Tipo: E-MAIL Um item solicitado de Catálogo de serviços pelo destinatário está sendo entregue.	sc_req_item.delivery	eventos sc_request
Solicitação aberta em nome de	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços foi aberta em nome do destinatário.	sc_request.solicitado_para	eventos sc_request
Redefinir senha	Tipo: E-MAIL	redefinir.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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	A senha do destinatário foi redefinida conforme solicitado.		
Importação agendada concluída	Tipo: E-MAIL Um conjunto de importação agendada foi concluído.	schedule_import_set.completed	
Sistema atualizado	Tipo: E-MAIL O sistema do destinatário foi atualizado.	sistema.atualizado	
Tarefa aprovada	Tipo: E-MAIL Uma tarefa da ITIL foi aprovada.	tarefa.aprovada	Eventos de mudança e eventos de tarefa
Índice de texto concluído	Tipo: E-MAIL Um índice do sistema programado foi concluído.	índice_de_texto.concluído	
Mudança não programada	Tipo: E-MAIL Um item de configuração nomeado foi alterado e não existe nenhuma solicitação de mudança ativa.	cmdb.mudança.nãoprogramada	

Nota:

Exemplo de notificação: notificar um grupo de atribuição sobre atualizações de incidentes de prioridade 1

Notifique os usuários por e-mail quando houver atualizações para incidentes de alta prioridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Envie e-mails para um grupo de atribuição sempre que houver atualizações para um incidente em que a **Prioridade** seja **1 - Crítica**. Inclua informações de interesse dos destinatários, como número do incidente, categoria, designados e quaisquer comentários que foram adicionados ao incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário de notificação por e-mail, insira os seguintes valores:

Campo	Valor
Nome	Incidente de Prioridade 1 Atualizado
Tabela	Incidente [incidente]
Ativo	Selecionado
Categoria	Alerta de incidente
Enviar quando	Registro inserido ou atualizado
Inseridos	Selecionado
Atualizado em	Selecionado
Condições	[Prioridade][é][1 - Crítico] E [Atualizado][mudanças]
Usuários/grupos em campos	Grupo de atribuição
Assunto	`Priority ${priority} Incident updated` **Nota:** Nesta notificação, a variável ${priority} retorna o valor **1 - Crítico**.

3. No campo **Mensagem HTML**, insira a seguinte mensagem e script:

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar**.
5. Visualize a notificação por e-mail para garantir que ela inclua todas as informações necessárias.
   a. No formulário de notificações, clique em **Visualizar notificação**.
   b. Observe que o e-mail inclui as seguintes informações:
      - Descrição resumida
      - Um link para o registro do incidente
      - Número do incidente
      - Categoria
      - O nome do usuário a quem o incidente está atribuído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O grupo atribuído ao incidente
- Comentários do registro do incidente

6. Teste o que a notificação por e-mail envia para um grupo de atribuição quando seu incidente de prioridade 1 é atualizado.
   a. Crie um usuário que tenha um endereço de e-mail que você possa monitorar e crie um grupo que inclua o usuário que você criou.
   b. Navegar até **Incidente** > **Aberto**e abra um incidente no qual a **Prioridade** seja **1 - Crítica**.
   c. No campo **Grupo de atribuição**, insira o grupo que você criou.
   d. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar**.
   e. Adicione comentários ao formulário para atualizar o incidente e clique em **Atualizar**.
   f. Verifique a conta de e-mail do membro usuário no grupo de atribuição.

Exemplo de notificação: notificar designados da tarefa

Notifique os usuários atribuídos a um registro de Tarefa [task].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Configure seu e-mail como um endereço de e-mail de teste. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**e insira seu endereço de e-mail em **Enviar todos os e-mails para este endereço de e-mail de teste**.

Procedimento

1. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, insira os seguintes valores:

Campo	Valor
Nome	Tarefa atribuída
Tabela	Tarefa [task]
Ativo	Selecionado
Categoria	Sem Categoria
Enviar quando	Registro inserido ou atualizado
Inseridos	Selecionado
Atualizado em	Selecionado
Condições	[Atribuído a][mudanças]
Usuários/grupos em campos	Atribuído a
Assunto	Tarefa atribuída

3. No campo **Mensagem HTML**, adicione uma mensagem a ser enviada para a pessoa a quem a tarefa está atribuída.
4. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para ver uma versão fictícia do e-mail do sistema que você criou, clique em **Visualizar notificação** no formulário de notificação.
6. Teste o envio de notificações para um designado da tarefa.
   a. Atribua alguns registros de tarefa.
   b. Verifique se há notificações de atribuição no seu e-mail.

Painel de notificações por e-mail

O painel de notificação por e-mail fornece visibilidade sobre as principais métricas e permite que os administradores configurem o painel para permitir o acesso a outros usuários.

Para acessar o painel Notificações por e-mail, navegue até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Painel de notificações por e-mail**

O painel aprimora a visibilidade e oferece suporte ao gerenciamento proativo de notificações por e-mail e inclui destaques sobre:

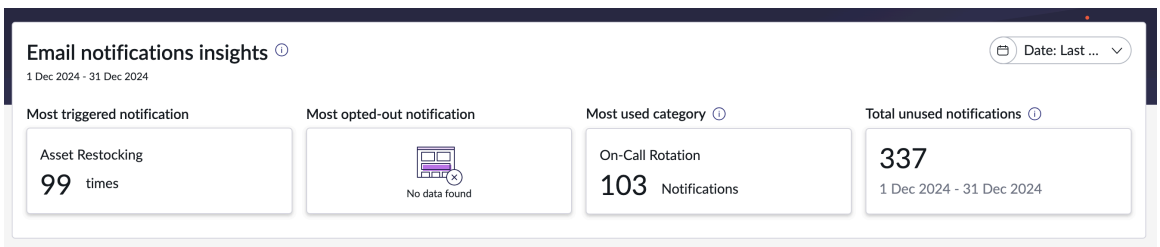
- Informações de notificação por e-mail
- Notificações ativas
- Tendências de notificação
- 10 principais notificações por e-mail por uso, usuários e tabelas

A coleta de dados é acionada pela configuração e execução de trabalhos. Para obter mais informações, consulte Configurar trabalhos para o painel de notificações por e-mail.

Nota:
A configuração de trabalhos é necessária para que os dados sejam exibidos no painel.

Informações principais

As informações de notificação por e-mail realçam e mostram a notificação do sistema enviada por e-mail para o período selecionado.



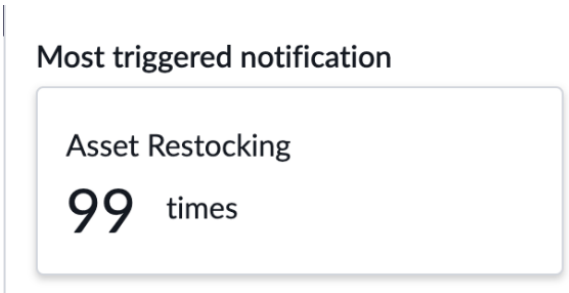
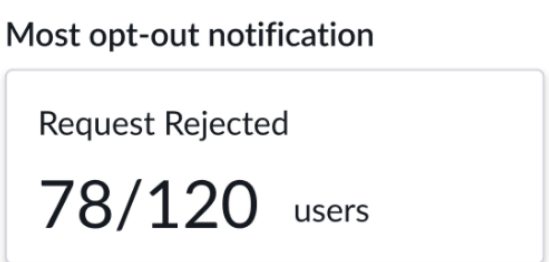
Informações das notificações por e-mail

Componente de IU	Descrição
Data	Selecione o período de tempo para os dados que você deseja exibir. • Últimos 3 meses • Último mês • Último trimestre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

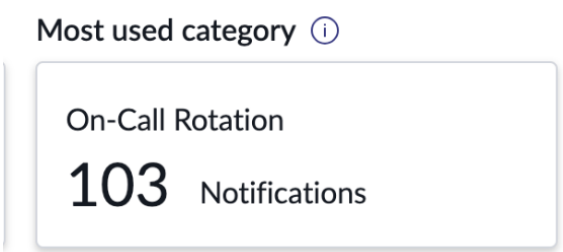
Informações das notificações por e-mail

Componente de IU	Descrição
	• Semana passada • Ontem
Notificação com mais acionamentos	 A notificação mais acionada no período selecionado. No exemplo acima, a notificação de reabastecimento de ativos foi acionada 99 vezes. Clicar em **Notificação mais acionada** fornece mais informações sobre a visão geral da notificação para o período selecionado, que inclui: • Contagem acionada: comparação para o período selecionado • Visão geral recusada: a visão geral da proporção de usuários que recusaram uma notificação e o número total de usuários que receberam pelo menos uma vez • Contagem total de assinaturas canceladas: destaca o número total de usuários que cancelaram a assinatura após assinarem por meio de notificações personalizadas • Condições: exibir os detalhes da notificação e o conjunto de condições • Ativar ou desativar: opção para ativar ou desativar a notificação
Notificação mais recusada	 A visão geral de todos os destinatários que receberam a notificação versus os usuários que recusaram 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.

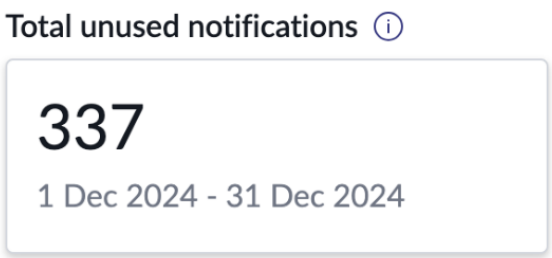
Informações das notificações por e-mail

Componente de IU	Descrição
	notificação. No exemplo acima, 120 usuários estavam recebendo a notificação e, dos 120 usuários, 78 optaram por não receber a notificação. Clicar em **Notificação mais recusada** fornece a visão geral da notificação para o período selecionado, que inclui: • Contagem acionada: comparação entre o período selecionado e o período anterior (por exemplo, o mesmo mês ou o mês ou trimestre anterior) • Visão geral recusada: a visão geral da proporção de usuários que recusaram uma notificação e o número total de usuários que receberam pelo menos uma vez • Contagem total de assinaturas canceladas: destaca o número total de usuários que cancelaram a assinatura após assinarem por meio de notificações personalizadas • Condições: exibir os detalhes da notificação e o conjunto de condições • Ativar ou desativar: opção para ativar ou desativar a notificação
Categoria mais usada	 Categoria de notificação do que foi mais acionado no período selecionado. Clicar em **Categoria mais usada** exibe as 100 categorias de notificação mais usadas com: • Contagem acionada (vezes) • Contagem de recusados (usuários) • Nome da categoria • Nome da tabela

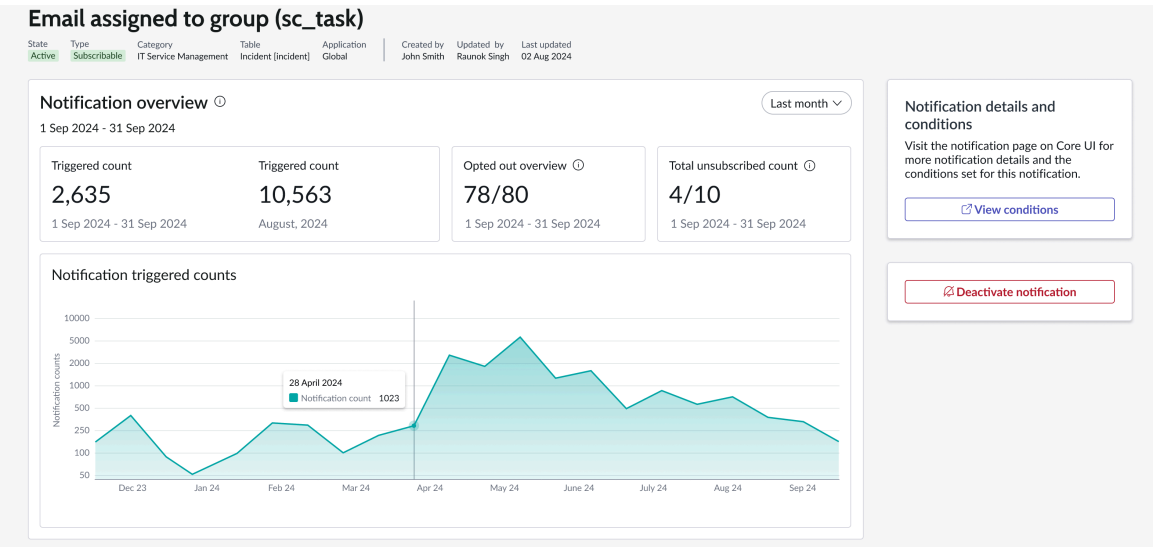
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações das notificações por e-mail

Componente de IU	Descrição
Total de notificações não utilizadas	 Número total de notificações que não foram acionadas durante o período selecionado. Clicar em **Notificação mais não utilizada** exibe as 100 notificações mais não utilizadas com: • Contagem acionada (vezes) • Contagem de recusados (usuários) • Nome da categoria • Nome da tabela

Exemplo de informações mais detalhadas sobre uma notificação

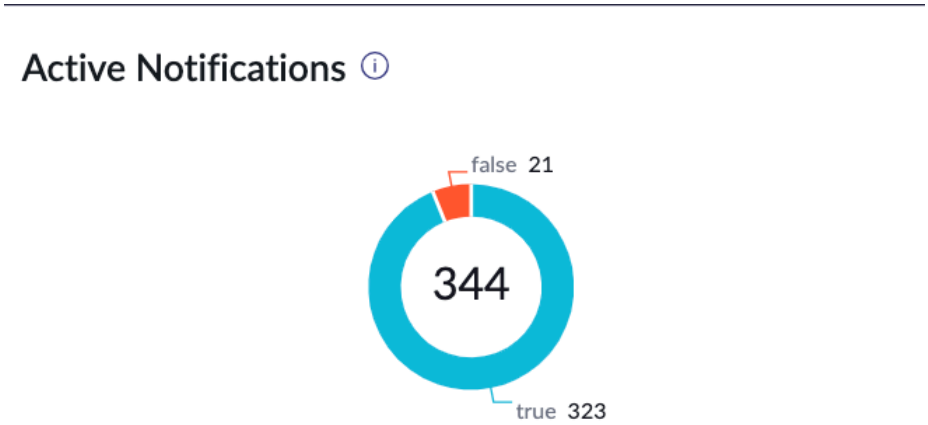


Notificações ativas

As notificações ativas mostram o número total de notificações em que verdadeiro representa o número de notificações ativas e falso representa o número de notificações inativas.

Tradução automática

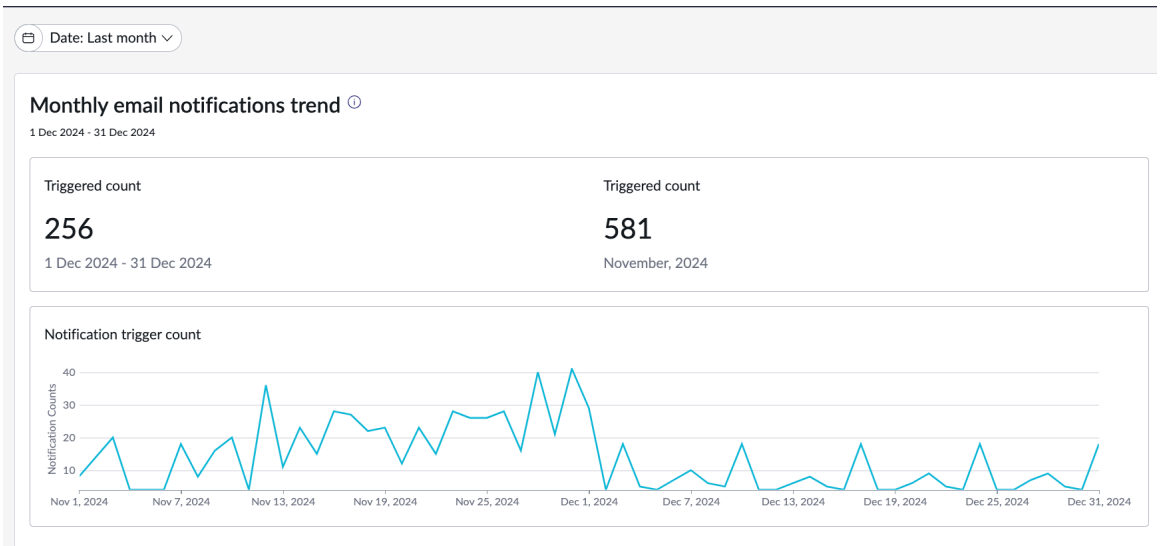
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tendência de notificações

Monitore a tendência de notificações em contagens acionadas e notificações recém-criadas. Mostra a tendência do período selecionado, comparando a contagem acionada atual com o período anterior (por exemplo, o mesmo mês ou o mês ou trimestre anterior). Ele também fornece uma visão geral de como a contagem acionada evoluiu ao longo do tempo, com uma representação gráfica para melhor visualização da tendência. Você pode exibir as tendências de notificação por e-mail:

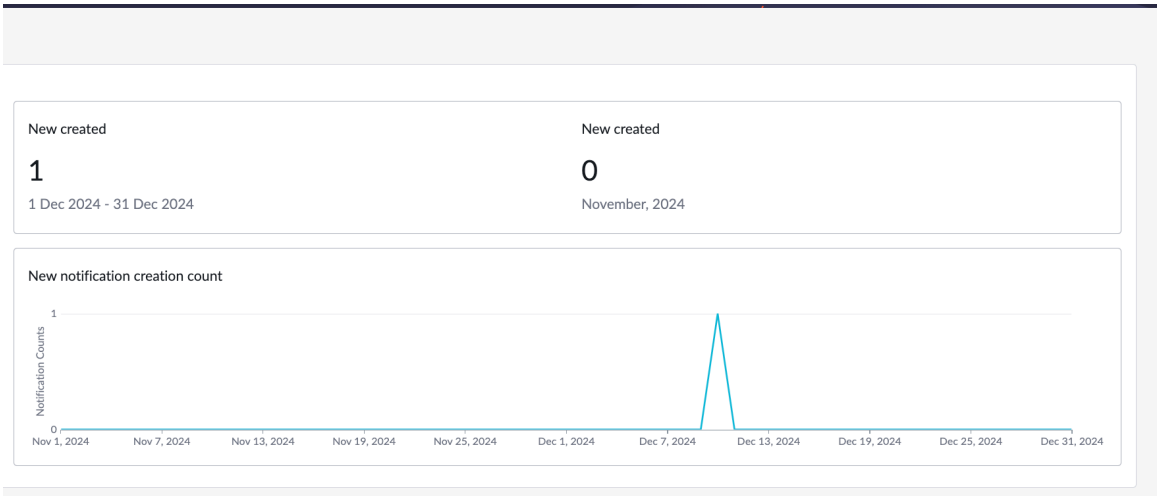
- Contagem acionada



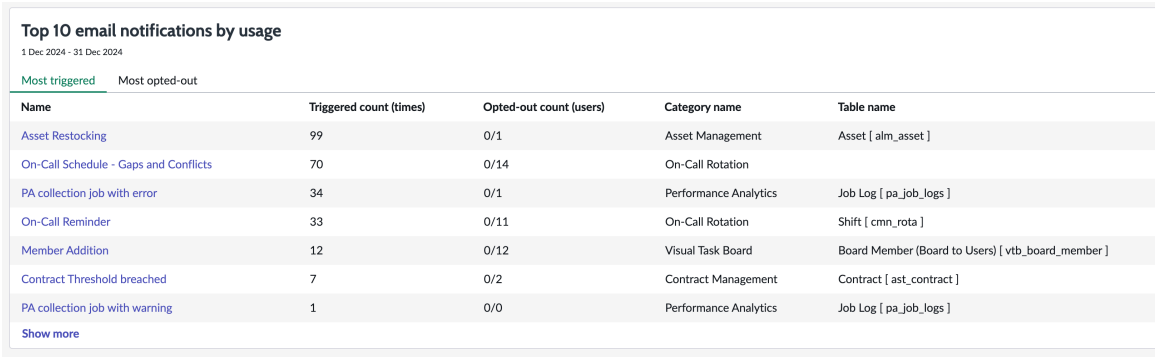
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificações recém-criadas



Principais notificações por e-mail



Top 10 email notifications by usage

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Most opted-out

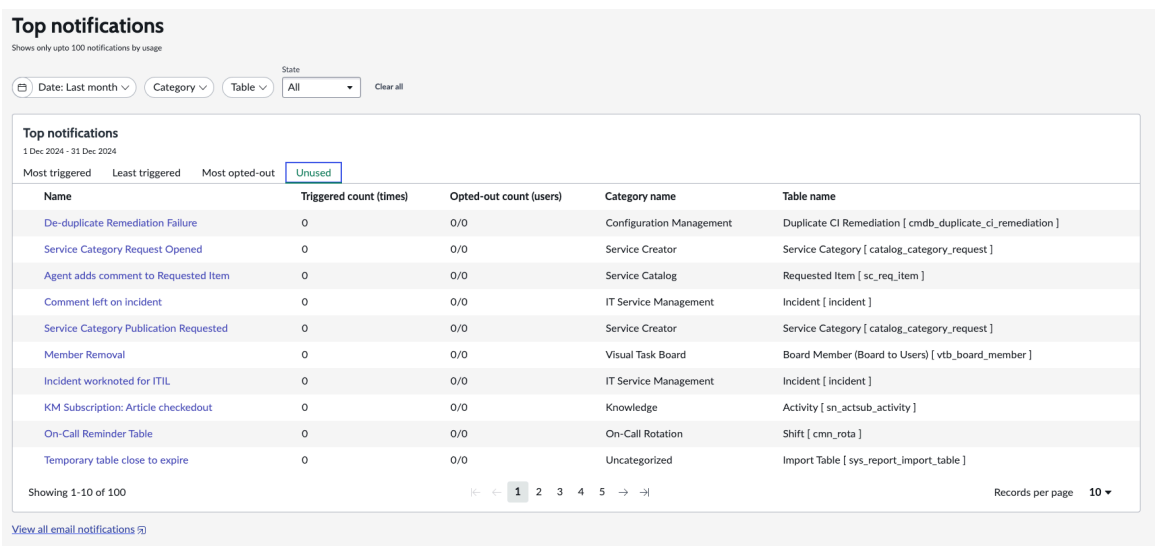
Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
Asset Restocking	99	0/1	Asset Management	Asset [alm_asset]
On-Call Schedule - Gaps and Conflicts	70	0/14	On-Call Rotation	
PA collection job with error	34	0/1	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]
On-Call Reminder	33	0/11	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Member Addition	12	0/12	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Contract Threshold breached	7	0/2	Contract Management	Contract [ast_contract]
PA collection job with warning	1	0/0	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]

Show more

As 10 principais notificações por e-mail podem ser exibidas por:

- Uso
- Usuários
- Tabelas

Você pode selecionar **Mostrar mais** para exibir as 100 principais notificações.



Top notifications

Shows only upto 100 notifications by usage

Date: Last month | Category | Table | State: All | Clear all

Top notifications

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Least triggered | Most opted-out | Unused

Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
De-duplicate Remediation Failure	0	0/0	Configuration Management	Duplicate CI Remediation [cmdb_duplicate_ci_remediation]
Service Category Request Opened	0	0/0	Service Creator	Service Category [catalog_category_request]
Agent adds comment to Requested Item	0	0/0	Service Catalog	Requested Item [sc_req_item]
Comment left on incident	0	0/0	IT Service Management	Incident [incident]
Service Category Publication Requested	0	0/0	Service Creator	Service Category [catalog_category_request]
Member Removal	0	0/0	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Incident worknoted for ITIL	0	0/0	IT Service Management	Incident [incident]
KM Subscription: Article checkedout	0	0/0	Knowledge	Activity [sn_actsub_activity]
On-Call Reminder Table	0	0/0	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Temporary table close to expire	0	0/0	Uncategorized	Import Table [sys_report_import_table]

Showing 1-10 of 100 | 1 2 3 4 5 | Records per page 10

View all email notifications

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 100 principais notificações para notificações Mais acionadas, Últimas acionadas, Mais recusadas e Não utilizadas podem ser filtradas e exibidas por Data, Categoria, Tabela e Estado.

Para exibir todas as notificações por e-mail, selecione **Exibir todas as notificações por e-mail**.

Configurar trabalhos para o painel de notificações por e-mail

Configure trabalhos de coleta de dados para o painel de notificação por e-mail.

Antes de Iniciar

A coleta de dados é acionada pela configuração e execução de trabalhos, exceto **Executar como** campo, todos os outros campos são pré-configurados.

Função necessária: administrador ou notify_dashboard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados**.
2. Em Indicadores, pesquise **Notificações por e-mail enviadas**.
3. Selecione e abra **Notificações por e-mail enviadas**.
4. Role para baixo e selecione a guia **Trabalhos**.
5. Selecione e abra **Trabalho diário para buscar os dados do indicador de e-mail e as notificações por e-mail criadas**.
   a. No campo **Executar como**, selecione o usuário que tem acesso para executar este trabalho.
   b. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
   c. Selecione **Executar agora**
6. Volte para a guia **Trabalhos**.
7. Selecione e abra **Trabalho para buscar dados históricos do indicador de e-mail**.
   a. No campo **Executar como**, selecione o usuário que tem acesso para executar este trabalho.
   b. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
   c. Selecione **Executar agora**
8. Volte para Indicadores, pesquise e selecione **Notificações por e-mail criadas**.
9. Role para baixo e selecione a guia **Trabalhos**.
10. Selecione e abra **o trabalho temporário para coletar Notificações por e-mail Criado**.
    a. No campo **Executar como**, selecione o usuário que tem acesso para executar este trabalho.
    b. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
    c. Selecione **Executar agora**
    Depois que os trabalhos são concluídos e os dados coletados, eles ficam visíveis no painel de notificações por e-mail.

Modelos de e-mail

Os modelos de e-mail permitem que os administradores criem conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem das notificações por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fornecem informações consistentes sobre atividades específicas do sistema e melhoram a eficiência da criação de várias notificações por e-mail para ações semelhantes. Se necessário, você pode fazer pequenas mudanças em tempo real em um e-mail que usa um modelo substituindo a linha de assunto e o conteúdo do corpo da mensagem no formulário de notificação. Uma prática comum é definir o corpo da mensagem em um modelo e criar novas linhas de assunto para diferentes tipos de destinatários. Não há limite para o número de modelos que você pode criar.

Os modelos de e-mail são criados no formato HTML avançado e os administradores têm a opção de converter os modelos de e-mail existentes em HTML avançado (a partir da versão Eureka). Este formato oferece várias vantagens, incluindo:

- O conteúdo HTML bruto é convertido em um formato WYSIWYG.
- O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML rico em recursos.
- Os scripts de e-mail são resumidos em uma única linha de fácil leitura que pode ser reutilizada em várias notificações por e-mail.
- Para evitar links quebrados, as imagens vinculadas usando URLs relativos a uma instância específica são convertidas em links absolutos.

Criar um modelo de e-mail

Você pode criar um modelo de e-mail com formatação HTML avançada, em vez de texto sem formatação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos de formulário (consultar tabela).

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o modelo. Por exemplo, `change.update.risk`.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Layout de e-mail	Se o corpo da mensagem do modelo for formatado usando um layout de e-mailpredefinido , selecione o layout.
Tabela	Selecione o nome da tabela envolvida. Por exemplo, **Solicitação de mudança** [change_request].
Assunto	Insira uma linha de assunto que explique a finalidade do e-mail. Selecione as variáveis apropriadas para a linha de assunto nos campos disponíveis na tabela selecionada. Coloque o cursor onde deseja que a variável apareça e clique no nome do campo na coluna **Selecionar variáveis**. Por exemplo: `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`
Mensagem HTML	Insira o conteúdo da mensagem do modelo de e-mail. Você pode usar a barra de ferramentas do Editor de HTML para formatar o HTML e incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho. Anotações: ○ Quando um modelo é aplicado a uma notificação, o conteúdo deste campo é usado quando você seleciona **HTML e texto sem formatação** ou **HTML** no campo **Tipo de conteúdo** no formulário Notificação por e-mail. ○ Você não pode usar o código HTML para controlar a aparência do conteúdo na variável `${comments}`. ○ Se você quiser incluir um link para o registro que acionou a notificação, consulte Habilitar links para registros.
Texto da Mensagem	Insira a mensagem de notificação a ser enviada em texto simples. **Nota:** Quando um modelo é aplicado a uma notificação, o conteúdo deste campo é usado quando você seleciona **HTML e texto sem formatação** ou **Texto** no campo **Tipo de conteúdo** no formulário Notificação por e-mail.
Alternativa de SMS	Crie uma mensagem diferente a ser entregue a um dispositivo SMS. Insira uma mensagem breve, mostrando somente as informações mais importantes. Se este campo de mensagem estiver em branco, o conteúdo do campo **Texto da mensagem** será usado para a mensagem SMS. **Nota:** A mensagem neste campo é usada quando a mensagem é enviada para um dispositivo configurado como SMS.

Tópicos relacionados

Criar um layout de e-mail

Aplicar um modelo a uma notificação por e-mail

Depois de criar um modelo de e-mail, você pode aplicá-lo a uma notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra o registro de notificação por e-mail que deve usar o modelo.
3. Navegue até a seção **Conteúdo**.
4. No campo **Modelo de e-mail**, selecione o modelo apropriado.
5. Clique em **Atualizar**.

Como converter um modelo de e-mail em HTML avançado

Se você tiver um modelo de e-mail criado antes da versão do Eureka, poderá convertê-lo em HTML avançado.

Tradução automática

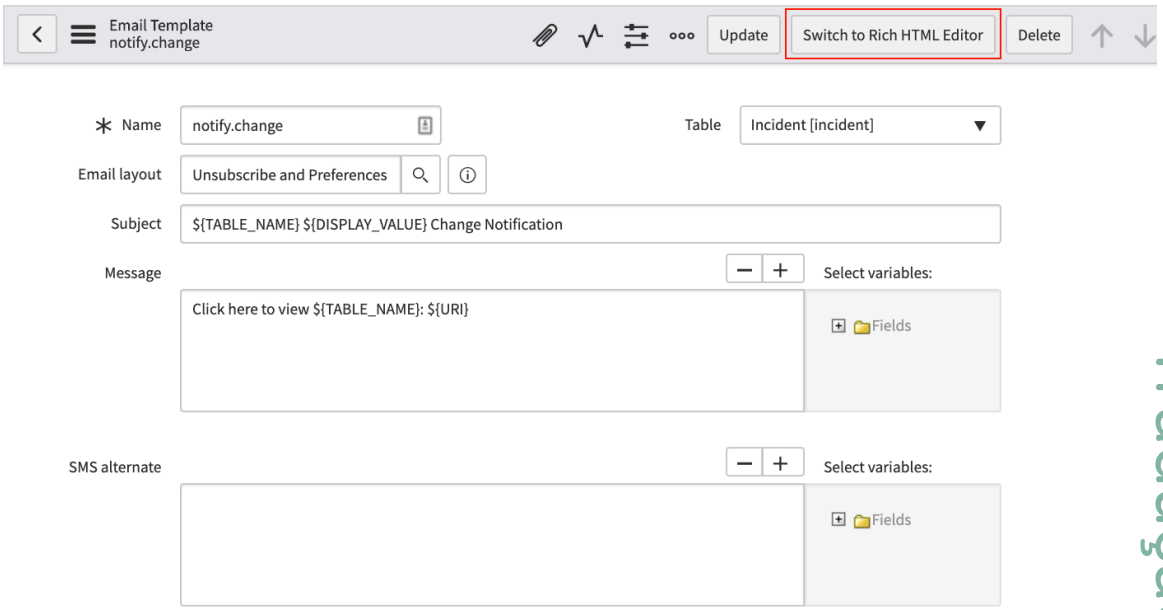
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
2. Abra o modelo de e-mail que você deseja converter.



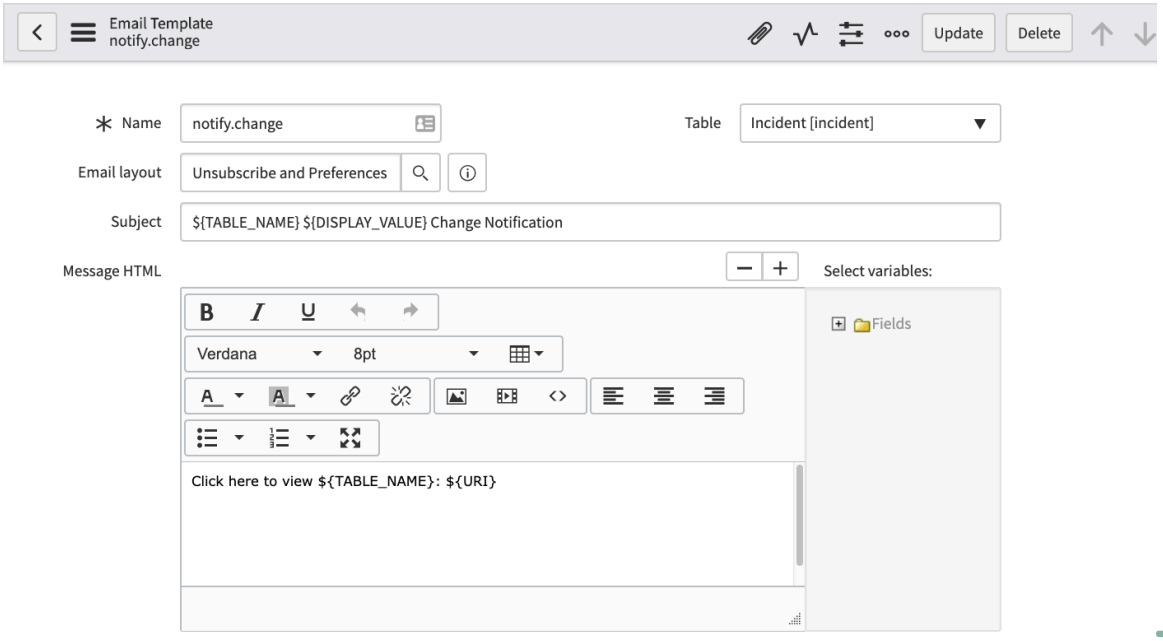
3. Clique em **Alternar para o Editor de HTML avançado**.

   Quando o conteúdo é convertido, estas mudanças são feitas no conteúdo:

   - Editor de HTML: qualquer HTML bruto no campo **Mensagem** é renderizado como texto WYSIWYG no campo **Mensagem HTML**. O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML rico em recursos.
   - Scripts de e-mail simplificados: todos os scripts de e-mail no corpo são salvos automaticamente na tabela Script de e-mail [sys_script_email] e substituídos no corpo da notificação por um marcador de script incorporado. Isso facilita a leitura do corpo do modelo e a reutilização de scripts em vários modelos de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Modifique o texto da mensagem, conforme necessário, usando o editor WYSIWYG ou editando o HTML subjacente.

Nota:
A letra "P" na parte inferior da tela mostra a localização do cursor na **Mensagem** campo. Nesse caso, o cursor está em uma linha que contém um <HTML> marcador.

Nota:
Os modelos de e-mail já formatados com HTML avançado não mostram o botão **Alternar para o Editor de HTML avançado**.

Example:
Esteja você trabalhando com modelos convertidos de versões anteriores ou criando novos modelos no formato HTML avançado, é uma prática recomendada gravar scripts de e-mail em **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Scripts de E-mail de Notificação**. Quando os scripts forem concluídos, um marcador de script incorporado ${mail_script:script name} deve ser adicionado ao corpo do modelo de e-mail. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em vários modelos de e-mail. Tudo o que deve ser copiado e colado de um modelo para o próximo é o marcador de script incorporado.

Se você inserir manualmente um script de e-mail no corpo de uma notificação por e-mail ou modelo novo ou convertido e tentar salvar o registro, uma mensagem perguntará se o script de e-mail deve ser convertido. Scripts de e-mail não convertidos geralmente falham na execução de dentro do editor de HTML. Se você selecionar **Sim**, o script será adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e será substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado.

Você pode exibir os scripts de e-mail em sua forma original, abrindo o modelo de e-mail e clicando no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.

Criar uma mensagem de e-mail com um modelo

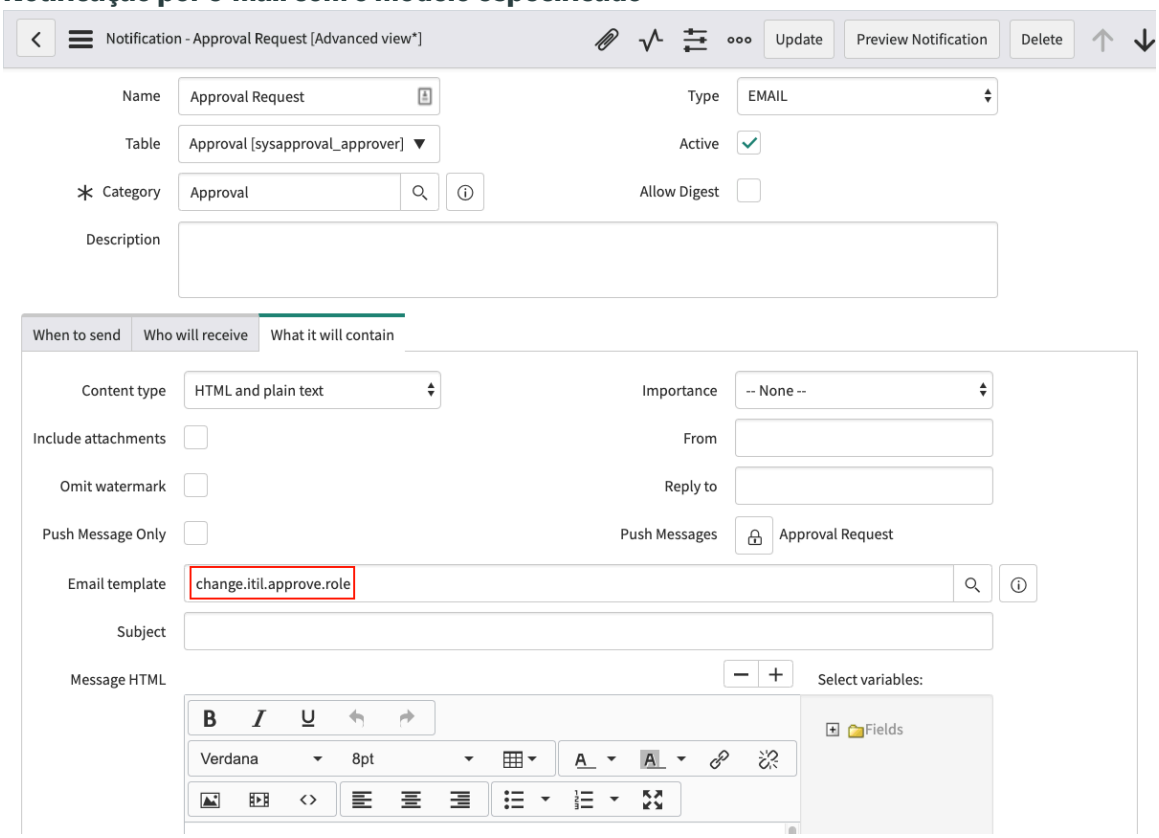
Os modelos de e-mail fornecem uma lista dos campos das tabelas de banco de dados que estão disponíveis para a construção de uma mensagem de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo de e-mail pode incluir um link de resposta automática **mailto**, que permite que o destinatário do e-mail simplesmente escolha um link que envia uma resposta pré-formatada de volta para a instância. Um exemplo é o modelo de e-mail usado para notificação de que uma aprovação é necessária. O exemplo a seguir mostra o e-mail base:

Notificação por e-mail com o modelo especificado



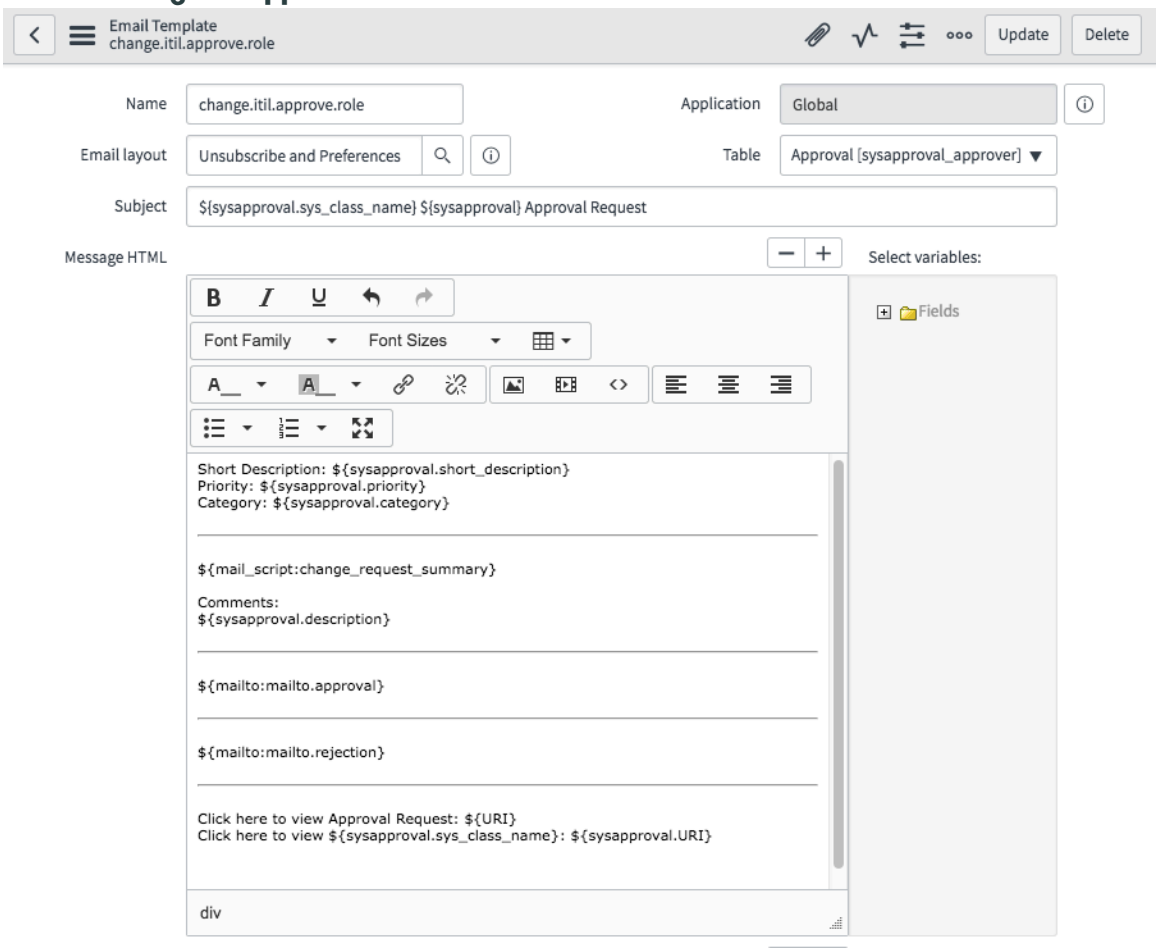
Nesse caso, quando uma aprovação de solicitação de mudança é solicitada, uma atualização é feita na tabela sysapproval_approval. A regra de negócio "eventos de aprovação" é executada, o que cria o evento "approval.inserted". O evento de e-mail "Solicitação de aprovação" é definido para processar o evento approval.inserted e este evento de e-mail é definido para usar o seguinte modelo de e-mail change.itil.approve.role. Observe que este modelo tem dois itens mailto: especificados. Um para "mailto.approval" e um para "mailto.reject". Este modelo de e-mail cria uma resposta automática que permite que o destinatário do e-mail simplesmente clique em um link no e-mail para aprovar ou rejeitar a solicitação de mudança.

Esta é a aparência do modelo **change.itil.approve.role** usando o editor de HTML avançado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo change.itil.approve.role

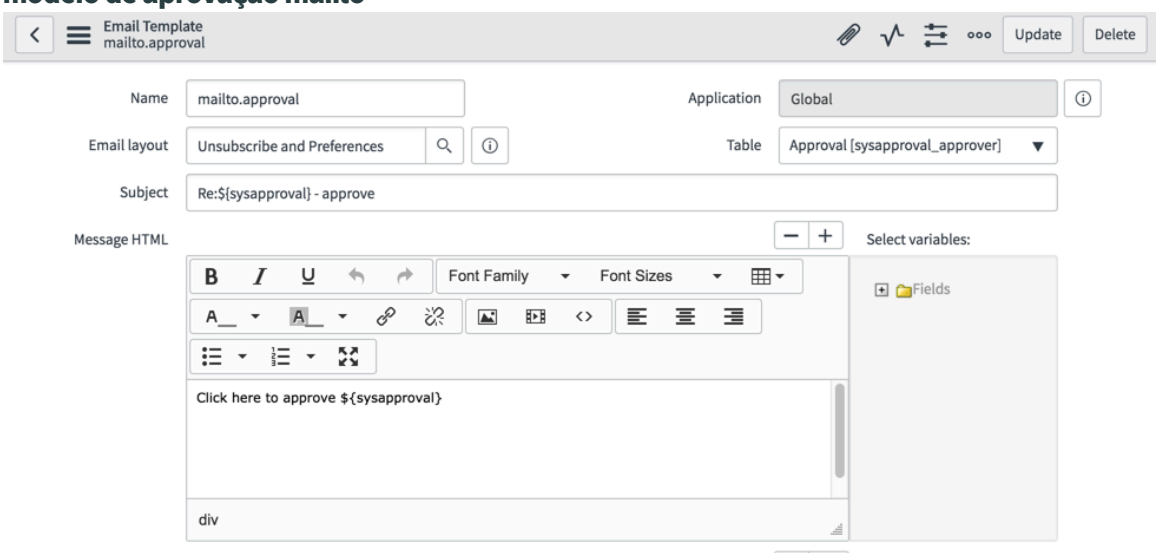


A lista de seleção à direita mostra os campos disponíveis na tabela sysapproval_approver.

Observe que o modelo **change.itil.approve.role** também usa um layout de e-mail predefinido (cancelamento de assinatura e preferências), que fornece links para o destinatário cancelar a assinatura de notificações de aprovação e definir preferências de notificação.

E aqui está o modelo **mailto.approval** :

modelo de aprovação mailto



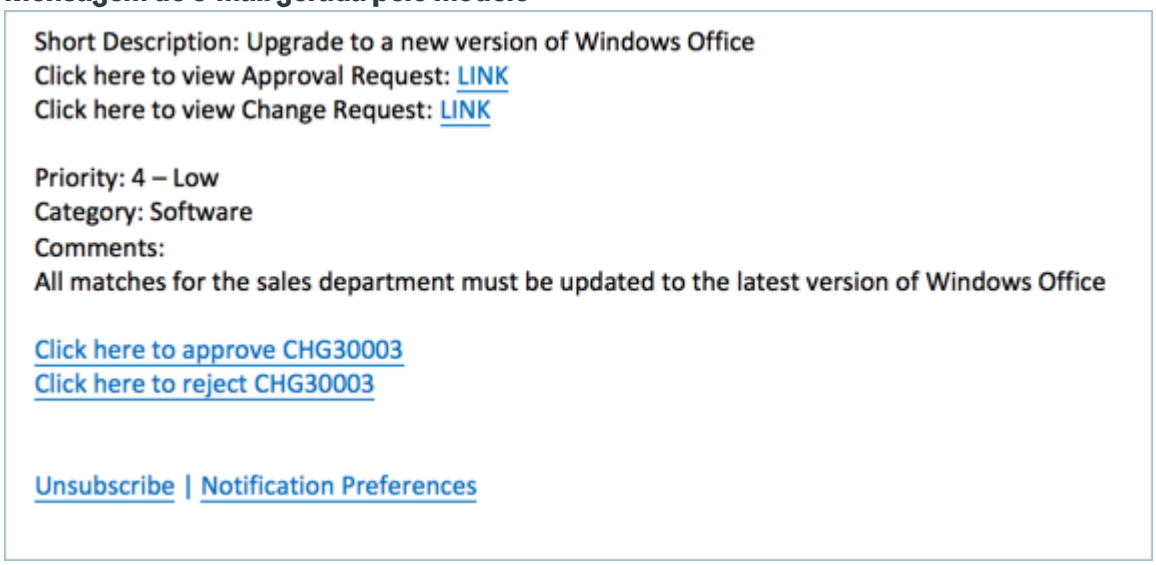
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você colocar texto nas linhas após a linha **Clique aqui para aprovar ${sysapproval}**, esse texto formará o corpo real do e-mail.

A combinação de modelos usados geraria um e-mail semelhante ao exemplo a seguir:

Mensagem de e-mail gerada pelo modelo


Short Description: Upgrade to a new version of Windows Office
Click here to view Approval Request: LINK
Click here to view Change Request: LINK

Priority: 4 – Low
Category: Software
Comments:
All matches for the sales department must be updated to the latest version of Windows Office

Click here to approve CHG30003
Click here to reject CHG30003

Unsubscribe | Notification Preferences

Observe que o destinatário do e-mail pode usar os seguintes links no e-mail:

- Um link para exibir todos os detalhes da solicitação de mudança
- Um link para exibir o registro de aprovação
- Um link que gera uma resposta automática de e-mail para aprovar a mudança
- Um link que gera uma resposta automática de e-mail para rejeitar a mudança
- Um link para cancelar a assinatura de notificações de aprovação e outro link para definir preferências de notificação

Tópicos relacionados

Layouts de e-mail

Adicionar linhas em branco em um modelo de e-mail

Você pode adicionar facilmente linhas em branco em um modelo de e-mail usando marcadores HTML.

O uso criterioso desses marcadores HTML pode facilitar a leitura do seu e-mail.

- Você pode usar **
** para inserir uma quebra de linha
- Você pode quebrar parágrafos em marcadores ** ... ** para formatar seu e-mail corretamente.

Integração de calendário

Com as notificações por e-mail, você pode usar mapas de importação/exportação para aproveitar informações sobre registros e integrar com o Outlook ou outro calendário.

Por exemplo, uma notificação por e-mail pode criar um evento de calendário com base nas datas de início e término planejadas de uma solicitação de mudança. Para habilitar a integração com um calendário, as seguintes variáveis iCalendar estão disponíveis para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serem adicionadas a uma mensagem de modelo de e-mail e fazem referência ao modelo de e-mail da notificação. As variáveis devem ser adicionadas ao campo **Texto da mensagem**.

Variável	Descrição
`${dtstart}`	Data de início
`${dtend}`	Data de término
`${local}`	Local
`${alarm_time}`	Hora do alerta ou lembrete

Por padrão, a instância calcula o valor das variáveis iCalendar usando mapas de importação e exportação para as tabelas Compromisso [itil_appointment] e Solicitação de mudança [change_request]. A instância também usa mapas de importação e exportação para outras tabelas, dependendo de quais plug-ins você ativa. Por exemplo, se você ativar o plug-in Incidente (com.snc.incident), a instância usará os mapas de importação e exportação da tabela Incidente [incidente].

Cada mapa de importação/exportação pode especificar um conjunto diferente de campos iCalendar. Por exemplo, o mapa de importação/exportação icalendar.change_request mapeia somente dois campos iCalendar.

A instância usa o valor **de Nome externo** como o nome da variável no modelo de e-mail. Por exemplo, o mapa de importação e exportação icalendar.change_request define as variáveis `dtstart` e `dtend`.

Nome externo	Nome da variável associada	Tabela	Campo mapeado	Rótulo do campo
dtstart	`${dtstart}`	change_request	start_date	Data de início planejada
dtend	`${dtend}`	change_request	end_date	Data de término planejada

Mapear campos de data para variáveis iCalendar

Você pode especificar quais campos fornecem as informações de data em notificações de convite do calendário, alterando os mapeamentos de campo das variáveis `dtstart` e `dtend` no mapa de importação/exportação do convite iCalendar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_impex_map.list`.
2. Abra um mapa para editar.
3. Na lista relacionada Mapas de campo, clique no campo mapeado **end_date** ou **start_date** para mudar o mapeamento para `dtstart` ou `dtend`, conforme necessário.
4. Altere o campo **Banco de dados** para o campo que você deseja usar para definir a data de início ou a data de término.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar convites do iCalendar para tabelas personalizadas

Para gerar convites iCalendar que usam valores de campo de tabelas personalizadas, crie um mapa de importação e exportação que calcula os valores dos campos iCalendar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie a tabela e os campos personalizados usando o tipo de campo **Data/Hora** para os campos que são mapeados para as variáveis *`${dtstart}`* e *`${dtend}`*.
2. No filtro de navegação, insira `sys_impex_map.list`.
3. Clique em **Nova**.
4. Defina os seguintes campos:
   - **Nome**: use a seguinte convenção de nomenclatura: `icalendar.<table name>`. Por exemplo, **icalendar.u_my_custom_table**.
   - **Tabela**: selecione a tabela personalizada que você criou.
   - **Tipo**: Selecione **icalendar**.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Na lista relacionada Mapas de campo, clique em **Novo**.
7. No Assistente de entrada de mapeamento, selecione **Mapeamento para um campo de banco de dados**.
8. Crie mapeamentos de campo para *`dtstart`* e *`dtend`*.

   Example
   Por exemplo, mapeie o **nome externo** *`dtstart`* para o campo**u_meeting_start_time** em u_my_custom_table.

   Nota:
   Essas variáveis são necessárias.

9. Clique em **Enviar**.
10. Crie mapeamentos de campo para qualquer um dos seguintes campos iCalendar, conforme necessário.
    - dinício
    - dtend
    - local
    - alarme_hora
11. Clique em **Atualizar**.

Aqui estão exemplos de mapeamentos de campo entre variáveis iCalendar e campos personalizados em uma tabela personalizada, u_my_custom_table:

Mapeamentos de campo de amostra

Nome externo	Campo de banco de dados	Tipo	Mapa
dtstart	u_meeting_start_time	Assunto:	icalendar.u_my_custom_table

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome externo	Campo de banco de dados	Tipo	Mapa
dtend	u_meeting_end_time	Assunto:	icalendar.u_my_custom_table

12. Crie um modelo de e-mail que defina o que incluir no convite do iCalendar.

a. Defina o campo **Tabela** como a tabela personalizada que você criou.

b. No campo Texto **da mensagem**, use o seguinte formato para definir o convite do iCalendar.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

Nota:
O script de e-mail não é permitido ou processado em modelos de e-mail de convite para reunião.

Detalhes do modelo de convite iCalendar

Linha de modelo iCalendar	Obrigatório?	Anotações
BEGIN:VCALENDAR	Sim	
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	Sim	
VERSÃO:2.0	Sim	
MÉTODO:SOLICITAR	Sim	
COMEÇAR:VEVENT	Sim	
PARTICIPANTE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=VERDADEIRO:MAILTO:${to}	Sim	O ${to} contém os destinatários conforme definido na notificação.
DTINÍCIO:${dtinício}	Sim	Você deve usar o mapa de importação/exportação para mapear dtstart para um campo de hora de início na tabela personalizada.
DTEND:${dtend}	Sim	Você deve usar o mapa de importação/exportação para mapear dtend para um campo de hora de término na tabela personalizada.
UID:${sys_id}	Sim	Você deve fornecer o nome de um campo que identifica exclusivamente 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.

Linha de modelo iCalendar	Obrigatório?	Anotações
		registro, como o sys_id ou o campo de número de registro.
DTStamp:${dtstamp}	Sim	
RESUMO:${u_meeting_summary}	Não	Para incluir um resumo de um campo de texto na tabela personalizada, forneça o nome do campo, como u_meeting_summary. O valor do campo de resumo não deve conter quebras de linha. Você não precisa criar um mapeamento de campo.
Término:VEVENT	Sim	
Término:VCALENDAR	Sim	

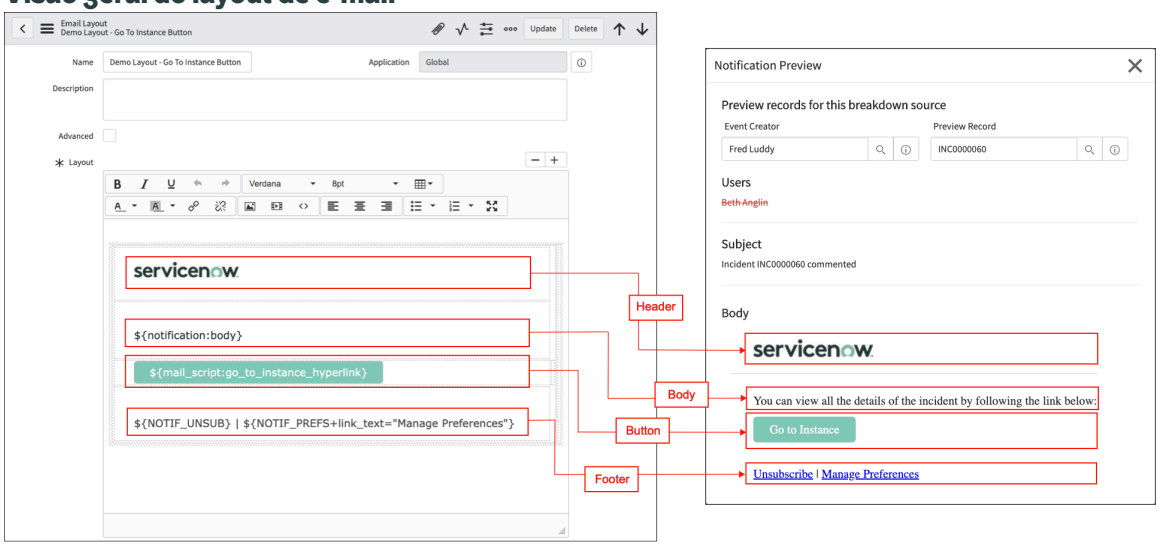
13. Crie uma notificação por e-mail para acionar o convite do iCalendar e verifique se os seguintes campos estão definidos corretamente:

    - **Tabela**: selecione a tabela personalizada.
    - **Tipo**: Selecione **Convite para reunião**.
    - **Tipo de conteúdo**: selecione somente **texto simples**.
    - **Modelo de e-mail**: selecione o modelo que você criou.

Layouts de e-mail

Crie conteúdo reutilizável para o corpo da mensagem de modelos de e-mail.

Visão geral do layout de e-mail



Os administradores podem usar layouts de e-mail para:

- Certifique-se de que todas as notificações por e-mail tenham um layout consistente, como sempre exibir um cabeçalho, corpo e rodapé.
- Exiba conteúdo estático em todas as notificações por e-mail, como um logotipo da empresa ou um plano de fundo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Declarar estilos em linha disponíveis para uso no corpo da mensagem de um modelo de e-mail, como definir uma fonte de texto, tamanho e cor.
- Forneça aos usuários links para ações de resposta comuns, como cancelar a assinatura de uma notificação ou gerenciar preferências de notificação.

Nota:
Para exibir conteúdo dinâmico, como scripts de e-mail, use modelos de e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de e-mail.

Os layouts de e-mail inserem elementos HTML no corpo da mensagem dos modelos de e-mail. Todos os elementos de estilo definidos no layout de e-mail estão disponíveis para o modelo de e-mail. Os layouts de e-mail oferecem suporte a folhas de estilos nesses formatos.

- Folhas de estilos internas definidas em um <![CDATA[<style>]]> elemento.
- Estilos em linha em um atributo `de estilo`.

Por padrão, o sistema inclui vários layouts de amostra que os administradores podem usar para criar seus próprios layouts. Os administradores podem criar layouts de e-mail usando um editor de HTML em linha ou inserindo manualmente o código HTML. O sistema armazena registros de layout de e-mail na tabela Layout de e-mail [sys_email_layout].

Nota:
Se não houver conteúdo na notificação do registro de notificação ou do modelo, o layout não será aplicado.

Criar um layout de e-mail

Crie um layout de e-mail para especificar o conteúdo HTML que você deseja que apareça no corpo de um ou mais modelos de e-mail.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Registro necessário: registro de modelo de e-mail

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layouts**.
   O sistema exibe a lista de layouts de e-mail existentes.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de layout de e-mail em branco.
3. Preencha o formulário.

Campos de layout de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Especifique um nome exclusivo para o registro.
Aplicação	Lista a aplicação primária à qual este registro pertence.
Descrição	Especifique uma descrição opcional do layout.
Avançado	Selecione se o campo **Layout avançado** deve ser exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Layout	Use o editor em linha para adicionar elementos HTML. O sistema exibe o HTML deste campo no corpo de qualquer modelo de e-mail que usa o layout. Inclua variáveis de notificação para mostrar o conteúdo do registro relacionado. Para obter mais informações sobre variáveis de notificação, consulte Variáveis de notificação. **Nota:** O editor formata automaticamente qualquer código HTML inserido na exibição **Código de origem**.
Layout Avançado	Use este campo para inserir manualmente o código HTML. O sistema exibe o HTML deste campo no corpo de qualquer modelo de e-mail que usa o layout. **Nota:** Para inserir texto neste campo, selecione **Clique aqui para desabilitar o realce de sintaxe e a formatação de script**.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria o registro de layout de e-mail.
5. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
   O sistema exibe a lista de modelos de e-mail existentes.
6. Selecione o modelo de e-mail no qual você deseja usar um layout de e-mail.
   O sistema exibe o registro do modelo de e-mail.
7. Em **Layout de e-mail**, selecione o layout de e-mail que você deseja usar para formatar o corpo das mensagens de e-mail.
8. Clique em **Atualizar**.
   O modelo de e-mail usa o layout de e-mail selecionado para formatar o corpo das mensagens de e-mail.

Retenção de e-mail

Você pode arquivar e, eventualmente, destruir mensagens de e-mail de que não precisa mais ou se a tabela E-mail for excessivamente grande.

A retenção de e-mail está disponível a partir da versão Helsinki.

Plug-ins de arquivamento e destruição de e-mail

O recurso de arquivamento e destruição de e-mail usa os plug-ins Arquivamento de dados e Retenção de e-mail. O plug-in de arquivamento de dados deve estar ativo para arquivar e destruir registros de e-mail. O plug-in Retenção de e-mail fornece um conjunto de regras que especificam quando o sistema arquiva e destrói registros de e-mail.

Nota:
O plug-in Retenção de e-mail também impede que o sistema exclua marcas d'água, que são necessárias para que as ações de e-mail de entrada continuem funcionando.

O plug-in de retenção de e-mail e as regras de arquivamento e destruição associadas estão ativos por padrão em novas instâncias. Em instâncias atualizadas, você deve ativar manualmente o plug-in e as regras de arquivamento e destruição. ServiceNow recomenda que você revise e aprove essas regras antes de ativá-las.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se sua instância já tiver um processo para gerenciar registros de e-mail, você não precisará ativar o plug-in Email Retention. Se você quiser substituir o processo atual pela Retenção de e-mail, certifique-se de desativar o processo atual antes de ativar as regras de arquivamento e destruição.

Arquivamento e destruição de registros de e-mail

Arquivar significa mover registros da tabela E-mail [sys_email] para a tabela Arquivar e-mail [ar_sys_email] quando eles excederem o limite de tempo da regra de arquivamento. *Destruir* significa excluir registros na tabela Arquivar e-mail quando eles excederem o limite de tempo da regra de destruição.

Nota:
Quando uma regra de destruição exclui registros de e-mail, as marcas d'água associadas não são excluídas. Eles são preservados para garantir que suas ações de e-mail de entrada continuem funcionando.

Regras padrão de arquivamento e destruição

A Retenção de e-mail fornece estas regras de arquivamento de e-mail:

- **E-mails - Ignorados e com mais de 90 dias:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 90 dias antes da data atual e são do tipo **recebido-ignorado** ou **enviado-ignorado**.
- **E-mails - com mais de um ano:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.

A Retenção de e-mail também fornece esta regra de destruição de e-mail:

Arquivo de e-mail - Mais de um ano: destrói registros de e-mail que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Com essas configurações padrão, suas mensagens de e-mail são mantidas na instância por um total de dois anos: um ano na tabela E-mail e um ano na tabela de arquivamento de e-mail. No final deste período, o sistema exclui os registros de e-mail expirados da tabela de arquivamento de e-mail.

Nota:
Por padrão, essas regras estão ativas em novas instâncias e inativas em upgrades. O sistema executa as regras de arquivamento e destruição quando você as ativa.

Compatibilidade com outras implementações de gestão de registros

Se você já estiver usando outro método para gerenciar registros de e-mail, como limpadores de tabela, não precisará usar o recurso de retenção de e-mail. Para evitar a exclusão inesperada de registros, ServiceNow recomenda que você evite usar vários processos de gerenciamento de e-mail na mesma instância ao mesmo tempo.

Nota:
Para obter assistência na substituição da implementação de gestão de registros existente pela Retenção de e-mail, entre em contato com seu representante de vendas ou serviços profissionais.

Efeitos do arquivamento e da exclusão de registros de e-mail

As ações de e-mail de entrada copiam o corpo de um e-mail para as anotações de trabalho do registro relacionado. Se o registro de e-mail de entrada for excluído posteriormente, a seção E-mail recebido não ficará mais visível nas anotações de trabalho, embora ainda contenha uma cópia de texto do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o sistema envia uma mensagem de e-mail sobre um registro, o formatador de atividades exibe uma seção **E-mail enviado** com um link para a mensagem de e-mail. Se o sistema arquivar a mensagem de e-mail, o formatador de atividades removerá a seção **E-mail enviado**. Quando o sistema exclui a mensagem de e-mail, ela não fica mais visível no formatador de atividades nem nas anotações de trabalho.

Nota:
Defina o tempo de arquivamento por tempo suficiente para que os usuários possam acessar os e-mails enviados por meio do formatador de atividades.

O arquivamento de registros de e-mail muda os métodos disponíveis para o sistema identificar e-mails de entrada como uma resposta. Depois de arquivar um registro de e-mail, o sistema não pode mais usar o campo **Em resposta a** para corresponder um e-mail de entrada a um registro de e-mail. No entanto, o sistema ainda pode corresponder e-mails de entrada a um registro existente a partir de um número de registro ou marca d'água.

Ativar o plug-in Retenção de e-mail

O plug-in Email Retention fornece regras de arquivamento e destruição para mensagens de e-mail. Ela está ativa por padrão para novas instâncias, mas deve ser ativada para upgrades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Retenção de e-mail requer estes plug-ins:

- Arquivamento de dados
- Caixas de Correio do Sistema

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Arquivar e-mail manualmente

Você pode arquivar mensagens de e-mail manualmente sob demanda em vez de esperar que a instância as arquive com base em um trabalho agendado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Retenção de e-mail fornece estas regras de arquivamento de e-mail:

- **E-mails - Ignorados e com mais de 90 dias:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 90 dias antes da data atual e são do tipo **recebido-ignorado** ou **enviado-ignorado**.
- **E-mails - com mais de um ano:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.

Você pode arquivar manualmente mensagens de e-mail que atendam a essas regras de arquivamento ou a quaisquer regras de arquivamento adicionais que você criar.

Nota:
Um registro de arquivamento deve estar ativo para que a instância possa processar registros com ele.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Abra a regra de arquivamento de e-mail que você deseja modificar.
3. Clique em **Recalcular estimativa** para ver quantos registros na tabela E-mail [sys_email] serão arquivados.

   Nota:
   A estimativa aparece no campo **Estimativa de registro**.

4. Clique em **Executar arquivo agora**.

   Nota:
   Você também pode Criar uma regra de arquivamento.

Marcas d'água em e-mails de notificação

Por padrão, o sistema gera um rótulo de marca d'água na parte inferior de cada e-mail de notificação para permitir a correspondência de e-mail de entrada com registros existentes. Cada marca d'água inclui uma cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres que a torna exclusiva.

A partir da versão Jakarta, o sistema gera automaticamente marcas d'água aleatórias para e-mails de notificação nos sistemas de base. A cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres reduz a possibilidade de uma marca d'água ser adivinhada ou corresponder coincidentemente à marca d'água de um e-mail de outra instância.

Nota:
Se você estiver atualizando de uma versão anterior a Jakarta, o suporte a marca d'água aleatória será opcional e requer que o plug-in Suporte a marca d'água aleatória seja ativado.

Formato de marca d'água

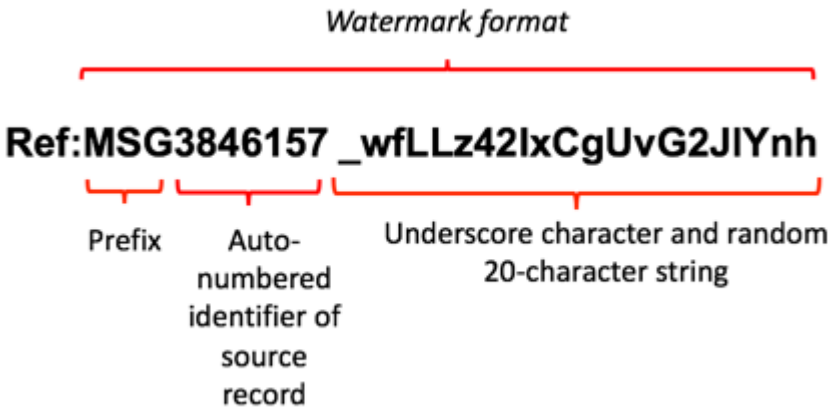
A marca d'água de e-mail sempre começa com "**Ref:**" para identificar o rótulo como uma marca d'água. Após este identificador, o rótulo padrão tem 31 caracteres e consiste em:

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.

- Prefixo personalizável — O prefixo padrão é **MSG**.
- Identificador numerado automaticamente — A cadeia de caracteres numérica que identifica o registro de origem, como incidente, problema ou solicitação de mudança.
- Um caractere de sublinhado seguido por uma cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres

Exemplo de marca d'água aleatória



Quando e-mails de entrada são processados, o sistema corresponde a marcas d'água aleatórias com os registros de origem apropriados.

Configuração de marca d'água

As marcas d'água são sempre geradas, mas você pode configurá-las para:

- Crie um prefixo de marca d'água personalizado para cada instância para evitar o acionamento acidental de eventos na instância errada.
- Ter caracteres de prefixo personalizados após MSG
- Estar oculto globalmente
- Ser omitido das mensagens de e-mail individuais

Se as marcas d'água forem omitidas das notificações por e-mail, as ações de e-mail de entrada podem não funcionar corretamente. Sem uma marca d'água, o sistema processa mensagens de e-mail de entrada conforme descrito em Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada.

Nota:
Os clientes de e-mail que usam a versão em texto sem formatação do e-mail ainda mostram a marca d'água.

Criar um prefixo de marca d'água personalizado para notificações por e-mail

Por padrão, as notificações por e-mail usam o prefixo de marca d'água **MSG**, mas você pode criar um prefixo de marca d'água personalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Todas as notificações por e-mail encaminhadas de uma instância para outra podem ser distinguidas mais facilmente com prefixos diferentes para cada instância. Para evitar o acionamento acidental de eventos na instância errada, crie um prefixo de marca d'água exclusivo para cada instância.

Nota:
Não use dois pontos (:) em prefixos de marca d'água personalizados. Os dois pontos são um caractere reservado e podem fazer com que a marca d'água seja ignorada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Abra o registro **MSG** na tabela Marca d'água de e-mail [sys_watermark].
3. Insira o **prefixo** exclusivo para esta instância.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Sua marca d'água personalizada se aplica a todas as novas notificações por e-mail. As notificações por e-mail que existiam antes de você criar uma marca d'água personalizada mantêm as mesmas marcas d'água de antes.

Omitir uma marca d'água de notificação por e-mail

Você pode omitir marcas d'água em notificações por e-mail se não quiser que a instância corresponda a notificação a um registro existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione a notificação por e-mail a ser atualizada.
3. Clique no link relacionado **a Exibição avançada**.
4. Na seção **Conteúdo**, marque a caixa de seleção **Omitir marca d'água**.

O que Fazer Depois

Quando o e-mail de entrada não contém uma marca d'água, o sistema pesquisa um número de registro na linha de assunto e no corpo da mensagem. O sistema tenta corresponder qualquer número de registro que encontra a um registro existente. Se houver um número de registro correspondente, o sistema atualizará o registro com os valores no e-mail de entrada. Para garantir que as mensagens de e-mail de resposta não atualizem registros, remova a variável de número de registro `${number}` dos campos **Assunto** e **Mensagem HTML**.

Ocultar marcas d'água de e-mail globalmente

Em vez de omitir marcas d'água, é possível ocultar marcas d'água para aplicações globais usando a marcação HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As marcas d'água só podem ser ocultadas na mensagem HTML da aplicação global. A versão de texto da mensagem, como não tem marcação que permite mostrar/ocultar semântica, sempre terá a marca d'água.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list no **Navegador de aplicações**.
2. Crie uma nova propriedade chamada glide.email.watermark.visible e defina-a como **falsa**.

   Isso garante que todas as marcas d'água fiquem ocultas em todas as mensagens de e-mail. Isso não pode ser feito por e-mail.

Analisar um thread de e-mail

Quando um e-mail for recebido, analise a mensagem mais recente em um thread de e-mail criando **Separadores de resposta de e-mail** usando a cadeia de caracteres especificada ou expressões regulares.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Separadores de resposta de e-mail**.
   Uma lista de separadores de resposta de e-mail é exibida.
2. Clique **em Novo** para criar um novo separador de resposta de e-mail.
3. No formulário **Separador de resposta de e-mail**, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do separador.
Aplicação	Escopo do separador.
Ativo	Opção para ativar o separador.
Tipo	Tipo de separador. ○ Cadeia de caracteres: pesquisa a cadeia de caracteres especificada para analisar um thread de e-mail. ○ Regex: pesquisa a expressão regular especificada para analisar um thread de e-mail. **Nota:** As expressões regulares complexas podem levar algum tempo para avaliar o thread de e-mail. Nesses casos, a avaliação da expressão regular expira após 10 segundos e é ignorada para essa expressão regular e o processamento de e-mail é continuado.
Ordem	Prioridade do separador.
Separador	Valor do separador com base na seleção do **Tipo**.
Descrição resumida	Descrição sobre o separador.
Idioma	Idioma do separador de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

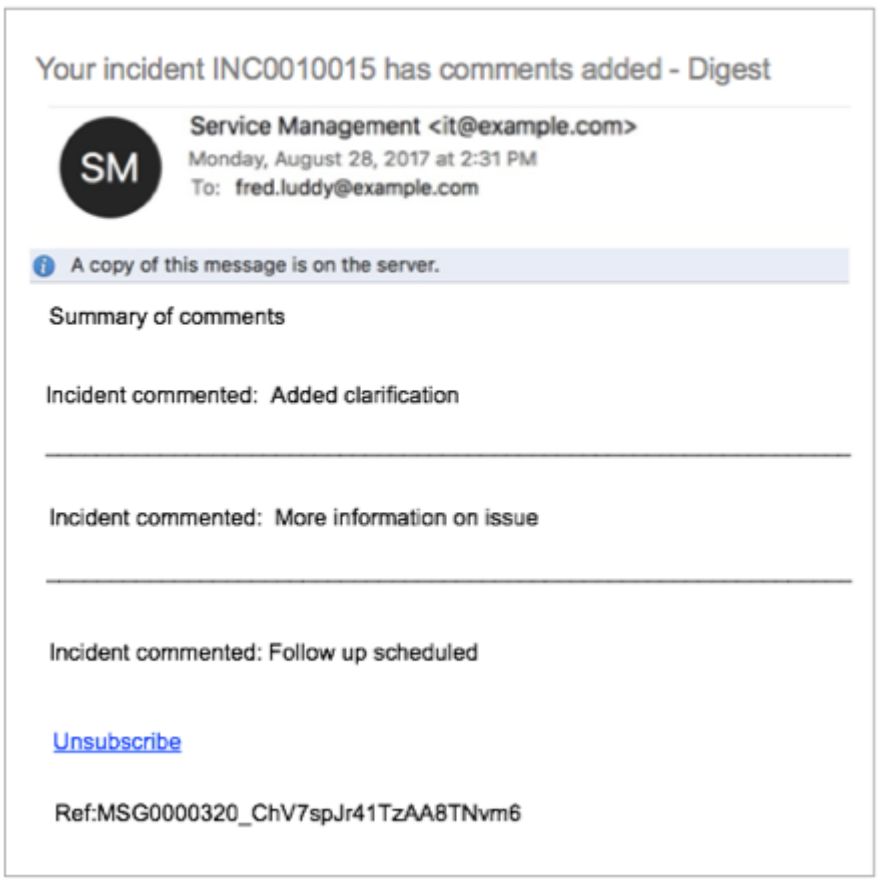
Campos	Descrição
	Nota: Nem todos os clientes de e-mail indicam um idioma, portanto, todos os separadores de resposta ativos são aplicados para localizar um separador na mensagem de e-mail.

4. Clique em **Enviar**.

Resumos de e-mail

Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade de uma notificação selecionada e seu registro de destino durante um intervalo de tempo especificado. Você pode habilitar um resumo de e-mail para reduzir o número de notificações recebidas quando ocorrem atualizações frequentes no registro associado dentro de um curto período de tempo.

Exemplo de resumo de e-mail



Nota:
Os resumos de e-mail se aplicam somente a notificações por e-mail e não são compatíveis com mensagens SMS, notificações por push e fluxos de atividades.

Como os resumos de e-mail funcionam

Em instâncias novas e atualizadas, o plug-in Email Digest (com.glide.email_digest) é ativado por padrão. Sua instância deve usar a interface IU principal, já que o recurso de resumo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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-mail envolve a definição das preferências de notificação do usuário na janela Configurações do sistema.

Os administradores determinam quais notificações podem ser entregues em um resumo por e-mail e configuram o conteúdo do resumo para essas notificações. Os administradores também podem controlar os intervalos dos resumos. Um intervalo é o período de tempo em que as notificações são coletadas para o resumo, como diariamente ou por hora.

Os usuários habilitam o resumo e selecionam o intervalo de resumo para uma notificação específica em suas preferências de notificação. O sistema acumula as notificações que normalmente seriam enviadas durante o intervalo especificado e as resume no resumo de e-mail.

Ao processar um resumo de e-mail, o sistema:

- Armazena a configuração de resumo da notificação na tabela Notificações [sysevent_email_action].
- Armazena temporariamente o conteúdo de notificação acumulado para um usuário na tabela Partes de resumo de e-mail [sys_email_digest_part] e na tabela Usuários de parte de resumo de e-mail [sys_email_digest_part_user].
- Executa um trabalho de resumo de e-mail a cada 15 minutos para verificar quando um resumo está pronto para ser enviado a um usuário.

  O sistema usa o intervalo de resumo para determinar quando o resumo está pronto para ser enviado. O intervalo de resumo começa quando a primeira notificação é acionada para o usuário e para no final do tempo de intervalo.

- Envia o resumo de e-mail para o usuário logo após o término do intervalo de resumo selecionado.

  Por exemplo, se um usuário selecionar um intervalo de resumo por hora e a primeira notificação for acionada às 08:15, o intervalo começará às 08:15. Quando o intervalo de resumo termina, o sistema gera o resumo de e-mail aproximadamente uma hora depois, por volta das 09:15 ou pouco depois, dependendo de quando o trabalho de resumo de e-mail foi executado.

Configurar resumos de e-mail

O que fazer — administradores

1. Revise os intervalos de resumo do sistema de base e, se necessário, crie ou modifique intervalos.

   Os intervalos de resumo do sistema de base são um dia (24 horas), uma hora, a cada quatro horas e sete dias (semanalmente).

2. Determine as notificações por e-mail que podem ser entregues em um resumo e configure o conteúdo do resumo de e-mail para essas notificações.

   Ao determinar quais notificações são apropriadas para um resumo de e-mail, considere o conteúdo da notificação e os intervalos que os usuários podem selecionar. Por exemplo, resumos que podem ser gerados semanalmente podem ser mais adequados para notificações que não são urgentes.

O que fazer — todos os usuários

Para uma notificação que pode ser entregue em um resumo de e-mail, habilite o resumo de e-mail em suas preferências de notificação (guia**Notificações** na janela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sistema). Você também especifica o tempo de intervalo em que as notificações são acumuladas.

Próxima etapa

Se você for um administrador, inicie o processo de configuração de resumo revisando os intervalos de resumo de e-mail do sistema de base e crie ou modifique os intervalos.

Criar ou modificar intervalos de resumo de e-mail

Os administradores podem criar ou modificar os intervalos de resumo de e-mail (período de tempo) durante os quais a atividade de uma notificação selecionada é acumulada em um resumo de e-mail. Os usuários selecionam um intervalo de resumo ao habilitar um resumo por e-mail em suas preferências de notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de adicionar um intervalo de resumo de e-mail, revise os intervalos de resumo do sistema de base na tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval]. Você pode modificar intervalos, incluindo os intervalos do sistema de base, que são um dia (24 horas), uma hora, a cada quatro horas e sete dias (semanalmente).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Intervalos de Resumo**.

Ação	Descrição
Para adicionar um intervalo	Clique em **Nova**.
Para modificar um intervalo	Selecione o intervalo a ser alterado.

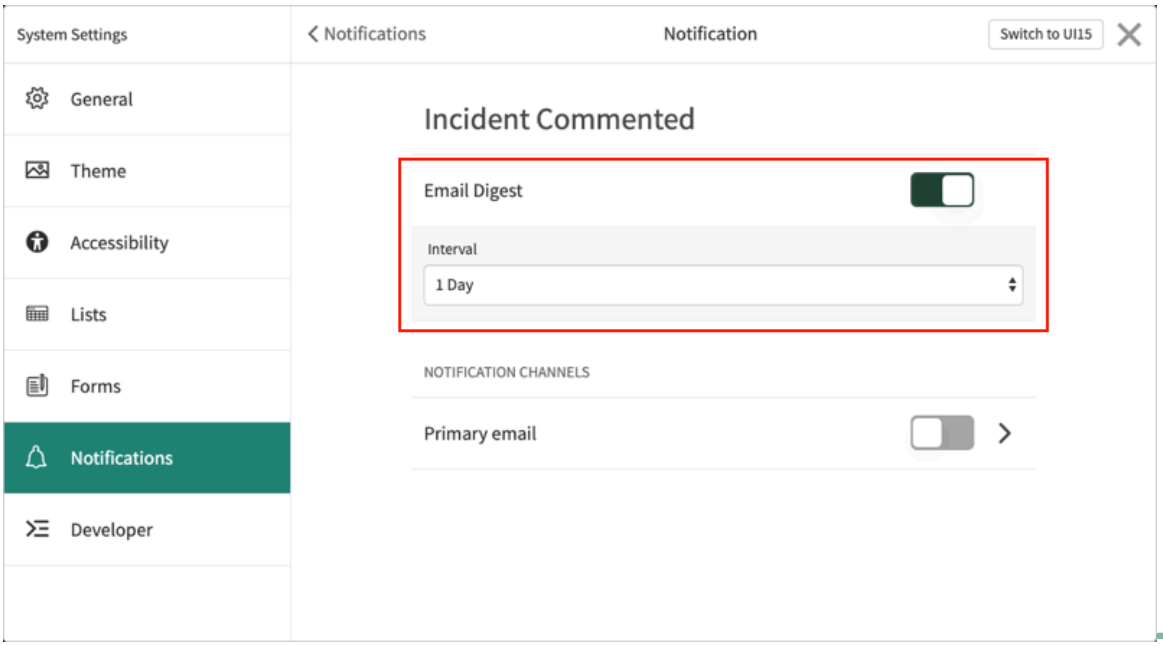
2. Insira as informações de intervalo novas ou alteradas:

Campo	Descrição
Nome	Nome do intervalo que descreve a duração do intervalo de tempo, por exemplo: A cada 2 horas.
Intervalo	Duração do intervalo, seja em número de **Dias** ou **Horas** (horas, minutos e segundos). O tempo mínimo permitido é de uma hora e o tempo máximo permitido é de sete dias (uma semana).

3. Se você criou um intervalo, clique em **Enviar**ou, se alterou um intervalo, clique em **Atualizar**.
O sistema atualiza a tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval] com o intervalo novo ou modificado. O intervalo de resumo é listado como uma opção nas preferências de notificação (guia**Notificações** na janela Configurações do sistema) quando um usuário habilita um resumo para a notificação. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para excluir um intervalo, selecione o intervalo a ser excluído na tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval] e clique em **Excluir**.

Nota:
Se o intervalo estiver em uso, o sistema não removerá o intervalo.

O que Fazer Depois

Determine as notificações por e-mail que podem ser entregues em um resumo e configure o conteúdo do resumo de e-mail para essas notificações.

Tópicos relacionados

Propriedades de resumo de e-mail

Configurar resumos de e-mail

Use o formulário Notificação para criar ou modificar o conteúdo de um resumo de e-mail para uma notificação. Você também pode desabilitar o resumo de e-mail de uma notificação para que ele não fique disponível nas preferências de notificação dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar ou atualizar uma notificação, use a **guia O que o resumo conterá** do formulário Notificação para configurar o resumo de e-mail da notificação. Depois de definir o conteúdo de resumo, a opção de resumo da notificação fica disponível nas configurações de notificação dos usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

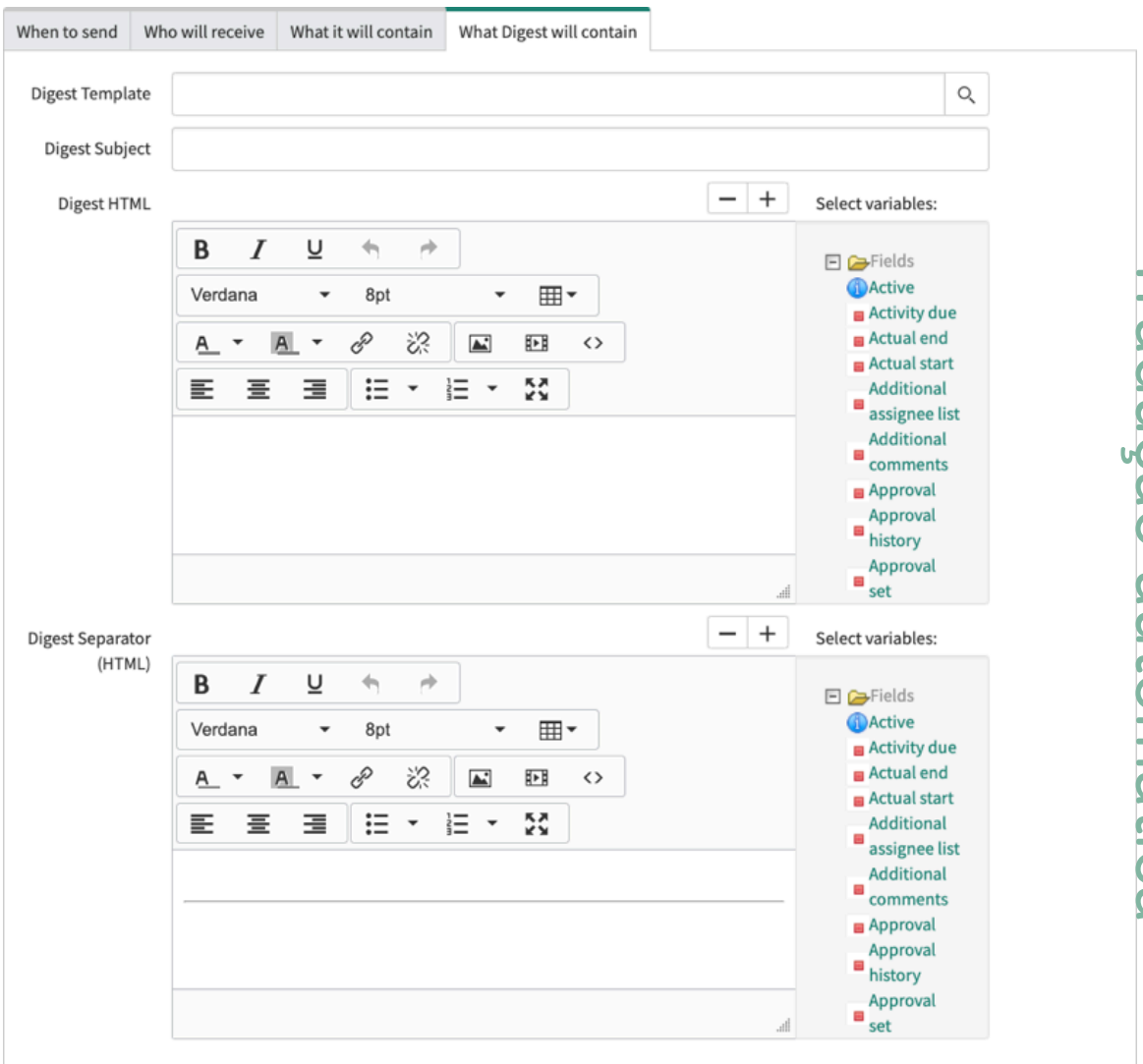
Ação	Descrição
Para criar uma notificação	Selecione **Novo** para abrir o formulário Notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Para modificar uma notificação	Selecione a notificação a ser alterada.

2. No formulário Notificação, marque a caixa de seleção **Permitir resumo** para exibir a guia **Qual resumo conterá** e definir o conteúdo do resumo.
3. Preencha os campos na guia **O que o resumo conterá**.
   A imagem mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).



Campo	Descrição
Modelo de Resumo	Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, como cabeçalhos ou rodapés, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo ao resumo de e-mail.
Assunto de Resumo	Insira a linha de assunto do resumo do e-mail. O assunto pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor **de Assunto** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
HTML de Resumo	Insira o conteúdo recorrente para o resumo de e-mail. O conteúdo de resumo pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho. Para evitar a adição de elementos `<p>` e `<div>` extras ao seu resumo de e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento entre linhas extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por um funcionário de ServiceNow em Comunidade ServiceNow.
Separador de Resumo (HTML)	Use a linha para separar cada item resumido no resumo.
Resumo de	Insira o endereço de e-mail a ser usado no campo De do resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O endereço de e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Resposta Resumida a	Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder ao resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Texto de Resumo	Insira o conteúdo recorrente do resumo de e-mail a ser enviado em texto simples. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **somente texto simples**.
Separador de Resumo (texto)	[Opcional] Use o caractere hífen como uma linha para separar cada item resumido no resumo. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **somente texto simples**.

4. Quando terminar de criar a notificação, selecione **Enviar**.
   A opção **Resumo de** e-mail é exibida nas configurações de notificação dos usuários.

Nota:
Os destinatários de e-mail identificados na guia **Quem receberá** receberão o resumo depois que habilitarem o resumo em suas preferências de notificação. Se o usuário não for um destinatário designado para a notificação, um resumo não será gerado, embora o usuário possa ter o resumo habilitado para uma notificação. Nesse caso, o usuário recebe as notificações reais quando elas são geradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para desabilitar o resumo de e-mail de uma notificação, desmarque a caixa de seleção **Permitir resumo** e selecione **Atualizar** ao concluir as mudanças na notificação.
   Quando você desabilita o conteúdo de resumo, a opção de resumo também não está mais disponível para a notificação e não está listada nas preferências de notificação dos usuários. Se um usuário habilitou anteriormente a opção de resumo para a notificação, o sistema interromperá a coleta dessas notificações para um resumo e não gerará o resumo.

Nota:
Se você desativou o resumo e deseja disponibilizá-lo novamente, marque a caixa de seleção **Permitir resumo**. O sistema retém o conteúdo de resumo salvo anteriormente e o exibe na guia **O que o resumo conterá**.

Tópicos relacionados

Resumos de e-mail

Criar ou modificar intervalos de resumo de e-mail

Habilitar um resumo de e-mail no IU principal

Habilitar resumo de e-mail em Next Experience

Reduza o número de notificações por e-mail que você recebe habilitando as notificações de resumo por e-mail. Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade de uma notificação selecionada e seu registro de destino durante um intervalo de tempo especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As notificações não incluem a opção de serem recebidas como um resumo de e-mail por padrão. Somente os administradores podem criar uma opção para habilitar o resumo de e-mail para uma notificação selecionada.

Procedimento

1. No perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione **Notificações do sistema**.
3. Expanda a notificação.
4. Habilite **o resumo de e-mail** e selecione o intervalo de resumo no qual você deseja receber a comunicação de notificação.

Habilitar um resumo de e-mail no IU principal

Reduza o número de notificações que você recebe para um registro de destino selecionado durante um intervalo de tempo especificado, habilitando um resumo por e-mail. O resumo é um único e-mail que coleta notificações individuais para um registro de destino gerado durante o intervalo especificado. O resumo de e-mail de dois registros de destino diferentes não será incluído em um único e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção de resumo de e-mail estará disponível somente se o administrador tiver configurado o conteúdo de resumo de e-mail para essa notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem ( ) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Selecione a notificação:
   a. Na seção Notificações por categoria, clique na linha ou na seta para a direita (**>**) da categoria que você deseja exibir.
   b. Na lista de notificações da categoria, clique na linha ou na seta para a direita (**>**) ao lado da notificação que você deseja editar.
3. Para habilitar ou desabilitar um resumo de e-mail para a notificação, se um resumo de e-mail estiver disponível:
   a. Clique no comutador **Resumo de e-mail**.
   O resumo de e-mail é habilitado quando o comutador está verde e desabilitado quando o comutador está cinza.
   b. Se você habilitou o resumo, selecione o **Intervalo** (período de tempo) durante o qual as notificações são acumuladas.

      O intervalo de resumo começa com a primeira ocorrência da atividade de notificação. Por exemplo, se você selecionar o intervalo diário (1 dia) e a primeira notificação ocorrer às 07:00, o sistema começará a acumular notificações às 07:00 e parará às 07:00 do dia seguinte.

Logo após o término do intervalo, o sistema envia o resumo de e-mail para você em vez de enviar as notificações individuais geradas durante o intervalo de resumo. Se você desabilitar o resumo, o sistema interromperá imediatamente o acúmulo de notificações do resumo e não enviará o resumo por e-mail. O sistema retoma o envio das notificações conforme elas são geradas.

Tópicos relacionados

Aplicar condições de notificação

Resumos de e-mail

Notificações por e-mail multilíngue

Usando notificações por e-mail multilíngues, você pode enviar notificações por e-mail no idioma preferencial do destinatário e gerenciar facilmente o conteúdo da notificação em diferentes idiomas.

Tradução de notificação por e-mail

Você pode personalizar notificações por e-mail para usuários em várias regiões com base em seu idioma preferencial. Por exemplo, um destinatário cujo idioma está definido como francês receberá e-mails de notificação em francês, enquanto um solicitante em alemão será notificado em alemão.

Dois tipos de traduções estão disponíveis para notificações por e-mail:

- Tradução estática

  Personalize notificações por e-mail para destinatários em várias regiões com base no idioma preferencial. Com as traduções estáticas, a solicitação de tradução vai para um tradutor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dynamic Translation

  Personalize notificações por e-mail automaticamente para usuários em várias regiões com base em seu idioma preferencial.

Você também pode enviar e-mails usando uma combinação de tradução estática e dinâmica. Por exemplo, se um e-mail precisar ser enviado em inglês, francês, espanhol e alemão e os modelos traduzidos para francês e espanhol já existirem, a tradução dinâmica só acontecerá para o alemão.

Preferência do usuário para tradução de e-mail

O conjunto de idiomas preferencial é respeitado quando a propriedade está definida como verdadeira. Para definir a preferência do usuário para tradução de e-mail:

- Defina a propriedade *glide.email.translation.honour.user_preference* como verdadeira.
- Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Idioma e região**, selecione e defina o idioma preferencial.

Grupos

Se não houver um ID de e-mail do grupo, uma notificação acionada para um grupo com destinatários multilíngues poderá enviar um e-mail do grupo para pessoas diferentes com preferências de idioma diferentes.

Se houver um ID de e-mail de grupo, um e-mail será enviado em um único idioma para todos os destinatários do grupo. O idioma preferencial do destinatário não é considerado.

Plug-ins de tradução de notificação por e-mail

Ative o plug-in de tradução de notificação do glide para enviar e-mails em vários idiomas com base no idioma preferencial do destinatário. O plug-in do Framework de localização é ativado por padrão junto com o plug-in de tradução de notificação do Glide.

Ative o plug-in de retenção de e-mail traduzido para arquivar e-mails.

Ativar tradução de notificação do Glide

Você pode ativar o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) para Notificações se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a 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 .

Ativar retenção de e-mail traduzido

Você pode ativar o plug-in Retenção de e-mail traduzido (com.glide.email_retention.translation) para Notificações se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Retenção de e-mail traduzido (com.glide.email_retention.translation) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução estática

Usando a tradução estática, você pode personalizar notificações por e-mail para destinatários em várias regiões com base em seu idioma preferencial.

Sobre a tradução estática para notificações por e-mail

Crie conteúdo localizado para os vários campos de conteúdo em notificações, modelo de e-mailse formulário de layout de e-mails usando tradução estática depois de ativar o plug-in de tradução.

Para tradução estática, a solicitação de tradução vai para um tradutor. O tradutor fornece traduções de conteúdo de notificação em diferentes idiomas.

Nem todos os campos nos formulários de notificação são traduzíveis.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 traduzíveis

Nome da tabela	Campos traduzíveis
Notificação por e-mail	Assunto, mensagem, message_html e message_text
Modelo de e-mail	Assunto, mensagem, message_html e message_text
Layout de E-mail	Layout

Nota:

- O conteúdo estático que precisa ser traduzido em scripts de e-mail deve estar presente em **gs.getMessage()** e as traduções das cadeias de caracteres devem estar disponíveis na tabela Mensagem [sys_ui_message].
- Você pode interromper a conversão de tokens criando a propriedade do sistema `glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled` e definindo-a como falsa.

Framework de localização

Use o Framework de localização configurações para solicitar traduções das seguintes configurações de artefato:

- Configuração de layout de e-mail
- Configuração de Notificação por e-mail
- Configuração do modelo de e-mail

Tópicos relacionados

Solicitar uma tradução para uma notificação por e-mail, modelo ou layout

Habilitar tradução estática

Habilite a tradução estática de notificações para a aplicação global.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade do sistema, que é `glide.email.outbound.static_translation.enabled`.
Aplicação	Aplicação para a propriedade do sistema. **Global** aplica a propriedade do sistema a todas as aplicações quando a propriedade do sistema está definida como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Escolhas	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Tipo	Tipo de propriedade do sistema, verdadeira ou falsa.
Valor	Valor do **tipo** selecionado, que deve ser definido como verdadeiro.
Ignorar cache	Opção para ignorar o cache.
Privado	Opção para manter a propriedade do sistema privada.
Ler funções	Funções que podem ler a propriedade do sistema.
Funções de gravação	Funções que podem modificar a propriedade do sistema.

4. Selecione **Enviar**.

Solicitar uma tradução para uma notificação por e-mail, modelo ou layout

Solicite uma tradução para enviar um e-mail no idioma preferencial do destinatário.

Antes de Iniciar

Deve existir uma notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

O Framework de localização configurações deve ser configurado para solicitar a tradução das configurações de artefato e adicionar idiomas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os destinatários da notificação devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user] e ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device].

Procedimento

1. Navegue até o item de e-mail para o qual você deseja solicitar uma tradução.
   - Para notificações, navegue até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**
   - Para modelos, navegue até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
   - Para layouts, navegue até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layouts**.
2. Selecione o item que você deseja traduzir na lista.
3. Selecione **Solicitar tradução** e selecione os idiomas para os quais traduzir.
4. Selecione **Enviar**.

Dynamic Translation

Usando a tradução dinâmica, você pode personalizar notificações por e-mail automaticamente para usuários em várias regiões com base em seu idioma preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sobre a tradução dinâmica para notificações por e-mail

As notificações de conteúdo dinâmico são específicas do usuário. Você pode usar a tradução dinâmica para traduzir notificações automaticamente com base no idioma selecionado pelo destinatário.

Por exemplo, um solicitante cujo idioma está definido como francês receberá automaticamente e-mails de notificação em francês, enquanto um solicitante espanhol será notificado em espanhol.

O uso da tradução dinâmica envolve as seguintes tarefas:

1. Ativar Tradução dinâmica
2. Definir propriedade do sistema para tradução dinâmica
3. Habilitar tradução dinâmica

Depois que a tradução dinâmica estiver habilitada, você poderá enviar e-mails e exibir ou visualizar o e-mail traduzido nos idiomas preferenciais dos destinatários acessando a guia **Conteúdos de e-mail traduzidos**.

Nota:
A preferência de idioma dos usuários mencionada nos campos **cc** e **cco** não é considerada.

Habilitar tradução dinâmica

Habilite a tradução dinâmica de notificações para a aplicação global.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Habilitar formulário de tradução dinâmica

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade do sistema, que deve ser `glide.notifications.translation.dynamic`.
Aplicação	Aplicação para a propriedade do sistema. **Global** aplica a propriedade do sistema a todas as aplicações quando a propriedade do sistema está definida como **verdadeira**.
Descrição	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Escolhas	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Tipo	Tipo de propriedade do sistema, que deve ser **verdadeiro | falso**.
Valor	Valor para o **tipo** selecionado, que deve ser. `verdadeiro`.
Ignorar cache	Opção para ignorar o cache.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Privado	Opção para manter a propriedade do sistema privada.
Ler funções	Funções que podem ler a propriedade do sistema.
Funções de gravação	Funções que podem gravar a propriedade do sistema.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar a faixa de anotação para e-mails traduzidos

Configure o conteúdo de uma faixa de anotação de e-mail traduzida exibida na parte superior da página para exibir uma mensagem personalizada para o destinatário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise e selecione as propriedades para configurar e personalizar a faixa de anotação.

Propriedade do sistema	Descrição
`glide.email.translation.dynamic.note.html_body`	Adiciona a mensagem como um cabeçalho para o corpo html do e-mail traduzido.
`glide.email.translation.dynamic.note.text_body`	Adiciona a mensagem ao corpo do texto do corpo do e-mail traduzido.
`glide.email.translation.dynamic.note.html_style`	Aplica estilos CSS à anotação.

Nota:
Se você quiser desabilitar a faixa de anotação, defina a propriedade do sistema `glide.email.translation.dynamic.note.enabled` como falsa.

Habilitar tradução dinâmica para notificações por e-mail

Habilite a tradução dinâmica de uma notificação para enviar e-mails traduzidos dinamicamente aos destinatários em seu idioma preferencial.

Antes de Iniciar
Deve existir uma notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os destinatários da notificação devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user]. Eles também devem ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione o nome da notificação por e-mail que você deseja enviar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a guia **Conteúdo**.
4. Se **a exibição avançada** já estiver selecionada, selecione-a.
5. Marque a caixa de seleção **Habilitar tradução dinâmica**.

O que Fazer Depois

Visualizar notificações por e-mail

Domain Separation e Notificações

Domain Separation é compatível com o aplicativo Notificações. 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.
- 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

O Domain Separation é compatível especificamente com Notificações, mas não com contas de e-mail. As notificações não são separadas por dados, mas são separadas por processo. As notificações também são acionadas por ações específicas.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Como o Domain Separation funciona em Notificações

Existem dois componentes básicos de Separação de domínios e Notificações.

- As notificações são separadas por processo (não separadas por dados).
- As notificações são acionadas de duas maneiras principais:
  1. Quando um registro é inserido ou atualizado

     Notificações com condições correspondentes E no mesmo domínio e domínio global que o registro inserido/atualizado são processadas.

  2. Quando um evento definido na notificação é acionado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Os eventos geralmente têm um registro de destino. Por exemplo, o evento [incident.inserted] faz referência ao registro de incidente que está sendo inserido.

b. Quando um evento é disparado, as notificações configuradas para esse evento no mesmo domínio e domínio global que o registro de destino do evento são processadas.

Domínios e contas de e-mail

A separação de domínios não é compatível com contas de e-mail por estes motivos:

1. Enviando e-mail: há apenas um remetente SMTP por conta. Isso proíbe o fornecimento de domínios para cada conta e eles não são configuráveis.
2. Para receber e-mails de entrada: você pode configurar várias contas de e-mail, mas não pode definir significativamente o domínio de uma ação de e-mail de entrada. As ações de entrada são processadas no domínio do usuário que enviou o e-mail. Por exemplo: User_A no Domínio A envia um e-mail para uma conta de e-mail da ServiceNow que executa a ação de e-mail de entrada "Criar um incidente". O novo incidente resultante criado pela ação de entrada está no Domínio A.

Para saber mais, consulte Ações de e-mail de entrada.

Nota:
Se o número de contas de e-mail exceder 20, a recepção de e-mails ficará mais lenta.

Caso de uso

Se uma instância estiver usando o plug-in Separação de domínios e uma nova notificação por e-mail for definida para um domínio que tenha o mesmo evento que a notificação no domínio global, o usuário receberá dois e-mails para o mesmo evento.

Solução: defina o campo [sys_overrides] na notificação que pertence ao domínio para que ele substitua a configuração em global. Para obter mais informações, consulte Administração delegada .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Perguntas frequentes por e-mail e e-mails de notificação de solução de problemas

Logs e diagnósticos são fornecidos para ajudar a determinar se os e-mails de notificação estão sendo enviados e recebidos com sucesso, quais são os problemas e quem recebe o e-mail.

O diagnóstico ajuda a monitorar a integridade geral do sistema e a solucionar problemas gerais, como não receber e-mails. Os logs ajudam a identificar problemas com e-mails individuais e diferentes logs são úteis para diagnosticar diferentes tipos de problemas.

Cenários de verificação de log

Problema	Registrar em log
É necessário verificar se um e-mail de notificação individual foi enviado com sucesso	Verifique a caixa de correio do sistema **enviada** para esse e-mail. Verifique também a caixa de correio do sistema **com falha** para notificações de falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema	Registrar em log
Falha no e-mail individual	• Verifique o log de mensagens do e-mail individual. • Verifique o campo **Cadeia de caracteres de erro** do registro de e-mail. **Aviso:** Alguns servidores de e-mail não retornam cadeias de caracteres de erro
E-mail não recebido pelo usuário final	• Verifique se há notificações sobre e-mails retornados na caixa de correio do sistema **de lixo eletrônico**. Esses e-mails também aparecem no log de e-mails com um **Tipo** de recebido-ignorado. • Verifique o campo **Cadeia de caracteres de erro** do registro de e-mail. **Aviso:** Alguns servidores de e-mail não retornam cadeias de caracteres de erro • Verifique o log de mensagens do e-mail individual para saber os motivos pelos quais diferentes destinatários foram incluídos ou excluídos.

Perguntas frequentes de e-mail

Perguntas frequentes de e-mail

Recursos de solução de problemas

Consulte os recursos a seguir para solucionar problemas de e-mail de entrada e saída.

Erro ou sintoma	Solução
Perguntas frequentes sobre e-mails de entrada	Consulte KB0957760 .
Instância que não recebe e-mail de entrada	Consulte Solução de problemas de e-mail de entrada, ServiceNow KB0524472 e KB0520595 . Esses artigos da base de conhecimento também fornecem links para uma série de vídeos sobre como solucionar problemas de e-mails de entrada.
Instância não está enviando e-mail de saída	Consulte Solução de problemas de e-mail de saída, ServiceNow KB0521382 . Este artigo da base de conhecimento também fornece links para uma série de vídeos sobre como solucionar problemas de e-mails de saída.
O e-mail do Outlook produz	Configure o cliente Outlook local ou o servidor Exchange para não enviar dados no formato Rich Text (RTF) para a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erro ou sintoma	Solução
um registro de incidente vazio que contém um anexo chamado winmail.dat.	
Os e-mails estão sendo definidos para o tipo send-ignored sem motivo aparente	Consulte KB0790932 .
E-mails duplicados gerados pela instância	Consulte Solução de problemas de e-mails duplicados gerados pela instância, KB0529413 .
Trabalho do remetente SMTP travado	Consulte Trabalho do remetente SMTP travado > Alerta de 30 minutos, KB0755061 .
Falha na conexão com smtp.office365.com	Consulte KB0825391 .
Falha de IMAP com erro de OAuth AUTÊNTICAR	Consulte KB0963959 .
Erro ao conectar a conta de e-mail POP na porta segura	Consulte KB0829289 .
O processamento de e-mail de entrada está com alertas travados	Consulte KB0855277 .
Trabalho de leitor de e-mail/remetente SMTP travado	Consulte KB0679998 .
Trabalho de leitor de e-mail travado/ em execução por mais de 2 horas alertas	Consulte KB0755063 .
Novas tentativas de SMTP	O trabalho SMTPSender é responsável pelo envio de e-mails da instância e, às vezes, pode haver falhas de entrega durante a transmissão. E-mails que não são entregues com sucesso podem precisar de novas tentativas. Novas tentativas de espera exponencial é um mecanismo para entregá-las novamente no intervalo (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) entre as novas tentativas. As novas tentativas exponenciais continuam até que o período de lookback mencionado na propriedade do sistema `glide.email.smtp.claim.lookback.hrs` seja expirado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erro ou sintoma	Solução
	As tentativas de novas tentativas para códigos de status 4xx e para todos os outros códigos de status, como 5xx, são consideradas como falha permanente. As propriedades do sistema *glide.smtp.fail_message_ids* e *glide.smtp.defer_retry_ids* não são consideradas. O tipo de e-mails repetidos está definido como **send-retry-backoff**.

Novas tentativas de espera exponencial

E-mails que não são entregues com sucesso podem precisar de novas tentativas. Novas tentativas de espera exponencial é um mecanismo para entregá-las novamente no intervalo (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) entre as novas tentativas. As novas tentativas exponenciais continuam até que o período de lookback mencionado na propriedade do sistema *glide.email.smtp.claim.lookback.hrs* seja expirado.

As novas tentativas são tentadas para códigos de status 4xx e falham para códigos de status 5xx durante a entrega de e-mail. As propriedades do sistema *glide.smtp.fail_message_ids* e *glide.smtp.defer_retry_ids* não são consideradas.

O tipo de e-mails repetidos está definido como **send-retry-backoff**.

Nota:
Os erros de validação de endereço que ocorrem durante a entrega de e-mail são tratados de forma diferente. O tipo de registro de e-mail é definido como **send-retry-delayed** e a entrega de e-mail é repetida em intervalos fixos de 30 minutos até que o período de lookback expire.

Diagnóstico de e-mail

A página Diagnóstico e conexão fornece informações sobre o estado atual da configuração de e-mail. Esta página inclui o status nas propriedades de e-mail, trabalhos agendados e conexões de conta de e-mail que afetam como sua instância recebe e envia e-mails.

As informações de diagnóstico de e-mail podem ajudar a identificar problemas com e-mails de entrada ou de saída. O vídeo a seguir mostra diferentes etapas para determinar por que sua instância não está recebendo e-mails de entrada. Uma das etapas usa o diagnóstico de e-mail para verificar o status da conexão de e-mail e o trabalho agendado do leitor de e-mail.

Etapas de solução de problemas a serem tomadas quando uma instância da ServiceNow não recebe e-mail

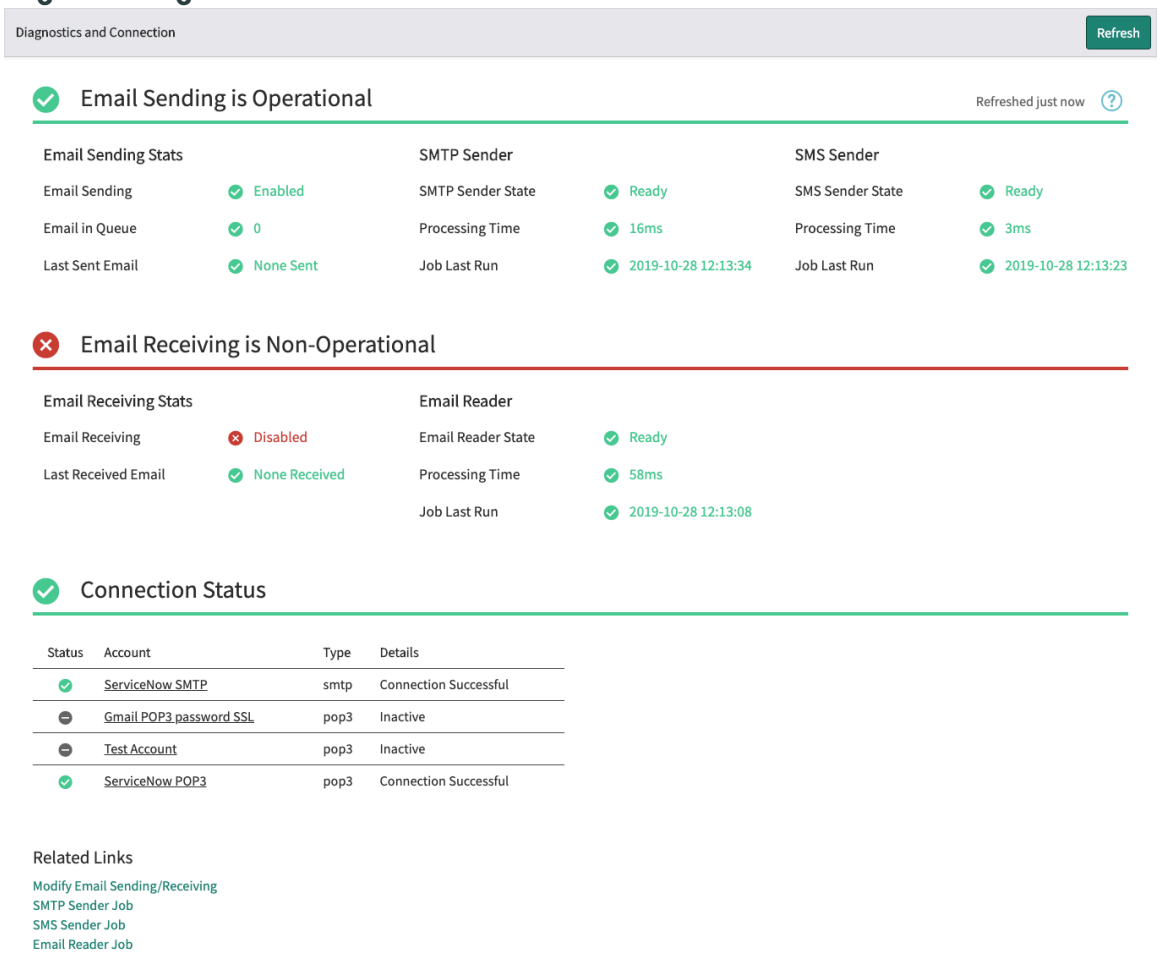
Navegue até a página Diagnóstico e conexão a partir de um destes módulos:

- **Caixas de Correio do Sistema** > **Diagnóstico de e-mail**
- **Diagnóstico do sistema** > **Diagnóstico de e-mail**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de diagnóstico de e-mail e conexão



Para obter o status rápido em um campo, aponte para a marca de seleção verde ou o ícone X vermelho. O ícone de marca de seleção indica que o item está operacional ou íntegro, enquanto o ícone X indica que o item não está operacional ou dentro do intervalo esperado.

Diagnóstico de e-mail

Diagnóstico	Descrição
O envio de e-mail é [Status]	
Envio de E-mail	Status do e-mail de saída como **Habilitado** ou **Desabilitado**. Para mudar o status, clique no link relacionado **Modificar envio/ recebimento de e-mails** e, no formulário Propriedades de e-mail, atualize a propriedade *`Email sending enabled`*.
E-mail na Fila	Número de mensagens de e-mail que estão prontas para serem enviadas.
Último E-mail Enviado	Data e hora em que a última mensagem de e-mail foi enviada.
Estado do envio de SMTP	Estado atual do trabalho do Remetente SMTP, que envia e-mail em uma programação recorrente. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto. Para atualizar o estado do Remetente SMTP, clique no link relacionado **Trabalho do Remetente SMTP** e, na tabela Programação, abra o registro do Remetente SMTP a ser alterado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagnóstico de e-mail

Diagnóstico	Descrição
Tempo de processamento de SMTP	Duração da execução do último trabalho do Remetente SMTP. Este valor deve ser mais curto do que o intervalo do Remetente SMTP.
Última execução do trabalho SMTP	Data e hora em que o trabalho do Remetente SMTP foi executado pela última vez.
Status SMTP padrão	Indica se a conexão SMTP foi bem-sucedida, mostrada somente se o recurso de contas de e-mail estiver ativo. Clique em **SMTP padrão** para alterar as configurações da conta SMTP.
Estado do Remetente SMS	Estado atual do trabalho **do Remetente de SMS**, que envia notificações por SMS em uma programação recorrente. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto. Para atualizar o trabalho do Remetente de SMS, clique no link relacionado **Trabalho do Remetente de SMS** e, na tabela Programação, abra o registro do remetente de SMS a ser alterado.
Tempo de processamento do remetente de SMS	Duração da última execução do trabalho **do Remetente de SMS**. Este valor deve ser mais curto do que o intervalo **do Remetente de SMS**.
Última Execução do Trabalho de Remetente SMS	Data e hora em que o trabalho **do Remetente de SMS** foi executado pela última vez.
O recebimento de e-mail é [Status]	
Recebimento de E-mails	Status do e-mail de entrada como **Habilitado** ou **Desabilitado**. Para alterar o status de recebimento de e-mail, clique no link relacionado **Modificar envio/recebimento de e-mail** e, no formulário Propriedades de e-mail, atualize a propriedade *`Email receiving enabled`*.
Último E-mail Recebido	Data e hora em que a última mensagem de e-mail foi recebida.
Status do leitor de e-mail	Estado atual do trabalho do leitor de e-mail, que baixa todos os e-mails que estão aguardando no servidor de e-mail e cria eventos email.read. Para atualizar o trabalho de status do leitor de e-mail, clique no link relacionado **Trabalho de leitor de e-mail** e, na tabela Programação, abra o registro do leitor de e-mail a ser alterado.
Tempo de processamento do leitor de e-mail	Duração da execução do último trabalho do leitor. Este valor deve ser mais curto do que o intervalo do leitor.
Última Execução do Trabalho	Data e hora em que o trabalho do leitor foi executado pela última vez.
Status da 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.

Diagnóstico de e-mail

Diagnóstico	Descrição
{Contas}	O resultado da conexão de teste com as contas. A conexão é testada sempre que você carrega a página.

Tópicos relacionados

Trabalhos programados

Logs de e-mail e caixas de correio do sistema

O registro em log de e-mail do sistema registra todos os e-mails que a instância cria ou recebe. As caixas de correio do sistema são exibições filtradas deste log.

Cada e-mail de notificação que a instância cria ou recebe é registrado em um registro de E-mail [sys_email]. Você pode navegar até um log desses registros em **Logs do sistema** > **E-mails**.

As caixas de correio do sistema são exibições filtradas da tabela de e-mails [sys_email]. A instância atribui um registro de e-mail a uma caixa de correio do sistema, dependendo dos valores dos campos **Tipo** e **Estado**. Para obter mais informações, consulte Caixas de correio do sistema.

Os seguintes campos podem ser incluídos no layout do log do sistema e em qualquer uma das caixas de correio do sistema:

Log de e-mail

Campo	Descrição
Caixa de correio	A caixa de correio do sistema que lista este registro de e-mail. A instância define o valor deste campo de acordo com os valores dos campos **Tipo** e **Estado**.
Estado	O estado atual do e-mail (Erro, Ignorado, Processado ou Pronto).
Tipo de recebimento	O tipo de e-mail de entrada (Nenhum, Encaminhar, Novo ou Resposta).
Tipo	O status do e-mail As opções são: • recebido: o servidor recebeu este e-mail. • recebido – ignorado: o servidor recebeu este e-mail, mas ele foi ignorado pela instância para fins de ação de e-mail de entrada. Normalmente, esses e-mails são spam ou respostas automáticas. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes. • envio – falha: o servidor tentou enviar o e-mail e falhou. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes. • envio – ignorado: o servidor ignorou o envio deste e-mail. Normalmente, isso é para um e-mail que foi gerado, mas não tinha um endereço de e-mail do destinatário ou é um e-mail duplicado. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes. • envio – pronto: o e-mail está pronto para ser enviado, mas não foi enviado pelo servidor de e-mail. Normalmente, um e-mail permanece neste estado por apenas um curto período de tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Log de e-mail

Campo	Descrição
	• envio - tradução - pronto: o e-mail é gerado durante a tradução de e-mail e enviado. Normalmente, um e-mail permanece neste estado por apenas um curto período de tempo. • enviado: o e-mail foi enviado pela instância sem erros ou problemas.
Destino	Uma referência de ID de documento para o registro se o e-mail for gerado por uma inserção, atualização ou exclusão de um registro específico.
Usuário	O nome do usuário, do registro do usuário, da instância da qual a notificação por e-mail foi enviada. **Nota:** Este é um campo de cadeia de caracteres.
Tipo de notificação	O tipo de notificação As opções são: • Nenhum • SMS • SMTP
UID	O ID exclusivo do e-mail armazenado no servidor.
Criado	Data e hora da atividade de e-mail para a localidade da máquina que executa a instância.
Excluídos	Para e-mail de entrada, indica se o e-mail foi excluído do servidor de e-mail.
Ponderação	O peso do e-mail, que determina a prioridade de envio em relação a outras notificações na mesma tabela.
Importância	Uma indicação de que o e-mail foi enviado com um nível de importância alterado, como Urgente.
Evento e Notificação de Origem	Para e-mails gerados por notificações, uma lista incorporada que armazena o evento e a notificação que criou o e-mail.
Assunto	O assunto do e-mail Para notificações, você cria o texto do assunto em **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
Cadeia de caracteres de erro	A cadeia de caracteres de erro capturada do servidor de e-mail para determinar por que o e-mail não foi enviado. Isso é registrado somente se o e-mail falhar.
Destinatários	Os endereços de e-mail dos destinatários.
Corpo	O corpo do e-mail, exibido na marcação HTML bruta. Use o link relacionado Visualizar corpo do HTML para ver o texto do corpo como HTML renderizado.
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo de e-mail.
Cabeçalhos	Todos os cabeçalhos incorporados ao e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Logs de mensagens para e-mails individuais

As entradas de log de e-mail para um e-mail de notificação individual podem ser acessadas como uma lista relacionada no registro de e-mail. O campo **Cadeia de caracteres de erro** no registro de e-mail pode fornecer informações adicionais.

Cada registro de e-mail contém uma lista relacionada de **log de e-mail**. Esta lista mostra os registros de entrada de log de e-mail [syslog_email]. Para fins de solução de problemas, os campos mais úteis provavelmente são **Nível** e **Mensagem**.

Para diagnosticar problemas com e-mails de saída, examine também o campo **Cadeia de caracteres de erro** no registro de e-mail. No entanto, nem todo servidor de e-mail de recebimento retorna uma cadeia de caracteres de erro.

Nota:
O registro de entrada de log de e-mail fica disponível por apenas 7 dias após a criação do registro de e-mail.

Ações de entrada em e-mails recebidos

Verifique esses logs como a primeira etapa para diagnosticar problemas com ações de entrada. Os logs mostram qual ação de entrada se aplicou ou não e por qual motivo.

Nota:
Se uma ação de entrada não atualizou nenhum campo no registro de destino, o log indica que a ação de entrada foi ignorada.

Motivos para incluir ou excluir destinatários

Para notificações de saída, o log do sistema de e-mail fornece os motivos pelos quais os destinatários foram incluídos ou excluídos.

Cada entrada de log corresponde a um motivo para inclusão ou exclusão. Por exemplo, todos os usuários que foram excluídos porque estão inativos aparecem em uma única entrada de log.

Uma série de propriedades do sistema pode ser usada para ajustar as informações a serem registradas. Duas propriedades, `glide.notification.recipient.include_logging` e `glide.notification.recipient.exclude_logging`, controlam o registro em log de todas as inclusões e exclusões de destinatários. Várias outras propriedades permitem personalizar as informações relatadas nos logs para atender às suas necessidades. Todas as propriedades estão habilitadas por padrão.

Notificações por push

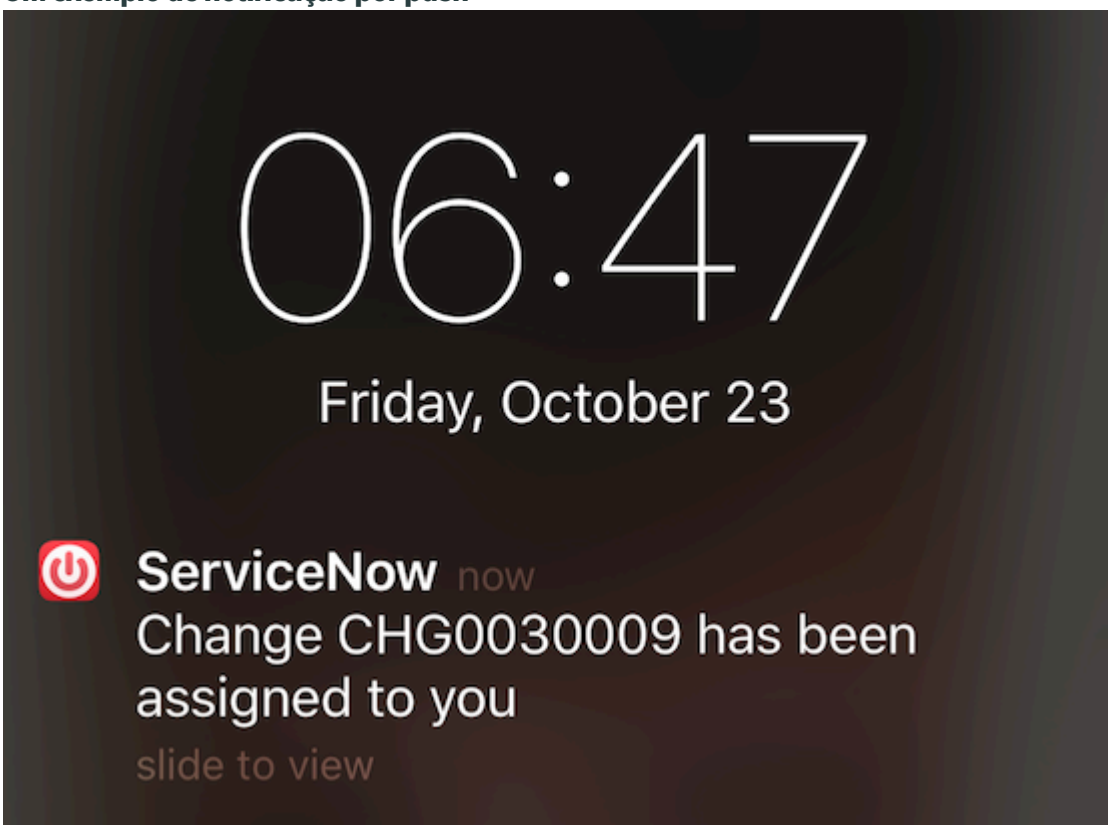
Além de enviar notificações por e-mail e SMS, uma instância pode enviar notificações por push para dispositivos móveis.

Uma notificação por push é uma mensagem de texto que aparece no dispositivo móvel de um usuário para alertá-lo sobre algo importante ou para solicitar que ele execute uma ação. Sua instância é compatível com notificações por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um exemplo de notificação por push



Use notificações por push para enviar mensagens aos usuários quando determinadas condições forem acionadas em sua instância, como a atribuição de um incidente ao usuário. Uma notificação por push pode até solicitar uma resposta e a instância pode processar a resposta agindo nos registros relacionados. Por exemplo, você pode fazer com que a instância envie uma solicitação de aprovação de uma Mudança para um usuário. Você pode permitir que o usuário aprove ou negue a mudança clicando em um botão de resposta na notificação por push. A resposta do usuário pode atualizar o status do registro de mudança.

Você pode configurar notificações por push de maneira semelhante às notificações por e-mail e SMS. Determinar:

- para quem enviar a notificação
- quando deve ser enviado
- o que deve conter

O aplicativo para celular da ServiceNow está disponível como ServiceNow Classic e como Mobile Agent. Por padrão, ServiceNow Classic oferece suporte a notificações por push, mas você também pode desenvolver sua própria aplicação de push e configurar sua instância para enviar notificações por push a ela. Para obter mais informações sobre como configurar notificações por push em Mobile Agent, acesse Notificações por push de dispositivos móveis .

Configuração de notificação por push

A configuração da notificação por push difere dependendo do aplicativo para celular ou de push que você deseja que os usuários usem. Para obter uma visão geral, consulte: Configuração de notificação por push com uma aplicação de push personalizada para ServiceNow Mobile apps. Se você criar sua própria aplicação, deverá entender como as notificações por push

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e o sistema do Apple Push Notification Service funcionam. Para obter mais informações, consulte a Visão geral de APNs noGuia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

Importante:
A Apple não garante a entrega de todas as notificações por push. Revise as informações de Qualidade de serviço (QoS) no Guia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

Sistema de notificação por push

O sistema de notificação por push envolve vários elementos-chave que gerenciam a entrega de mensagens por push e as respostas de notificação por push.

Instância do cliente

Sua instância da ServiceNow.

Inserir proxy

Uma instância que coleta todas as notificações por push que vão para o aplicativo para celular ServiceNow Classic e as encaminha para os aplicativos ServiceNow para Apple iOS ou Android. Se você criar uma aplicação de push personalizada, não usará o proxy de push.

Provedor de push

O provedor de mensagens por push, que é o serviço Apple Push Notifications (APNs) ou o serviço Firebase Cloud Messaging (FCM), para o aplicativo para celular ServiceNow Classic ou aplicativos para celular personalizados.

Aplicação de push em um dispositivo móvel

A aplicação, como o ServiceNow Classic aplicativo para celular. Você também pode criar e personalizar sua própria aplicação de envio por push.

Processo de notificação por push

O processo de notificação por push é o seguinte:

1. A atividade na instância aciona uma notificação por push.
2. A instância procura para quem enviar a notificação e verifica as preferências de notificação do usuário para encontrar as configurações do dispositivo de envio.
3. A instância envia a notificação por push para o serviço de notificação por push, seja o Apple Push Notification Service (APNs) ou o serviço Firebase Cloud Messaging (FCM). Se você estiver usando o aplicativo para celular ServiceNow Classic, a instância enviará a notificação por meio de uma instância de proxy push, que encaminhará a notificação para os APNs ou o serviço FCM.
4. O serviço de notificação por push envia a notificação para a aplicação de push do usuário. Quando a instância envia a notificação para o serviço de notificação por push, ela inclui o conteúdo da mensagem junto com o nome e o ID da instância. Essas informações garantem que uma resposta à notificação seja enviada de volta para a instância correta. Se o usuário puder responder à notificação, como enviar uma aprovação para uma solicitação de mudança, a resposta será enviada por meio de mensagem REST de volta para a instância.
5. A instância identifica um script a ser executado para lidar com a resposta.
6. O script executa uma ação na instância, como marcar uma solicitação de mudança como aprovada. Se houver JSON inválido ou se o script falhar, uma resposta de erro será enviada de volta para o dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas de notificação por push

Com aplicações de push personalizadas, você pode fazer com que os usuários ajam em registros na instância, respondendo a uma notificação por push.

As ações que eles podem realizar são definidas em um script que você associa à mensagem de notificação. A resposta é enviada para a instância neste formato:

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

O nome da aplicação é a aplicação de envio que o usuário está usando. O nome da aplicação deve corresponder ao nome da aplicação na tabela Aplicação de envio por push [sys_push_application]. A ação é o SYS ID da ação na tabela Ações de notificações por push [sys_push_notif_act_script].

Ativar notificações por push

Vários plug-ins devem ser ativados para usar notificações por push. Se você tiver o plug-in IU para celular (com.glide.ui.m) ativo, os plug-ins de notificação por push serão ativados automaticamente.

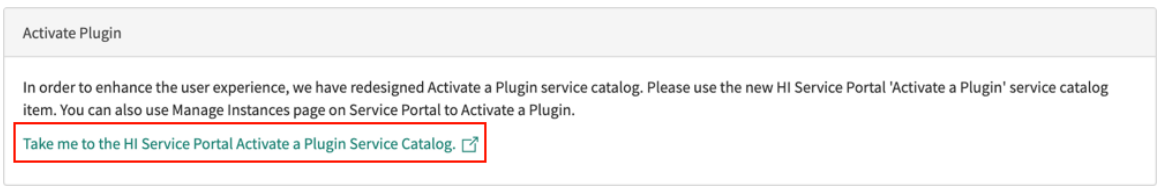
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativos em sua instância:

- Notificação por push: fornece os componentes necessários e REST APIs para enviar notificações por push para dispositivos móveis.
- Complemento de push do sistema de notificação: adiciona suporte para notificações por push ao sistema de notificação existente.
- Feedback por push: lida com o feedback da Apple sobre quais dispositivos não são mais válidos para que não continuem recebendo notificações por push.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todos os aplicativos, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário de solicitação no Now Support.
3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Nome do plug-in a ser ativado.
Especifique a data e a hora em que este plug-in deve ser habilitado	A data e a hora devem ser de pelo menos dois dias úteis a partir da hora atual. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.
Motivo/Comentários	Informações que seriam úteis para a equipe ServiceNow que está ativando o plug-in. Por exemplo, se você precisar que o plug-in seja ativado em um momento específico, em vez de durante uma das janelas de ativação padrão, especifique isso nos comentários.

7. Selecione **Enviar**.

Instalado com notificações por push

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins de notificações por push.

Tabelas instaladas com notificações por push

Essas tabelas são instaladas com notificações por push.

Nome da tabela	Descrição
Aplicações de push [sys_push_application]	Aplicações de push registradas na instância para receber mensagens de push.
Inserir registros padrão [sys_push_notif_default_reg]	Contém todas as notificações nas quais os usuários são inscritos automaticamente para uma determinada aplicação de envio por push. Você pode adicionar notificações a esta tabela na lista relacionada Registros padrão de push no formulário da aplicação de push.
Inserir feedbacks [sys_push_feedback]	Feedback dos APNs que informa à instância quais dispositivos de push não podem mais receber mensagens de push. O feedback é tratado na mesma instância em que suas notificações são acionadas ou em uma instância central que usa uma chamada REST para informar à sua instância quais aplicações de push devem ser desativadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
Definições de atributo de mensagem de push [sys_push_notif_msg_attr_def]	As definições de atributo usadas para especificação de conteúdo de mensagem por push.
Valores de atributo de mensagem de push [sys_push_notif_msg_attr_val]	Os valores associados a mensagens de push.
Notificações por push [sys_push_notification]	As notificações por push que a instância tentou enviar aos usuários.
Ações de notificação por push [sys_push_notif_act_script]	Os scripts de ação que a instância usa em resposta a uma mensagem de push acionável.
Instalações de notificação por push [sys_push_notif_app_install]	Os dispositivos com apps de push em que os usuários concordaram em receber notificações por push. Esta tabela lista os registros por token para o app de push. A instância usa essas informações para saber para qual dispositivo de push e aplicativo enviar notificações. Os registros são criados nesta tabela quando um usuário faz login em uma instância com o app de envio. A tabela Dispositivos móveis [sys_mobile_devices], que é instalada com o plug-in IU para celular, contém todos os dispositivos do usuário que fizeram login na instância com o aplicativo para celular ServiceNow.
Mensagens de notificação por push [sys_push_notif_msg]	Mensagens personalizadas para notificações por push. Essas mensagens podem ser associadas a uma notificação.
Conteúdos de mensagem de notificação por push [sys_push_notif_msg_content]	O conteúdo inteiro, incluindo JSON, para mensagens de push.
Plataformas de envio [sys_push_platform]	As plataformas compatíveis com notificações por push e o tamanho máximo da carga.

Regras de negócio instaladas com notificações por push

Essas regras de negócio são instaladas com notificações por push.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar dispositivo e assinaturas	Instalação por push [sys_push_notification_installation]	Cria automaticamente um dispositivo de notificação nas preferências de notificação de um usuário quando o usuário registra um aplicativo para celular com a instância.

Mensagens REST de saída instaladas com notificações por push

Essas mensagens REST de saída são instaladas com notificações por push.

Mensagem REST	Descrição
Push do ServiceNowMobileApp	A mensagem REST que você pode usar com seu aplicativo para celular iOS personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com notificações por push

Essas funções são instaladas com notificações por push.

Função	Descrição
push_admin	Pode criar e modificar notificações por push.

Componentes de push instalados com notificações por push

Esses componentes são instalados com notificações por push.

Aplicações por push instaladas com notificações por push

Aplicativo de envio por push	Descrição
ServiceNowPushApp	O registro da aplicação de envio por push para o aplicativo para celular ServiceNow ServiceNow . **Nota:** O aplicativo para celular ServiceNow inscreve os usuários automaticamente em várias notificações por push. Você pode ver a lista dessas notificações na lista relacionada Registros padrão de push no registro da aplicação ServiceNowPushApp.

Conteúdo da mensagem instalado com notificações por push

Conteúdo da mensagem	Descrição
ConnectMessageContent	A carga para ServiceNow mensagens de conexão.
Aprovação genérica (segundo plano)	A carga que fornece uma opção de aprovação e rejeição ao usuário que recebe a mensagem por push.
Aprovação genérica (primeiro plano)	A carga que fornece uma opção de aprovação e rejeição ao usuário que recebe a mensagem por push.
Carga de registro genérico	Uma carga genérica que você pode usar para enviar mensagens por push aos usuários.

Ações de notificação por push instaladas com notificações por push

Ação de notificação por push	Descrição
Approval - Aprovar	Permite que um administrador aprove uma solicitação.
Aprovação - Rejeitar	Permite que um administrador rejeite uma solicitação.

Notificações por push instaladas com notificações por push

Notificações por push	Tabela	Descrição
ConnectMessagePushNotification	Mensagem do Feed de atividades [live_message]	Envia uma notificação por push quando uma nova mensagem do Feed de atividades

Propriedades da notificação por push

As notificações por push fornecem várias propriedades para personalizar a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione essas propriedades à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

glide.push.apns.version

Controla qual versão do serviço Apple de notificação por push (APNs) será usada em sua instância. Você pode usar APNs versão 1 ou 2. O sistema usa APNs versão 2 por padrão. Para usar APNs versão 1, defina o valor como **1**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2

glide.push.debug

Cria entradas no log do sistema para erros de notificação por push.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.push.enabled

Habilita ou desabilita notificações por push.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.push.feedback.debug

Cria entradas no log do sistema para feedback enviado pelos APNs para aplicações de push do iOS personalizadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.push.notification.ttl_seconds

Especifica o número de segundos após o qual uma notificação por push enfileirada expira. Depois que uma notificação por push é acionada, ela é enfileirada e finalmente processada por um trabalho agendado. Se o tempo em que a notificação fica na fila exceder esse valor, a notificação não será enviada. Verifique o log de Notificações por push para obter mais informações.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 21600

Configuração de notificação por push com o aplicativo para celular ServiceNow

A aplicação ServiceNow Mobile habilita automaticamente as notificações por push e configura dispositivos móveis para notificações por push quando os usuários fazem login inicialmente na instância.

Nota:
As notificações por push com a aplicação ServiceNow Mobile não são compatíveis com instâncias no local.

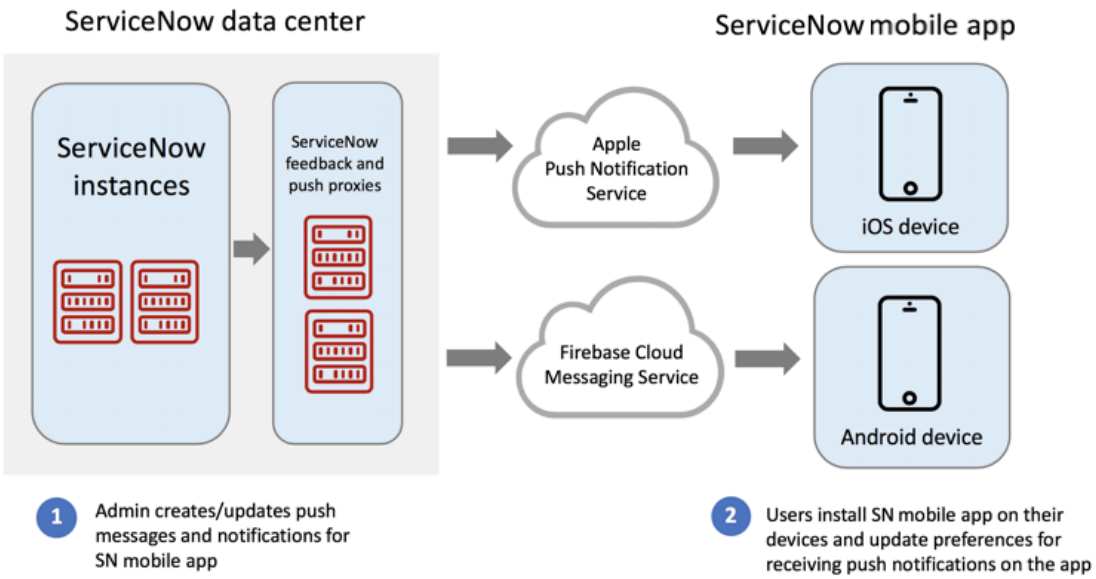
A configuração de notificações por push envolve o administrador do sistema e os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O administrador cria ou atualiza notificações por push para o app ServiceNow Mobile. O administrador não precisa configurar os dispositivos móveis para os usuários nem atualizar suas preferências do usuário para receber notificações por push.
- Os usuários instalam o ServiceNow Mobile mobile em seus dispositivos móveis iOS ou Android e definem suas preferências para receber notificações no aplicativo ServiceNow Mobile.

Tarefas de configuração de notificação por push para o app ServiceNow Mobile



O que fazer — administradores

Os administradores criam notificações por push, semelhante à configuração de notificações por e-mail. Uma notificação por push tem duas partes principais: a mensagem por push e a notificação, que inclui a mensagem por push.

Nota:
A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

Criar a mensagem de push

Antes de criar uma notificação por push, crie a mensagem por push com o conteúdo da mensagem real (carga JSON) a ser incluída na notificação por push.

Criar a notificação por push que inclui a mensagem por push

Crie a notificação por push que inclui a mensagem por push e o conteúdo da mensagem. Uma notificação por push envia especificamente a mensagem por push. Você pode atualizar uma notificação de plataforma padrão e usá-la como uma notificação por push que inclui a mensagem por push.

Adicionar a nova notificação por push à tabela Registro padrão de push

Para garantir que uma nova notificação por push seja incluída e habilitada nas preferências de notificação de seus usuários, registre uma nova notificação por push na tabela Registro padrão de push. A notificação será listada nas preferências de notificação dos usuários na próxima vez que eles fizerem login no aplicativo ServiceNow Mobile.

O que fazer — ServiceNow Mobile usuários do app

Baixar o app ServiceNow Mobile

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale o aplicativo ServiceNow Mobile em um dispositivo móvel iOS ou Android.

Concordar em aceitar notificações por push

Depois de instalar o aplicativo ServiceNow Mobile, os usuários são solicitados a aceitar as notificações por push. Quando a instância recebe a mensagem de aceitação da notificação por push de um usuário, ela cria um registro na tabela Instalações de notificação por push [sys_push_notif_app_install]. Este registro é o que a instância usa para identificar a combinação de dispositivo + aplicativo para celular necessária para identificar um destinatário de notificação por push.

O dispositivo executa as seguintes ações:

- Obtém um token que identifica o dispositivo.
- Aciona a criação do dispositivo nas preferências de notificação do usuário.

Faça login na instância da empresa a partir do app ServiceNow Mobile

O login inscreve automaticamente os usuários nas notificações específicas por push registradas na tabela Registro padrão de push.

Atualizar preferências para receber notificações no app ServiceNow Mobile

Os usuários podem habilitar e desabilitar por meio de **Configurações de notificação** no app ServiceNow Mobile. Eles podem definir preferências de notificação adicionais, como condições ou filtros que afetam a entrega de notificação, usando a janela Configurações do sistema em um desktop ou navegador móvel. Para obter detalhes, consulte Como definir preferências de notificação no IU principal.

Próximas etapas

Se você for um administrador, revise as notificações do sistema de base e determine se um novo conteúdo de mensagem por push e notificações por push são necessários.

Criar uma mensagem de push

Antes de criar uma notificação por push, crie a mensagem por push com o conteúdo da mensagem real da notificação.

Antes de Iniciar

O plug-in Notificação por push deve estar ativo. O plug-in está ativo por padrão.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos no formulário (ver tabela).
3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de mensagem de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para a mensagem.
Aplicativo de push	Selecione a aplicação ServiceNow Mobile.
Inserir Conteúdo de Mensagem	Selecione o conteúdo JSON a ser incluído na carga de notificação por push. **Nota:** Para obter detalhes sobre como definir cargas que controlam o comportamento da notificação por push, consulte KB0622333 . Por exemplo, você pode especificar pares de botões predefinidos (Sim/Não, Aprovar/Rejeitar, Aceitar/Recusar) como parte do conteúdo da mensagem por push.
Mensagem	Insira a mensagem. Você pode adicionar variáveis da mesma forma que faria para outras notificações. Qualquer mensagem que você inserir aqui substituirá a mensagem na notificação.
Lista relacionada	
Inserir Valores de Atributo de Mensagem	Opcional. Selecione os atributos que se aplicam a esta notificação. Para obter detalhes, consulte Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push.

O que Fazer Depois

Configure a notificação por push que contém a mensagem criada ou atualize uma notificação por push existente para usar a mensagem por push.

Criar uma notificação usando uma mensagem por push

Os administradores de e-mail podem criar uma notificação que envia especificamente uma notificação por push.

Antes de Iniciar

Configure a mensagem de push antes de executar essas etapas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar uma mensagem por push a uma notificação padrão. Uma mensagem por push especifica o texto que o sistema envia como parte da notificação por push para o dispositivo móvel.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Criar Notificação por Push**.
2. Preencha o formulário de notificação conforme necessário (consulte Criar uma notificação por e-mail para obter descrições dos campos do formulário.
3. Clique na guia **Conteúdo**.
4. Ao lado de **Mensagens por push**, clique no ícone de cadeado e selecione uma mensagem por push.

Nota:
A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se você quiser que esta notificação seja enviada somente como uma notificação por push e não como qualquer outro tipo de notificação, selecione **Somente mensagem por push**.
6. Clique em **Enviar**.

   Se a notificação falhar, o usuário não será notificado. Se a mensagem não for enviada porque excede a carga máxima, a instância registrará a falha no Log do sistema.

O que Fazer Depois

Adicione a notificação por push à tabela Registros de padrões de push para que a notificação por push seja listada nas preferências de notificação dos usuários. Os usuários podem selecionar quais notificações desejam receber para o app ServiceNow Mobile.

Adicionar uma notificação por push à tabela de registros padrão de push

Depois de criar uma nova notificação por push, adicione-a à tabela Registro padrão de push. As notificações por push registradas nesta tabela são listadas e habilitadas automaticamente nas configurações de notificação dos usuários do aplicativo ServiceNow Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Aplicativo de push**.
2. Selecione o **Aplicativo para celular da ServiceNow**.
3. No formulário Aplicação de push do app ServiceNow Mobile, selecione a guia **Registros padrão de push** e clique em **Novo**.
4. No registro Novo registro padrão de envio por push, selecione a notificação a ser registrada.
5. Clique em **Enviar**.
   Na próxima vez que os usuários fizerem login na instância, a nova notificação por push será incluída na lista de notificações.

Configuração de notificação por push com uma aplicação de push personalizada para ServiceNow Mobile apps

Se você estiver usando seu próprio aplicativo móvel ou de push personalizado, deverá configurar seu aplicativo para uso e configurar os conteúdos de push.

A configuração de uma infraestrutura de notificação por push que usa um app de push personalizado envolve um administrador de push (também chamado de desenvolvedor de app de push ou desenvolvedor de app para celular) e um administrador do sistema. Quando os administradores de push criam um app de push personalizado, eles também configuram o app, o conteúdo da mensagem de push (geradores de carga) e atributos opcionais, como scripts de ação de push. O administrador cria e atualiza as notificações por push do app de push personalizado. Depois que os usuários instalam o aplicativo de push personalizado e fazem login inicialmente na instância a partir do dispositivo móvel, o sistema cria automaticamente um dispositivo (canal) para o aplicativo personalizado.

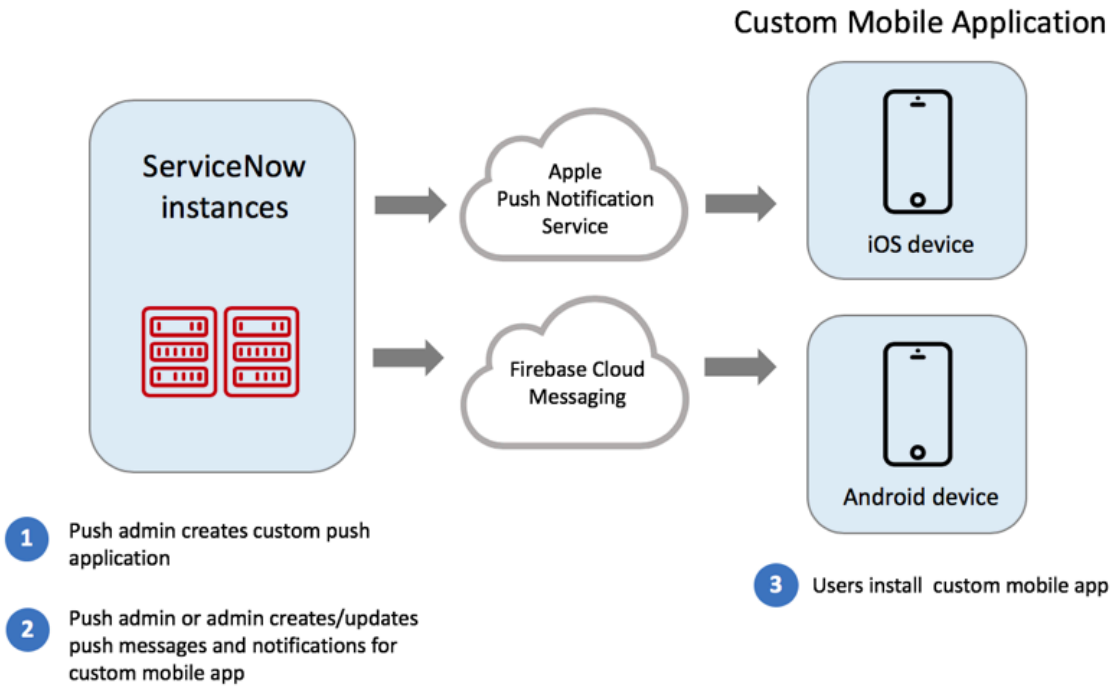
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Essas instruções se destinam a usuários que desenvolvem sua própria aplicação de envio por push personalizada. Você não precisa configurar a aplicação de envio ServiceNow Mobile.

Este processo descreve a configuração usada no app ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push de dispositivos móveis

Tarefas de configuração de notificação por push para um app de push personalizado



Antes de começar

Conclua as etapas em Ativar notificações por push.

Atribua a função push_admin ao desenvolvedor de aplicativos para celular da sua organização.

O que fazer — Inserir administrador

Configure notificações por push para seu app de push personalizado. Este processo é diferente para os dispositivos iOS e Android.

1. (iOS somente) Carregar um certificado de push para sua instância

   Carregue um certificado por push para sua instância para que você possa usá-lo posteriormente para conectar seu dispositivo iOS ao sistema de notificação por push.

2. Criar um registro de aplicação de push para seu app personalizado

   Registre seu aplicativo para celular personalizado com sua instância para receber notificações por push da aplicação. A instância usa este registro de aplicação de push para identificar a combinação de dispositivo + aplicação de push necessária para determinar um destinatário de notificação por push.

3. Criar conteúdo da mensagem de push

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma carga de conteúdo JSON para diferentes tipos de notificações por push. O conteúdo determina como uma notificação por push aparece na aplicação de push e se o usuário pode enviar uma mensagem em resposta à notificação por push. O administrador de envio pode criar definições de atributo que especificam um script ou cadeia de caracteres de ação de envio padrão para uso no conteúdo da mensagem de envio.

4. (Opcional) Criar uma definição de atributo de mensagem por push

   As definições de atributo de mensagem de push permitem que você crie propriedades reutilizáveis para especificação de conteúdo de mensagem de push.

5. (Opcional) Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

   Você pode criar valores de atributo que substituem as definições de atributo padrão usadas no conteúdo da mensagem por push.

6. (Opcional) Criar uma ação de envio

   Uma ação de envio é um script do lado do servidor que é executado quando a instância recebe uma resposta a uma mensagem de envio acionável.

O que fazer — admin

Crie as mensagens por push e as notificações por push: o administrador cria as mensagens por push, configura as notificações por push para o aplicativo de push personalizado e, se desejar, o conteúdo.

Próximas etapas

Use a API de instalação por push para permitir que os usuários recebam notificações por push. Para obter mais informações, consulte API de instalação por push .

Carregar um certificado de push para sua instância

Carregue um certificado por push para sua instância para que você possa usá-lo posteriormente para conectar seu dispositivo iOS ao sistema de notificação por push.

Antes de Iniciar
Usando seu ambiente de desenvolvedor Apple, crie um certificado por push e converta-o em um arquivo PKCS (.p12). Para obter detalhes sobre como gerar o arquivo .p12 com o certificado e a chave privada necessários, consulte Habilitar notificações por push e Comunique-se com APNs usando um certificado TLS na documentação Apple.

Nota:
Certifique-se de que seu certificado seja um certificado de envio e não um certificado de desenvolvedor. Além disso, se você estiver desenvolvendo um app para fins de teste, certifique-se de criar um certificado de área restrita. Se você estiver desenvolvendo um aplicativo que planeja iniciar na App Store Apple, certifique-se de criar um certificado de produção.

Função necessária: push_admin ou admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada no app ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push de dispositivos móveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um arquivo PKCS (.p12) que contém o certificado de desenvolvedor do iPhone e a chave privada usada para assinar o certificado, você precisa carregar o arquivo para sua instância. O sistema usa as informações no arquivo PKCS para se comunicar com os APNs.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Certificados**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos a seguir:
   - Nome: insira um nome de certificado.
   - Tipo: selecione **Armazenamento de chaves PKCS12**.
3. Anexe o arquivo PKCS (.p12) ao registro.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar um registro de aplicação de push para seu app personalizado

Criar um registro de aplicação de push para seu app personalizado

Registre seu aplicativo para celular personalizado com sua instância para receber notificações por push da aplicação.

Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. (iOS somente) Carregar um certificado de push para sua instância

Função necessária: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada no app ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push de dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações por push são específicas da aplicação: elas são enviadas para um tipo de aplicativo para celular, independentemente de quantos usuários tenham essa aplicação instalada. Se você desenvolver seu próprio aplicativo para celular, deverá configurá-lo para uso criando um registro para ele na tabela Aplicação de push [sys_push_application]. Por padrão, ServiceNow Mobile aplicações são configuradas automaticamente e estão prontas para uso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Aplicativo de push**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome para exibição	Nome da aplicação de envio por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome do banco de dados da aplicação de push. Insira um nome que não inclua espaços.
Envio por Push	Tipo de serviço de envio por push a ser habilitado para a aplicação. Como você está configurando um app de push personalizado, selecione **Direto**.
Feedback	Tipo de feedback por push a ser usado para a aplicação. Como os apps de push personalizados não recebem feedback por push, selecione **Nenhum**.
Apple	
Certificado	O certificado X.509 que você criou no Apple portal de notificações. O certificado permite que um dispositivo se comunique com os APNs.
Certificado da Área Restrita	Certificado de área restrita que você criou no Apple portal de notificações. O certificado permite que um dispositivo se comunique com os APNs.
ID do Pacote do APNS	ID do pacote incluído no certificado que você criou no Apple portal de notificações. O sistema preenche este campo automaticamente depois que você especifica um certificado.
Google	
Chave de API	Chave de API do FCM obtida de Google para a notificação por push de Android.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar conteúdo da mensagem de push que contém o conteúdo JSON na carga de notificação por push.

Na lista relacionada Inserir registros padrão, você pode selecionar as notificações que deseja assinar automaticamente para os usuários que usam esta aplicação. Os usuários estão inscritos somente para receber notificações ativas.

Criar conteúdo da mensagem de push

O conteúdo da mensagem por push especifica o conteúdo JSON adicional na carga de notificação por push que é enviada para o provedor de push.

Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. (iOS somente) Carregar um certificado de push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de push para seu app personalizado

Você deve saber como usar JSON com mensagens de push.

Função necessária: admin ou push_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.

Nota:
Este processo descreve a configuração usada no app ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push de dispositivos móveis

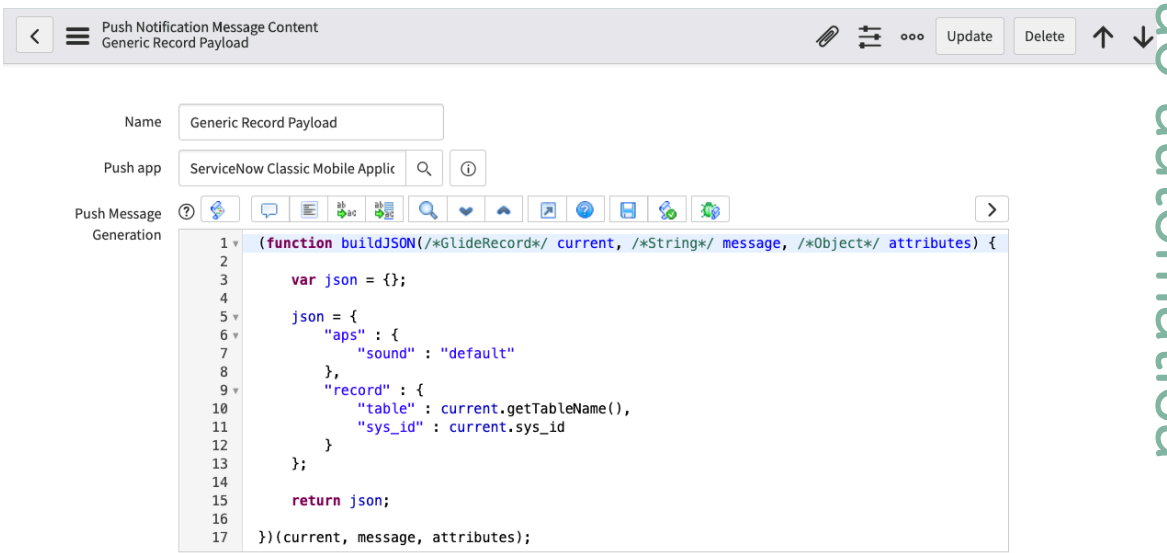
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo da mensagem por push define o estilo de notificação por push que pode ser enviado para seu app personalizado. Você pode adicionar conteúdo personalizado, como imagem, ícones ou botões de ação para o usuário responder à notificação. Use as seguintes variáveis no script:

- `current`: propriedades do registro atual.
- `mensagem`: mensagem de envio enviada como o corpo de todo o conteúdo de envio.
- `Atributos`: objeto dos atributos de mensagem por push que você define.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Conteúdo de Mensagem**.
2. Na tabela Conteúdos da mensagem de notificação por push, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Conteúdo da mensagem de notificações por push (consulte a tabela).
4. Clique em **Enviar**.



Campos de formulário de Mensagem de notificação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para o conteúdo da mensagem.
Aplicativo de push	A aplicação de envio com a qual o conteúdo pode ser usado.
Geração de Mensagem por Push	Insira um script que determina o conteúdo da mensagem. Consulte os scripts de exemplo.
Lista 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.

Campo	Descrição
Inserir Definições de Atributo de Mensagem	Selecione os atributos que se aplicam a esta notificação. Os atributos podem ser um valor ou uma ação. Esses atributos são usados como valores padrão para os itens de conteúdo que você cria no script de conteúdo. No entanto, todos os atributos que você cria com a mensagem de push podem substituir esses atributos. Consulte Criar uma definição de atributo de mensagem por push para obter informações sobre como criar atributos.

Example:
A seguir está um exemplo de um registro de conteúdo que cria um layout de dois botões, um para aprovar algo, como uma solicitação de mudança, e um para recusá-lo.

```
var json = {
  "table" : current.getTableName(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
      }
    },
    "button2" : {
      "title" : "Decline",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : { "response" : "decline"
      }
    }
  }
};
json;
```

O que Fazer Depois

Defina um atributo de mensagem de envio para especificar um script ou cadeia de caracteres de ação de envio padrão que você pode usar no conteúdo da mensagem de envio.

Criar uma definição de atributo de mensagem por push

As definições de atributo de mensagem de push permitem que você crie propriedades reutilizáveis para especificação de conteúdo de mensagem de push.

Antes de Iniciar

1. Ativar notificações por push
2. (iOS somente) Carregar um certificado de push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de push para seu app personalizado
4. Criar conteúdo da mensagem de push

Função necessária: admin ou push_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.

Nota:
Este processo descreve a configuração usada no app ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push de dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use uma definição de atributo para especificar um script ou cadeia de caracteres de ação de envio padrão que você pode usar no conteúdo da mensagem de envio.

Você pode substituir esses atributos criando qualquer valor de atributo de mensagem por push.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Conteúdo de Mensagem**.
2. Selecione um registro de conteúdo ou registro de script.
3. Na lista relacionada Definições de atributo de mensagem de envio por push, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário (ver tabela).
5. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de definição de atributo de mensagem de envio por push

Campo	Descrição
Nome de Atributo	Insira um nome descritivo para o layout.
Tipo de Atributo	Selecione o tipo de atributo: ○ **Ação**: uma ação a ser executada na instância, conforme definido por um script. ○ **Cadeia de caracteres**: uma cadeia de caracteres arbitrária a ser enviada como parte do conteúdo da mensagem. A cadeia de caracteres pode especificar itens como um rótulo de botão na mensagem.
Script Padrão	Selecione o script de ação móvel que informa à instância o que fazer quando ela recebe uma resposta da notificação por push. Esta opção aparecerá se você selecionar **Ação** para o **Tipo**.
Valor Padrão	Especifique um valor de cadeia de caracteres arbitrário a ser colocado no atributo usado pelo conteúdo da mensagem. Por exemplo, a cadeia de caracteres pode especificar um rótulo de botão. Essa opção aparecerá se você selecionar **Cadeia de caracteres** para o **Tipo**.

O que Fazer Depois
Se você quiser substituir as definições de atributo padrão, consulte Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push.

Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

Os valores de atributo são associados a mensagens por push para fornecer uma maneira de a mensagem incluir determinados tipos de informações na notificação por push.

Antes de Iniciar
Preencha o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Ativar notificações por push
2. (iOS somente) Carregar um certificado de push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de push para seu app personalizado
4. Criar conteúdo da mensagem de push
5. Criar uma definição de atributo de mensagem por push

Função necessária: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada no app ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push de dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esses valores de atributo de mensagem de envio substituem os valores que você define em uma definição de atributo no formulário Conteúdo de envio.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens**.
2. Selecione uma mensagem.
3. Na lista relacionada Valores de atributo de mensagem de envio por push, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário (ver tabela).
5. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de Valores de atributo de mensagem por push

Campo	Descrição
Atributo	Selecione uma definição de atributo de mensagem por push.
Valor/ ação	Insira o valor do atributo ou selecione a ação de envio. Este campo muda para Valor ou Ação, dependendo do tipo de atributo selecionado no campo Atributo.

O que Fazer Depois
(Opcional) Crie uma ação de envio para executar uma ação na instância.

Criar uma ação de envio
Uma ação de envio é um script do lado do servidor que é executado quando a instância recebe uma resposta a uma mensagem de envio acionável.

Antes de Iniciar
Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. (iOS somente) Carregar um certificado de push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de push para seu app personalizado
4. Criar conteúdo da mensagem de push
5. Criar uma definição de atributo de mensagem por push
6. Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada no app ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push de dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma ação de envio para executar uma ação na instância. Por exemplo, você pode ter uma mensagem de push acionável que permite ao usuário aprovar uma solicitação de mudança. A ação que lida com a resposta deve atualizar o campo **Aprovação** no registro de Solicitação de Mudança relevante.

Você pode usar variáveis globais ou, opcionalmente, variáveis e parâmetros atuais passados por meio do conteúdo JSON.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir ação**.
2. Preencha os campos de formulário (consultar tabela).
3. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de ação de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para a ação.
Script	Insira o script.

Falha ao enfileirar novamente mensagens de notificação por push

A entrega de notificação por push pode falhar por vários motivos. Você pode exibir quais mensagens falharam e enfileirar novamente para serem enviadas, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Não há como a instância garantir ou confirmar a entrega de mensagens por push. Para obter mais informações sobre como a Apple lida com notificações por push, consulte o Guia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

As mensagens também podem falhar no envio por vários motivos, como uma fila de mensagens grande ou outro problema com a instância. Você pode usar uma propriedade do sistema para controlar por quanto tempo a instância enfileira uma notificação por push depois que ela é acionada.

O tamanho da carga da mensagem de notificação por push é limitado pelo provedor:

- Apple iOS: 2.048 bytes
- Google: 4.096 bytes

Sua instância não envia mensagens por push que excedem essa limitação. Os logs do sistema salvam todas as mensagens com falha. Para obter detalhes sobre as limitações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de carga da Apple, consulte o Guia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Notificações por push**.
   Por padrão, as mensagens que foram criadas hoje são exibidas. Você pode mudar o filtro, se necessário. A coluna Tipo pode ter estes valores:
   - **falha**: a mensagem não pôde ser enviada.
   - **pendente**: a mensagem está na fila para processamento.
   - **sucesso**: a mensagem foi enviada com sucesso, embora não tenha necessariamente sido recebida pelo dispositivo móvel.
2. Coloque todas as mensagens com falha de volta na fila para serem reenviadas marcando as caixas de seleção ao lado das mensagens com falha e selecionando **Reenfileirar notificações por push de falha** na lista de seleção.
3. Se algumas notificações por push continuarem a falhar, considere aumentar o valor na propriedade `glide.push.notification.ttl_seconds`.
   Para obter mais informações, consulte Propriedades da notificação por push.

Retenção de notificação por push

Você pode arquivar e, eventualmente, destruir notificações por push de que não precisa mais ou se a tabela de notificação por push for excessivamente grande.

A retenção de notificação por push está disponível a partir da versão Jakarta.

Arquivo de notificações por push e plug-ins de destruição

O recurso de arquivamento e destruição de notificação por push usa os plug-ins Data Archiving e Push Retention. O plug-in de arquivamento de dados deve estar ativo para arquivar e destruir registros de notificação por push. O plug-in Retenção de push fornece um conjunto de regras que especificam quando o sistema arquiva e destrói registros de notificação por push.

Em novas instâncias, o plug-in Push Retention e as regras de arquivamento e destruição associadas estão ativos por padrão. Em instâncias atualizadas, você deve ativar manualmente o plug-in e as regras de arquivamento e destruição. Certifique-se de revisar e aprovar as regras de arquivamento e destruição antes de ativá-las.

Se sua instância já tiver um processo para gerenciar registros de notificação por push, você não precisará ativar o plug-in Retenção de push. Se você quiser substituir o processo atual pela Retenção de push, certifique-se de desativar o processo atual antes de ativar as regras de arquivamento e destruição.

Arquivamento e destruição de registros de notificação por push

Arquivar significa mover registros da tabela Notificação por push [sys_push_notification] para a tabela Arquivo de notificação por push [ar_sys_push notification] quando eles excederem o limite de tempo da regra de arquivamento. Destruir significa excluir registros na tabela Arquivamento de notificações por push quando eles excederem o limite de tempo da regra de destruição.

Regras padrão de arquivamento e destruição

A retenção de push fornece as seguintes regras de arquivamento por push:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Notificação por push - com mais de um ano:** arquiva registros de notificação por push que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.
- **Arquivo de notificação por push - com mais de um ano:**destrói registros de notificação por push que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Com essas configurações padrão, suas mensagens são mantidas na instância por um total de dois anos: um ano na tabela Notificação por push e um ano na tabela Arquivamento de notificações por push. No final do período, o sistema exclui os registros de notificação expirados da tabela Arquivo de notificação por push.

Nota:
Por padrão, essas regras estão ativas em novas instâncias e inativas em upgrades. O sistema executa as regras de arquivamento e destruição quando você as ativa.

Compatibilidade com outras implementações de gestão de registros

Se você já estiver usando outro método para gerenciar registros de notificação por push, como limpadores de tabela, não precisará usar o recurso Retenção de push. Para evitar a exclusão inesperada de registros, evite usar vários processos de gerenciamento de notificação por push na mesma instância ao mesmo tempo.

Nota:
Para obter assistência na substituição da implementação de gestão de registros existente pela retenção de notificação por push, entre em contato com seu representante de vendas ou serviços profissionais.

Ativar o plug-in Push Retention

O plug-in Push Retention (com.glide.push_retention) fornece a política de retenção para notificações por push, para que você possa especificar quando o sistema arquiva e destrói registros de notificação por push.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Arquivar notificações por push manualmente

Você pode arquivar manualmente as notificações por push sob demanda em vez de esperar que a instância as arquive com base em um trabalho agendado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A retençãoPush fornece estas regras de arquivamento de notificação por push:

- **Notificação por push - com mais de um ano:** arquiva registros de notificação por push que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.
- **Arquivo de notificação por push - com mais de um ano:**destrói registros de notificação por push que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Você pode arquivar manualmente mensagens de notificação por push que atendam às regras padrão de arquivamento e destruição ou a quaisquer regras de arquivamento adicionais que você criar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Abra a regra de arquivamento de notificação por push, por exemplo, Notificação por push - Mais de um ano
3. Clique em **Recalcular estimativa** para ver quantos registros na tabela Notificação por push [sys_push_notification] serão arquivados.
   A estimativa aparece no campo **Estimativa de registro**.
4. Clique em **Executar arquivo agora**.

Notificações em aplicações de mensagens

Permita que os usuários recebam suas notificações da plataforma ServiceNow nas aplicações de envio de mensagens Slack ou Microsoft Teams. Use o aplicativo Now Actions para configurar os aplicativos de mensagens para sua instância.

Configuração do administrador

Para habilitar ServiceNow notificações em Slack ou Microsoft Teams, você deve ser um administrador de ServiceNow e da aplicação de terceiros.

1. **Solicitação Integration Hub**

   Os spokes Slack e Microsoft Teams exigem uma assinatura Starter para Integration Hub. Para ativar Integration Hub e exibir os tipos de assinatura disponíveis, consulte Solicitar um Integration Hub plug-in .

2. **Solicitar o plug-in Notificação de envio de mensagens**

   Para ativar este recurso, solicite o plug-in Notificação de envio de mensagens (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

3. **Instale o aplicativo de mensagens Now Actions para Slack ou Microsoft Teams**

   Como administrador do ServiceNow e da aplicação de terceiros, localize e instale o aplicativo Now Actions. Instale a aplicação em ServiceNow para associá-la à sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O proprietário primário de um espaço ou organização do Slack é o proprietário e gerencia a aplicação. Para evitar perder o acesso de administrador ao espaço ou à organização, transfira a propriedade primária antes que ocorram quaisquer mudanças de administração. Se você transferir a propriedade primária, atualize a carga JSON para a instalação do Slack na página Integração de notificação. Para obter mais informações sobre como editar a instalação do Slack, consulte Instalar o aplicativo de mensagens Now Actions.

Se o app Now Actions for desinstalado, o espaço ou a equipe será exibido como inativo na página Integração de notificação. Para exibir a página Integração de notificação, navegue até **Notificação do Sistema** > **Envio de mensagens** > **Configuração de integração de envio de mensagens**.

4. Configurar o conteúdo da mensagem

Crie uma mensagem na tabela Conteúdo da mensagem [messaging_content] que você pode usar em várias notificações. As mensagens podem ser informativas ou podem solicitar uma ação de um usuário individual do Slack ou do Teams. Por exemplo, a mensagem de solicitação de aprovação inclui os botões Aprovar e Rejeitar para executar a ação associada em ServiceNow. Somente usuários que vincularam a conta do Slack ou do Teams à conta ServiceNow podem realizar ações em ServiceNow a partir da aplicação de terceiros.

5. Criar uma notificação de mensagens

As notificações definem quando uma mensagem é enviada, para quem ela é enviada e o que ela contém. Para enviar uma notificação para o Slack ou o Teams, adicione um registro de conteúdo de mensagens à notificação e configure o canal de mensagens de notificação. As notificações que exigem ação devem ser enviadas para usuários individuais em vez de grupos.

Nota:
O trabalho de sincronização do canal de mensagens pode sincronizar mais de 1.000 canais usando a paginação.

Configuração do usuário

Para habilitar notificações ServiceNow individuais em Slack ou Microsoft Teamse para agir em notificações, defina as configurações do sistema e vincule suas contas de usuário.

Vincule sua conta de usuário ServiceNow à sua conta Slack ou Microsoft Teams

Vincule sua conta ServiceNow à sua conta do Slack ou do Teams para agir em notificações ServiceNow do de dentro do Slack ou do Teams. Se você não vincular contas, ainda poderá receber notificações nos canais do grupo. No entanto, você não pode aprovar ServiceNow solicitações ou agir em notificações de dentro do Slack ou do Teams.

Definir configurações do sistema

Cada usuário pode habilitar ServiceNow notificações em uma aplicação de terceiros configurando o canal de comunicação nas configurações do sistema. Aceite receber solicitações de aprovação e outras notificações acionáveis em canais de terceiros.

Canais de notificação

Em ServiceNow, um canal de notificação é um método ou dispositivo para receber notificações. Por exemplo, no sistema de base, você pode optar por receber notificações por e-mail ou canais de SMS. Se as aplicações de mensagens estiverem habilitadas em sua instância, você poderá habilitar notificações para o Slack e o Teams usando Canais de notificação nas configurações do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações e eventos

A tabela Ações de mensagem [messaging_observer_handler] processa eventos de canal de comunicação, como adicionar ou excluir um canal do Slack, para manter a instância e a aplicação de terceiros em sincronia. Somente desenvolvedores que criam aplicações Slack ou Teams devem adicionar ações a esta tabela. Registre novas ações com a instância por meio da tabela Registro de eventos de mensagem [messaging_observable]. Para remover uma ação do sistema de base, limpe o sinalizador ativo em vez de excluir o registro.

Registro em log

Os logs de mensagens de entrada e de saída contêm informações sobre ações, eventos e atividades entre ServiceNow e a aplicação de terceiros. Use os logs para identificar o conteúdo, o estado e a origem das comunicações de e para sua instância.

Solicitar o plug-in Notificação de envio de mensagens

Para ativar este recurso, solicite o plug-in Notificação de envio de mensagens (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

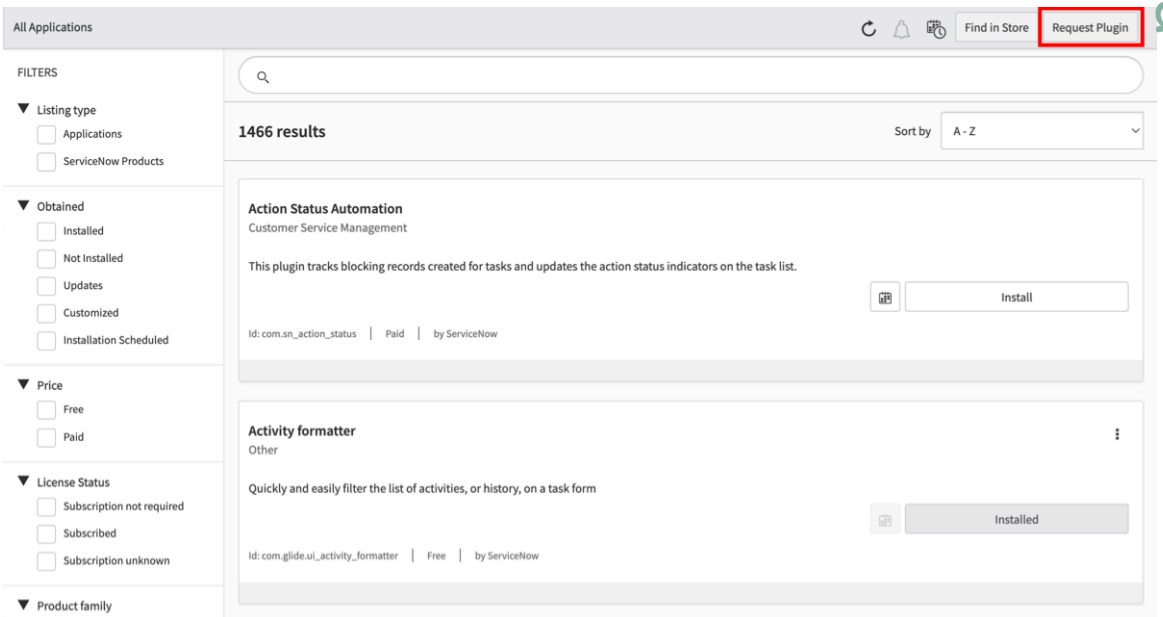
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Habilitar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

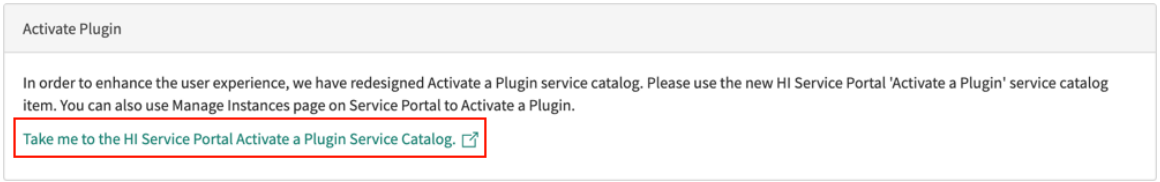
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

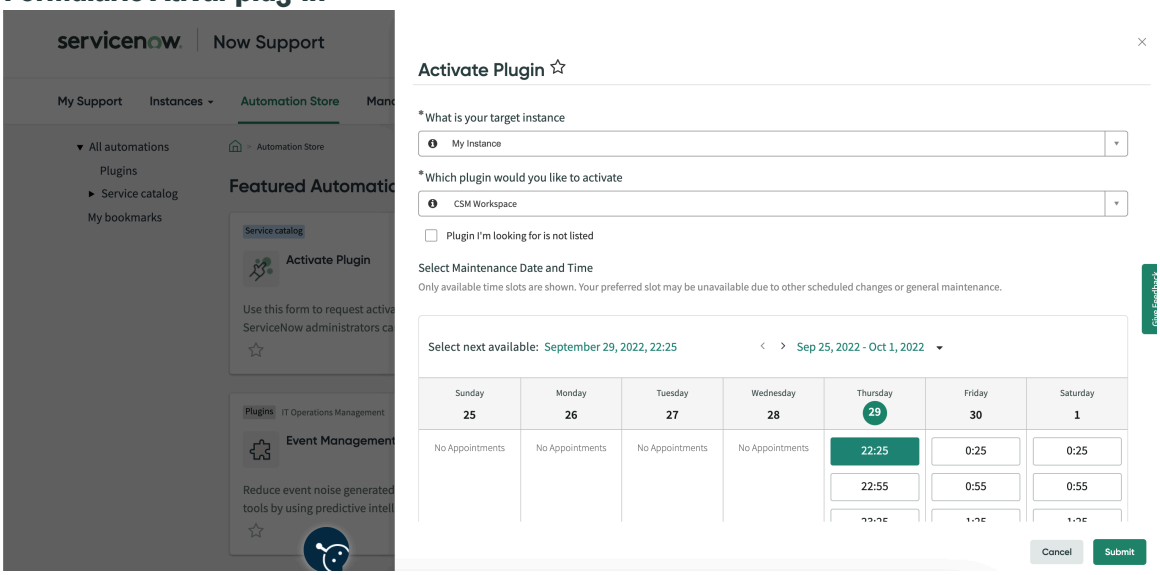
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalar o aplicativo de mensagens Now Actions

Como administrador do ServiceNow e da aplicação de terceiros, localize e instale o aplicativo Now Actions. Instale a aplicação em ServiceNow para associá-la à sua instância.

Antes de Iniciar

Para ativar este recurso, solicite o plug-in Notificação de envio de mensagens (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos. Para obter mais informações, consulte Solicitar o plug-in Notificação de envio de mensagens.

Funções necessárias:

- Admin ou message_admin em ServiceNow
- Administrador do Slack ou Teams

Instalar o aplicativo de mensagens Now Actions para Slack

Instale o aplicativo de mensagens Now Actions do Diretório de apps Slack e associe o app à sua instância.

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. Instale o app Now Actions do Diretório de apps do Slack.

   a. Encontre e instale o app Ações do Now no Diretório do app Slack.

   b. Clique em Autorizar quando solicitado.

   c. **Opcional:** Insira um nome personalizado, uma descrição do app e um ícone.

   d. Configure seu endereço web do Now Actions.
   Este é o URL base da sua instância.

   Example
   Por exemplo, `https://<instance_name> .service-now.com/ .`

   e. Copie a configuração JSON encontrada na seção **Adicionar suas credenciais do Slack à sua aplicação** para uso em etapas posteriores.

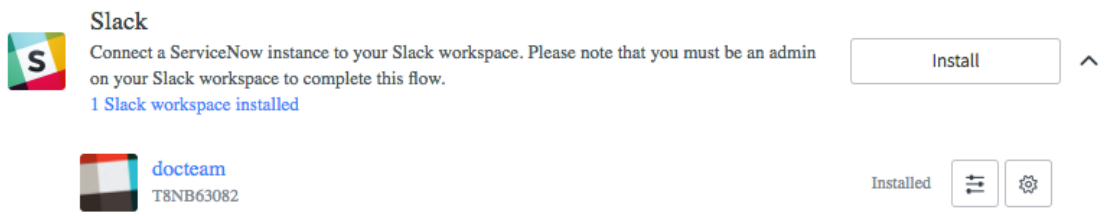
2. Associe seu aplicativo Slack à sua instância.

   a. Navegue até **Notificação do sistema** # **Configuração de integração de envio de mensagens**.

   b. Clique no botão **Instalar** ao lado do Slack.

   c. No pop-up Configuração JSON, cole a configuração JSON que você copiou nas etapas anteriores.

3. Verifique a verificação da instalação.
   O espaço do Slack deve aparecer abaixo do título do Slack na página Integração de notificação.



Durante a instalação, a instância é sincronizada com todos os canais públicos do Slack no espaço. Os novos canais públicos adicionados após a instalação serão sincronizados automaticamente com a instância. Você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Canais de envio de mensagens** em sua instância para verificar se o novo canal aparece na instância.

O que Fazer Depois

Para atualizar o aplicativo após a instalação, use os ícones **Configurar carga** e **configurações JSON no Slack** na página Integração de notificação. Você pode exibir a carga JSON, exibir credenciais do app, mudar a aparência do app ou excluir o app.

Instale o aplicativo de mensagens Now Actions para Microsoft Teams

Associe o aplicativo de mensagens Now Actions à sua instância.

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.

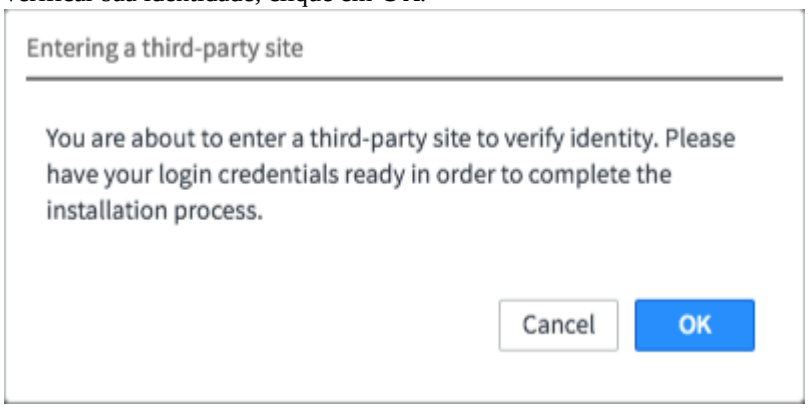
Procedimento

1. Associe seu app Microsoft Teams à sua instância.

   a. Navegue até **Notificação do sistema** # **Configuração de integração de envio de mensagens**.

   b. Clique no botão **Instalar** ao lado de Microsoft Teams.

   c. Quando uma mensagem pop-up for exibida para confirmar o redirecionamento para Microsoft Teams para verificar sua identidade, clique em **OK**.

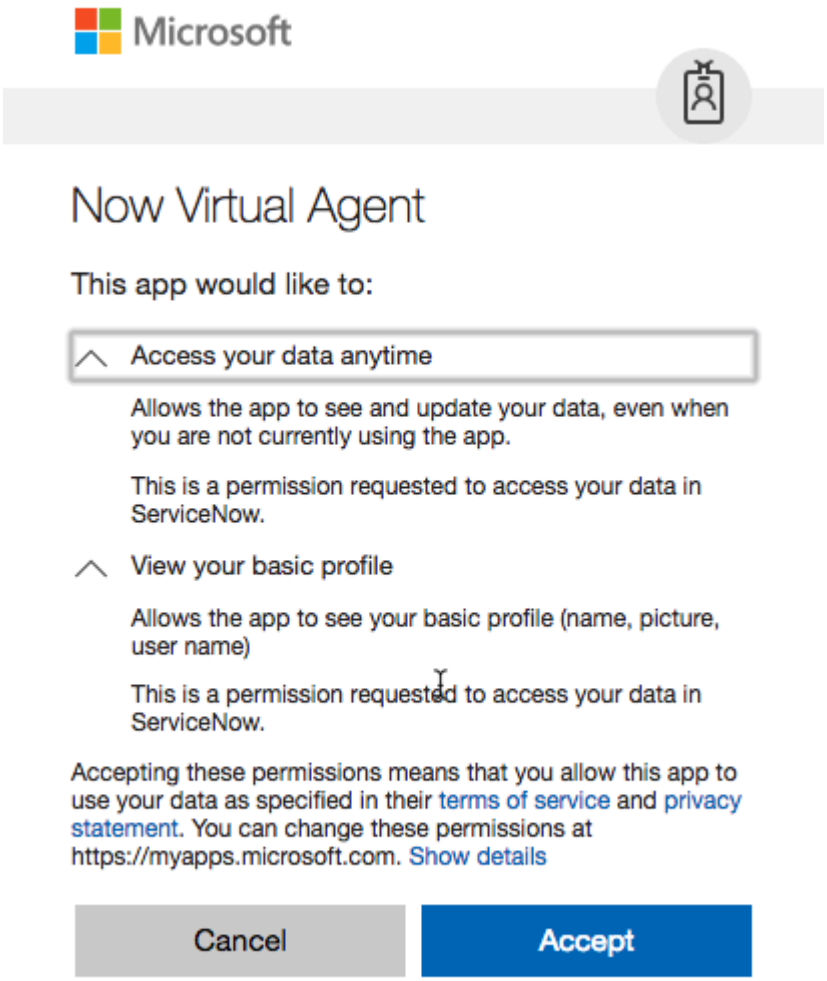


   d. Quando solicitado, faça login em Microsoft Teams com sua conta de administrador do Teams.

   e. Clique em *Aceitar* para aceitar as permissões do app.

Tradução automática

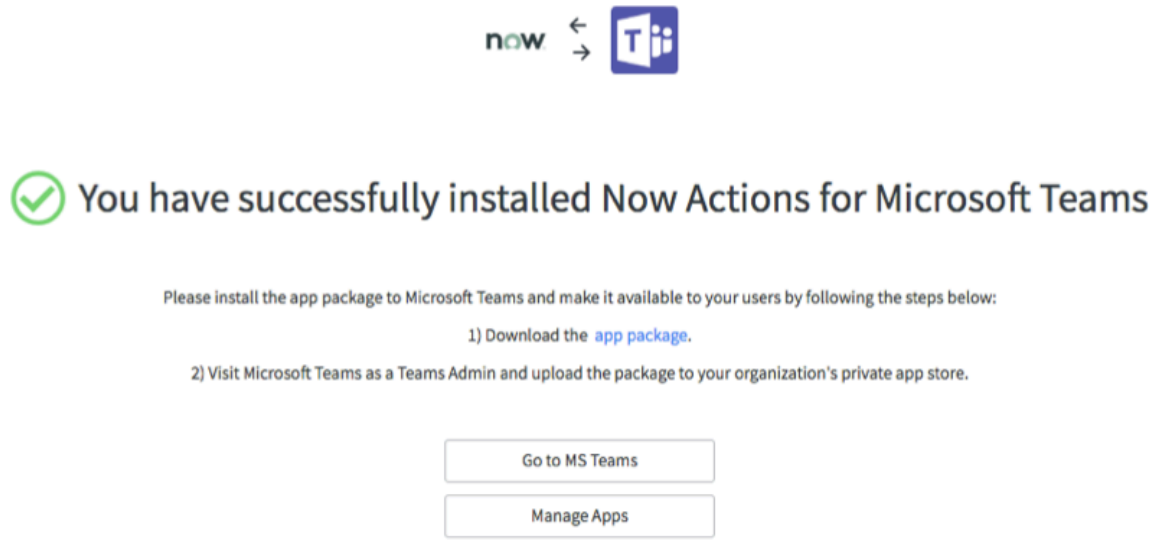
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Se o espaço selecionado já tiver sido atribuído, clique em **Substituir** para mudar o espaço ou clique em **Cancelar** para deixar a atribuição atual no local.
Após a autenticação, a instalação será iniciada em segundo plano. Quando a instalação for concluída, será exibida uma mensagem confirmando a instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



g. Clique no link **do pacote de aplicações** para acessar um artigo da base de conhecimento KB0690098, que contém o pacote de aplicações para Microsoft Teams.

h. Siga as etapas no artigo para disponibilizar este pacote para seus usuários Microsoft Teams.

2. Verifique a verificação da instalação.

Durante a instalação, a instância é sincronizada com todos os canais públicos do Teams. Para adicionar canais criados após a instalação, abra Microsoft Teams e @mencione o app do novo canal. Você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Canais de envio de mensagens** em sua instância para verificar se o novo canal aparece na instância.

A nova equipe deve aparecer abaixo do título Equipes na página Integração de notificação.



O que Fazer Depois

Para receber uma notificação ServiceNow em Microsoft Teams, crie uma mensagem e uma notificação. Consulte Configurar conteúdo da mensagem e Criar uma notificação de mensagens.

Configurar conteúdo da mensagem

Crie uma mensagem na tabela Conteúdo da mensagem [messaging_content] que você pode usar em várias notificações. As mensagens podem ser informativas ou podem solicitar uma ação de um usuário individual do Slack ou do Teams. Por exemplo, a mensagem de solicitação de aprovação inclui os botões Aprovar e Rejeitar para executar a ação associada em ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou message_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

Para permitir que os usuários executem ações no Slack ou no Teams, use o tipo de mensagem Botões e defina o comportamento em script. Somente usuários que vincularam a conta do Slack ou do Teams à conta ServiceNow podem realizar ações em ServiceNow a partir da aplicação de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Conteúdo da mensagem**.
2. Abra um registro de notificação existente ou clique em **Novo** para criar um novo registro.
3. Preencha ou modifique os campos conforme apropriado.

Campos de conteúdo de mensagens

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a mensagem.
Tipo	Selecione um tipo de mensagem. ○ **Simples**: envie uma mensagem informativa para uma equipe inteira ou canal do Slack. ○ **Botões**: envie uma mensagem para um usuário individual no Slack ou no Teams e defina o comportamento desejado no campo **Script**. Associe botões na mensagem a ações em ServiceNow. Use a solicitação de aprovação como um exemplo.
Tabela de destino	Para usar o conteúdo do registro em sua mensagem, selecione a tabela apropriada. **Nota:** Não há suporte para notificações em execução na tabela Tarefa [task]. Em vez disso, use uma tabela estendida da tarefa.
Campos	Selecione quais campos da **tabela Destino** aparecem em uma mensagem simples. Alterar a ordem dos campos muda a ordem de exibição na notificação.
Cabeçalho da mensagem	Insira o texto a ser exibido na parte superior da mensagem.
Mensagem	Insira o conteúdo da mensagem. Use variáveis de notificação para incluir informações dinâmicas em sua mensagem. Por exemplo, use `Incidente ${number}` para incluir o número do incidente na mensagem. Para obter as variáveis disponíveis, consulte Variáveis de notificação.
Botões	Selecione ou crie botões para usar no formulário. Depois de selecionar ou criar um botão, você deve definir o comportamento do botão no campo **Script**. Visível somente quando Botões está selecionado no campo **Tipo**
Script	Este campo só está visível quando Botões está selecionado no campo **Tipo**. Insira um script para definir o que acontece em sua instância quando um usuário seleciona um botão no Slack ou no Microsoft Teams. Use

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

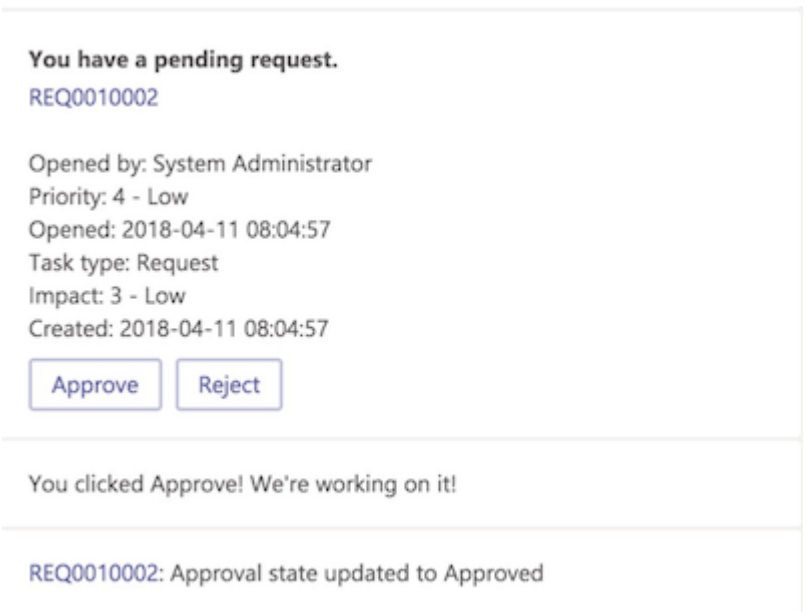
Campo	Descrição

	o método action.get para retornar o nome do botão selecionado pelo usuário.
	`if (actions.get('button') == 'Approve') {`
	`  target.state = 'approved';`
	`  target.update();`
	`}`
	Neste exemplo, o script é executado condicionalmente quando o botão "Aprovar" é selecionado.
	Use o método sn_notification.Messaging.send para enviar informações para a janela de envio de mensagens.
	`var content = new GlideRecord("messaging_content");`
	`content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4");`
	`sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);`
	Neste exemplo, o script armazena um registro de conteúdo de mensagem na variável de conteúdo. Em seguida, ele publica uma mensagem desse registro de conteúdo de mensagem.

Aplicação	Selecione o escopo da aplicação para esta notificação.

4. Clique em **Enviar**

Example:
Este exemplo mostra a saída de uma mensagem no Microsoft Teams. Essa mensagem é do tipo botões, que mostra botões e executa ações com script com base na seleção do usuário. Nesse caso, o script usa o método sn_notification.Messaging.sendpara exibir a mudança no estado do registro.



O que Fazer Depois
Use a mensagem em uma notificação. Para obter mais informações sobre como criar notificações, consulte Criar uma notificação de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma notificação de mensagens

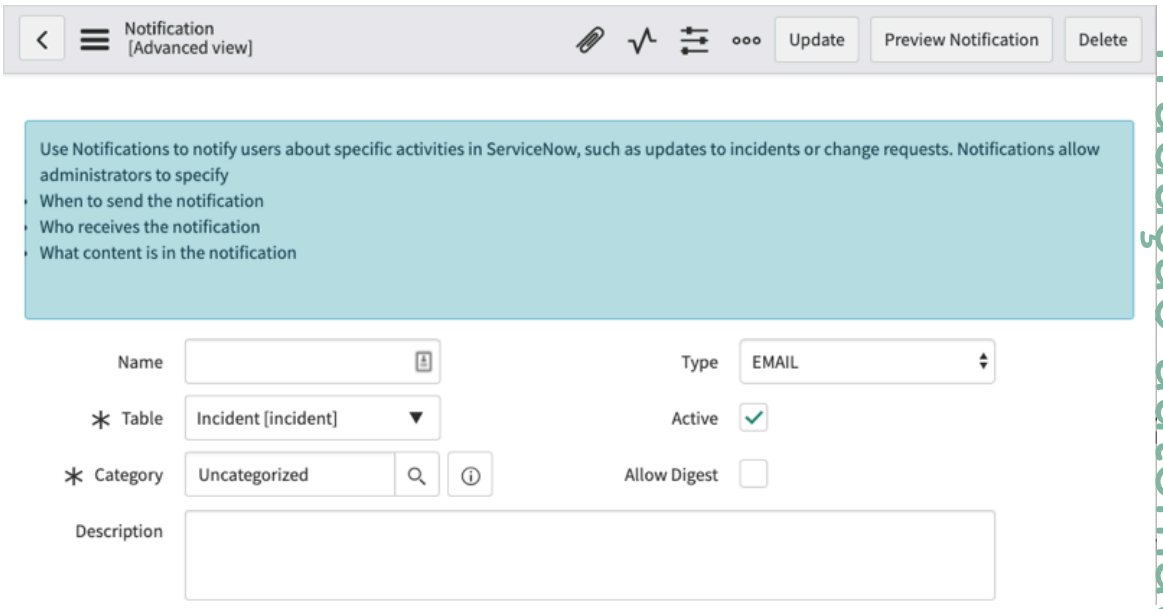
As notificações definem quando uma mensagem é enviada, para quem ela é enviada e o que ela contém. Para enviar uma notificação para o Slack ou o Teams, adicione um registro de conteúdo de mensagens à notificação e configure o canal de mensagens de notificação. As notificações que exigem ação devem ser enviadas para usuários individuais em vez de grupos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio de mensagens** > **Notificações de mensagens**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha ou modifique os campos conforme apropriado.



Campos de notificação de envio de mensagens

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a notificação. Use nomes descritivos para garantir que os usuários possam distinguir facilmente as notificações.
Tabela	Selecione uma tabela para acionar a mensagem. Deve ser uma exibição de tabela ou banco de dados no mesmo escopo da aplicação. **Nota:** Não há suporte para notificações em execução na tabela de tarefas [task]. Em vez disso, use uma tabela estendida da tarefa.
Categoria	Selecione uma categoria para a notificação. Uma categoria agrupa notificações relacionadas nas configurações do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

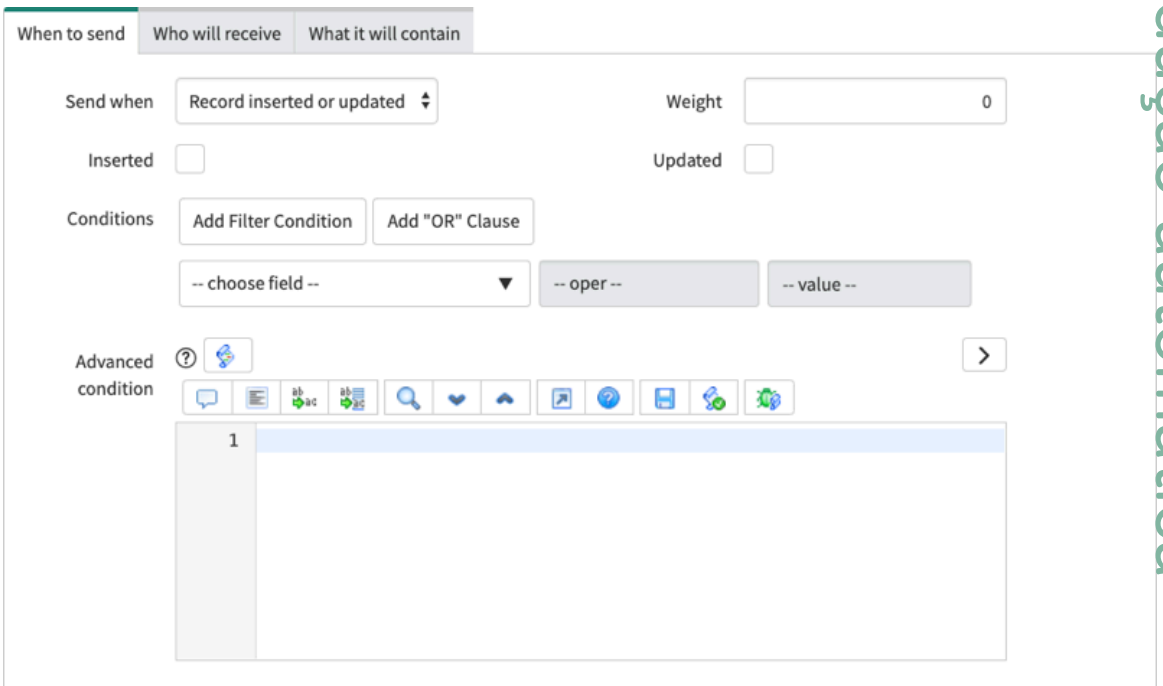
Campo	Descrição
	Nota: Não deixe a categoria como **Sem categoria**, pois os usuários podem não conseguir encontrar a notificação em sua lista de notificações.
Descrição	Insira uma descrição para esta notificação.

Nota:
Os registros de notificação são compartilhados entre mensagens, e-mail e notificações por push. Alguns campos do formulário não são relevantes para registros de notificação de mensagens. Deixe os campos não descritos aqui com seus valores padrão.

4. Clique em**Exibição avançada** em **Links relacionados** para alternar a exibição avançada.

Nota:
Alternar para a exibição avançada salva o registro atual.

5. Abra a guia **Quando enviar** e preencha o formulário.



Nota:
Se o mesmo gatilho gerar várias notificações, o sistema enviará apenas uma notificação. O sistema considera todas as outras notificações, mesmo que tenham assunto e corpo diferentes, como duplicatas. A regra de negócio Ignorar duplicatas controla essa funcionalidade.

Campo	Descrição
Enviar quando	Selecione sob qual condição a notificação é enviada: ○ Quando um registro é inserido ou atualizado ○ Quando um evento específico é disparado ○ Quando etapa de notificação no Flow Designer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ponderação	Defina um valor numérico para a prioridade de notificação em relação a outras notificações com a mesma tabela de destino e destinatários. O sistema envia somente a notificação com o peso mais alto. O valor padrão 0 faz com que o sistema sempre envie a notificação (assumindo que as condições sejam atendidas).
Condições	Use o Construtor de condições para selecionar as condições sob as quais esta notificação é enviada. Por exemplo, selecione **Prioridade** > **maior que** > **3 - Moderada** para enviar a notificação somente para incidentes de prioridade alta e crítica.
Inseridos	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação de mensagens quando um registro for inserido. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Atualizado em	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação de mensagens quando um registro for atualizado. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Nome do evento	Selecione o evento que aciona esta notificação. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** o **evento for disparado**.
Condição avançada	Crie um script para definir mais condições de filtro, como enviar uma notificação com base no registro de mensagens atual, alterar valores de campo ou alterar propriedades do sistema. O script de condição avançada deve retornar **verdadeiro** ou definir uma variável de resposta global como **verdadeira** para enviar a notificação. O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais: ◦ `current`: contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada. ◦ `event`: contém o evento que acionou a notificação. **Nota:** O campo **Condição avançada** é avaliado, além de outras condições definidas na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação.

6. Abra a guia **Quem receberá** e preencha ou modifique os campos a seguir.

Campo	Descrição
Canais de envio de mensagens	Selecione os canais de mensagens para receber a notificação de mensagens. Preencha este campo somente se estiver criando uma notificação simples para enviar a um canal. As notificações simples usam um registro de conteúdo de mensagens do tipo **simples**.
Usuários	Selecione os usuários para os quais você deseja que recebam a notificação de mensagens. Preencha este campo somente se estiver criando uma notificação que exija uma ação do usuário. As notificações que exigem ação do usuário usam um registro de conteúdo de mensagens de **botões**de tipo .
Usuários/ grupos em campos	Selecione usuários ou grupos nos campos de referência. Por exemplo, se uma notificação usar a tabela Incidente [incidente], você poderá selecionar usuários ou grupos em campos de incidentes como **Aberto por** e **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode fazer referência com pontos para valores em campos de referência clicando no sinal de mais no seletor de campo e selecionando o campo relacionado. Se você endereçar a notificação para um usuário com um registro inativo na tabela Usuário [sys_user], o sistema não enviará a notificação para esse usuário.
Grupos	Selecione os grupos para os quais você deseja receber a notificação de mensagens. Você pode pesquisar grupos com o ícone de pesquisa de referência ou inserindo manualmente o nome do grupo. Esta lista de grupos é estática.
Enviar ao criador do evento	Marque esta caixa de seleção para enviar a notificação à pessoa que realizou a ação que iniciou o processo de notificação se a pessoa também for um destinatário. Se o criador do evento não for especificado em um dos campos de destinatário, o criador do evento não receberá uma notificação, independentemente da configuração neste campo. Para novas notificações, esta opção é selecionada por padrão.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 1 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** está definido como **Evento for disparado**.
O parâmetro 2 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 2 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** está definido como **Evento for disparado**.

7. Abra a **guia Conteúdo** e preencha ou modifique os campos a seguir.

Campo	Descrição
Conteúdo de mensagens	Selecione um registro de conteúdo de mensagens a ser usado nesta notificação.

8. Clique em **Atualizar**.

Vincule sua conta de usuário ServiceNow à sua conta do Slack ou do MS Teams para Now Actions

Vincule sua conta ServiceNow à sua conta do Slack ou do Teams para agir em notificações ServiceNow do de dentro do Slack ou do Teams. Se você não vincular contas, ainda poderá receber notificações nos canais do grupo. No entanto, você não pode aprovar ServiceNow solicitações ou agir em notificações de dentro do Slack ou do Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

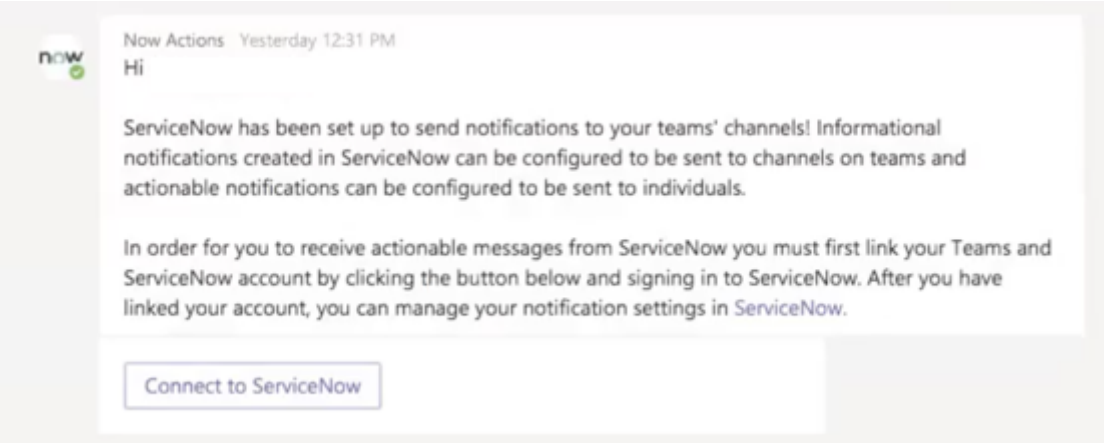
Tradução automática

© 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.

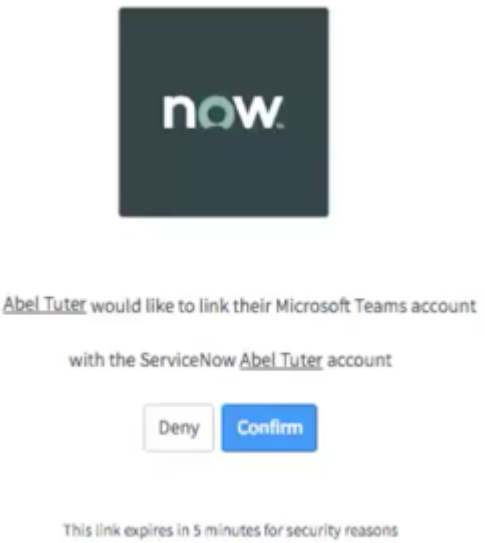
Procedimento

1. Abrir a aplicação Slack ou Teams
2. Navegue até o bot do Now Actions, que pode ser encontrado no painel esquerdo do Slack em Aplicações e no painel esquerdo do Teams na guia **Bate-papo**.
3. Inicie uma conversa com o bot do Now Actions.
   O bot apresenta um link para autenticação.

Mensagem de autenticação



4. Clique no link **Conectar à ServiceNow**.
   Uma nova guia do navegador é aberta e solicita que o usuário Nege ou Confirme a conexão entre sua conta do Slack ou do Teams e sua conta ServiceNow. Este link expirará cinco minutos após ser exibido.
5. Clique em **Confirmar** para vincular as contas.

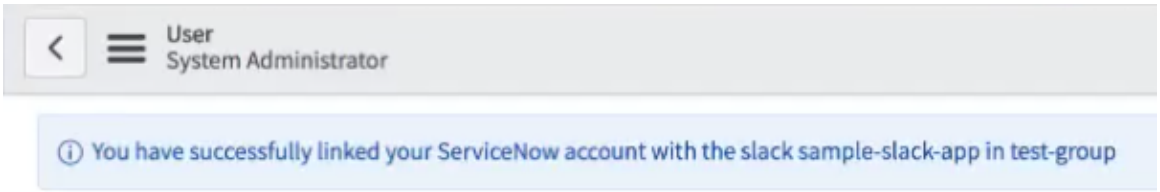


6. Após a confirmação, você será direcionado para o registro do usuário da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem de confirmação será exibida na parte superior da tela.



Desvincular sua conta de usuário ServiceNow da sua conta Slack ou do MS Teams para Now Actions

Desvincule sua conta ServiceNow da conta do Slack ou do MS Teams para parar de receber notificações acionáveis ServiceNow no Slack ou no Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você desvincular sua conta de um aplicativo de mensagens do Now Actions, também deverá desabilitar o canal de mensagens correspondente em suas preferências de notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
3. Na página Contas vinculadas, marque a caixa de seleção da integração de mensagens a ser desvinculada.
4. Selecione **Ações nas linhas selecionadas...**e clique em **Desvincular conta**.
   Sua conta ServiceNow foi desvinculada da integração de mensagens do Now Actions (o link está inativo).

   Nota:
   Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, você ainda receberá notificações em todos os canais de grupo aos quais pertence.

5. Desabilite o canal de envio de mensagens em Preferências de notificação.
   a. Selecione o ícone de engrenagem na faixa superior para acessar a janela Configurações do sistema.
   b. Em Canais de notificação, desabilite o canal de envio de mensagens apropriado.

   Nota:
   Se você quiser vincular sua conta ServiceNow novamente, siga as etapas em Vincule sua conta de usuário ServiceNow à sua conta do Slack ou do MS Teams para Now Actions.

Configurar notificações para um app Slack personalizado

Envie notificações ServiceNow para usuários por meio do seu próprio bot Slack.

Antes de Iniciar

- Solicitação Integration Hub
- Solicitar o plug-in Notificação de envio de mensagens
- Criar uma aplicação personalizada para Slack

Função necessária: administrador ou message_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. Crie um JSON para sua aplicação personalizada Slack.

   Certifique-se de que seu JSON corresponda ao seguinte formato de exemplo:

   ```
   {
   "bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
   "scope" : "bot,channels:read",
   "client_id" : "294380102274.335446283495",
   "client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
   "verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
   "app_id" : "A9VD48BEK",
   "access_token" :
    "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
   "bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
   "team_id" : "T8NB63082",
   "team_name" : "sn-notif-ext-test",
   "user_id" : "U8P706QFQ",
   "bot_username": "empdmyers1snnotifext"
   }
   ```

   Para obter o ID do usuário do bot, copie o ID do membro do usuário do bot no app Slack.

   O escopo é sempre `bot,channels:read`.

   Para obter o ID do cliente, o segredo do cliente e o token de verificação, consulte a página de informações básicas no espaço Slack.

   Para obter o ID da aplicação, copie o identificador de 9 caracteres da URL da aplicação no seu espaço Slack.

   Para obter o Token de acesso e o Token de acesso do bot, consulte a página OAuth e Permissões no espaço Slack.

   Para obter o ID da equipe, exiba o código-fonte HTML da página do espaço Slack.

   O nome da equipe é o mesmo que o seu subdomínio no espaço Slack.

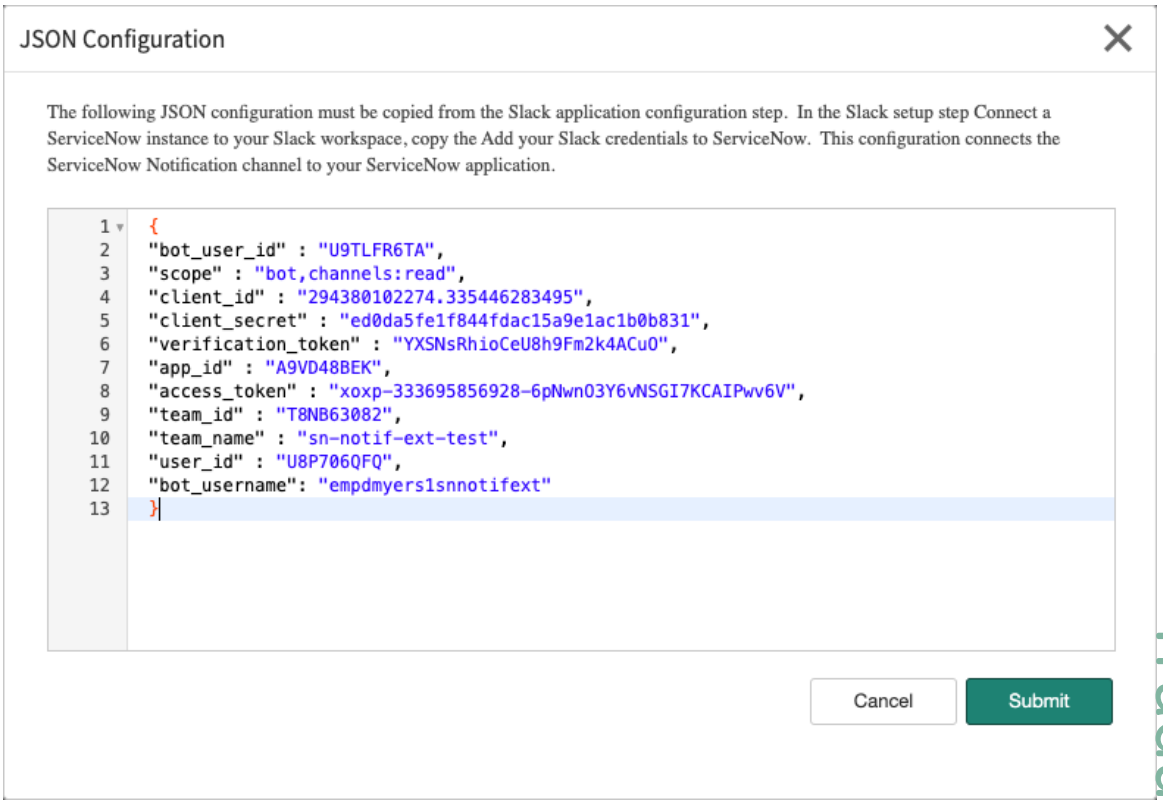
   Para obter o ID do usuário, copie o ID do membro da sua própria conta no app Slack.

   O nome de usuário do bot é o nome que você atribuiu ao usuário do bot em Slack.

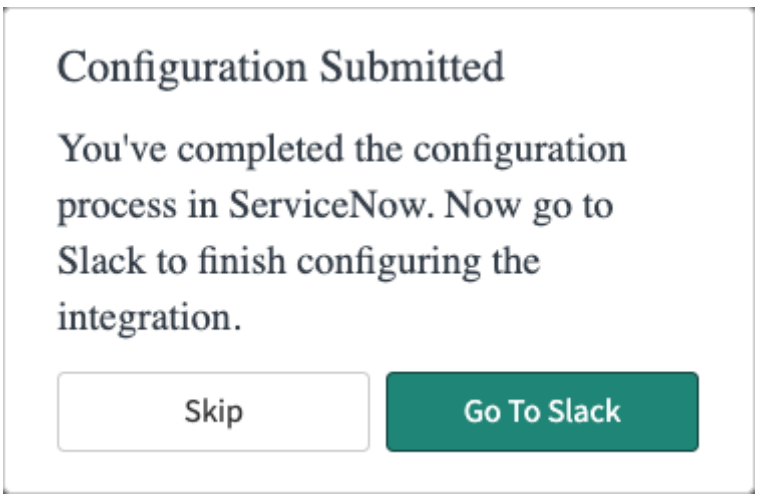
2. Em sua instância ServiceNow, navegue até **Notificação do Sistema** > **Envio de mensagens** > **Configuração de integração de envio de mensagens**.
3. Ao lado da lista Slack, clique em **Instalar**.
4. Na janela Configuração do JSON, cole o JSON que você criou na Etapa 1.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Enviar**.
6. Na janela de confirmação, clique em **Ignorar**.



Resultado

O sistema cria um canal de notificação para seu app Slack personalizado automaticamente.

O que Fazer Depois

- Vincule ServiceNow contas de usuário ao seu app Slack personalizado para que os usuários possam agir nas notificações que são entregues pelo seu bot Slack.
- Para cada conta de usuário vinculada, habilite o canal de notificação usando as configurações do sistema.
- Crie notificações para seu app Slack personalizado seguindo as etapas em Criar uma notificação de mensagens e Configurar conteúdo da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

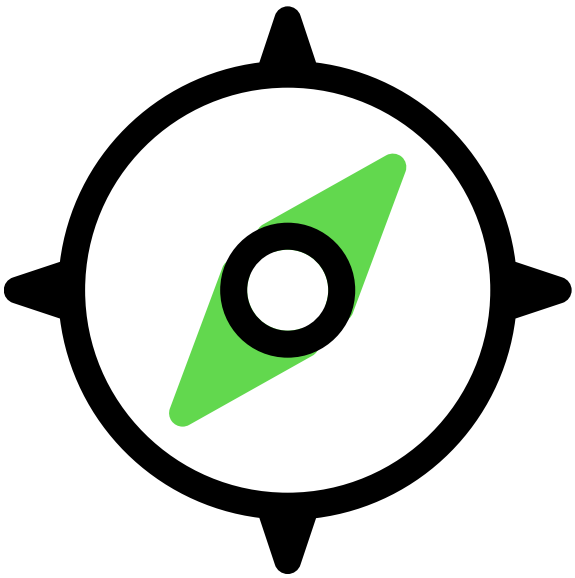
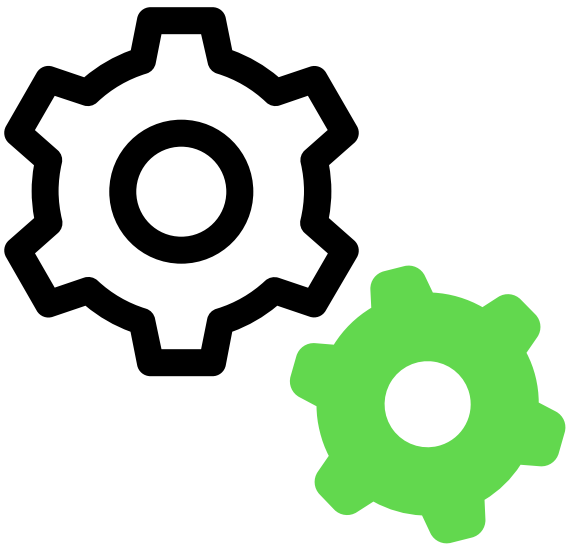
Tópicos relacionados

Slack Documentação da API

Notificações do provedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

Primeiros passos

Explorar	Criar
	
Explorar e aprender sobre notificações do provedor	Criar notificações do provedor

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de e-mails de notificação
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando a notificação do provedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefíciosde notificação do provedor

Benefíciosde notificação do provedor

Benefício	Funcionalidade
Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.	Notificação do provedor
Crie uma notificação na estrutura do provedor de notificação para enviar a usuários sys e não sys.	Criar e atualizar uma notificação do provedor para todos os usuários
Crie e use o conteúdo padrão para uma notificação que não tenha um provedor de conteúdo ou alguns dos campos no provedor de conteúdo não estejam presentes.	Criar conteúdo padrão em um provedor
Torne uma notificação obrigatória para impedir que os usuários desativem ou excluam uma assinatura de uma notificação.	Tornar uma notificação obrigatória para a estrutura do provedor
Forneça melhor contexto e informações sobre o trabalho dos usuários criando conteúdo personalizado para notificações no produto no Next Experience.	Create custom notifications in Next Experience
Atualize e implemente uma ação de notificação.	Implementação da ação de notificação com um script
Habilite as definições de notificação do provedor para aceitar ações como ação programável, ações de fluxo e agente virtual.	Selecionar capacidades de ação de notificação do provedor
Use a lista relacionada Ações de link ao conteúdo para adicionar ações ao conteúdo da notificação, seleção da notificação do provedor e ordenação de ações de um conteúdo acionável.	Adicionar ações ao conteúdo da notificação

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Notificações do provedor, consulte Criar notificação do provedor

Notificação do provedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

Termos importantes

Provedor

Um provedor é uma implementação que entrega notificações para destinos de um canal específico.

Canal

Um canal representa um mecanismo de comunicação específico com um destinatário.

Tipo de Destino

Um tipo de destino representa uma maneira lógica de categorizar um destino para o canal subjacente e é necessário para enviar por meio de um canal, bem como definir uma preferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como administrador, você pode modificar o comportamento **de Aceitação Automática de** notificação para um tipo de destino.

Destino

Um destino são informações de contato específicas de um destinatário de um canal. Inclui um tipo de destino e um identificador adequado para uso no canal.

O tipo de destino enviado por padrão é definido como verdadeiro ou falso durante a instalação do adaptador. Isso determina se o tipo de destino é de aceitação ou recusa.

- Se enviado por padrão estiver definido como verdadeiro, as notificações serão entregues aos destinatários se eles não tiverem recusado/aceitar explicitamente o recebimento de uma notificação no tipo de destino.
- Se enviado por padrão estiver definido como falso, as notificações não serão entregues aos destinatários se eles não tiverem optado explicitamente por receber a notificação no tipo de destino.

Precedência da preferência de destino

As notificações são entregues aos destinos que respeitam a seguinte precedência de preferência:

1. Preferência de notificação do destinatário
2. Preferência de destino do destinatário
3. Tipo de destino enviado por padrão. Você também tem a opção de modificar o comportamento **de Aceitação Automática** para um tipo de destino.

Nota:
Grupos não são compatíveis como destinatários.

Conteúdo comum para uma notificação

Forneça conteúdo de notificação comum para que diferentes canais de notificação possam usar o mesmo conteúdo genérico.

Notificação acionável

Permita que os administradores do provedor definam uma notificação acionável e a enviem aos usuários. Você também pode habilitar ações de resposta.

Nota:
Uma notificação deve ter Conteúdo comum ou Conteúdo do provedor para ser entregue aos destinatários.

Todos os recursos mencionados acima são aplicáveis somente para provedores de Virtual Agent e Workspace.

Criar notificação do provedor

Criar e atualizar notificações do provedor, adicionar e implementar ações e personalizar notificações

Criar e atualizar uma notificação do provedor para todos os usuários

Crie uma notificação na estrutura do provedor de notificação para enviar a usuários sys e não sys.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do provedor de notificações e administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo** para criar uma notificação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificação

Campos	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo do registro de notificação.
Categoria	Selecione a categoria à qual esta notificação pertence. Uma categoria identifica e agrupa as notificações relacionadas. Esta notificação, se ativa e listada na **Categoria** selecionada nas preferências de notificação para cada usuário (guia Notificações na janela Configurações do sistema).
Ativo	Opção para ativar a notificação.
Acionado por	Gatilho usado no registro de notificação. **Nota:** As opções neste campo dependem da tabela selecionada. Por exemplo, se você selecionar uma tabela de incidentes, as opções serão Eventos ou Mudança de registro.
Tabela	O nome da tabela na qual a notificação é acionada.
Inseridos	Condição para acionar a notificação.
Atualizado em	Condição para acionar a notificação.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento `incident.inactive`. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um incidente é resolvido ou encerrado. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**.
Condições	Condições adicionais para acionar a notificação.
Usuários	Nomes dos usuários do sistema disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Destinatários nos campos	Campo na tabela selecionada no momento que contém os usuários ou grupos que recebem uma notificação. **Nota:** O campo **Destinatários nos campos** em Destinatários permite que você escolha usuários sys e não sys para os quais você pode enviar notificações.
O usuário de origem está incluído?	Opção para incluir o usuário de origem a ser incluído na notificação.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 1 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula.
O parâmetro 2 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula.
Resolver destinatários Parm1 a partir da tabela	Tabela usada para resolver o sys_id de um destinatário de parâmetro 1. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona o Parâmetro de evento 1.
Resolver destinatários do parâmetro 2 a partir da tabela	Tabela usada para resolver o sys_id de um destinatário de parâmetro 2. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona Parâmetro de evento 2.
Condição avançada de evento	Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de 2 tabelas. Essas opções são condições dinâmicas.
Condição avançada	Crie um script para executar determinadas ações, como enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, alterar valores de campo ou alterar propriedades do sistema. O script de condição avançada deve retornar **verdadeiro** ou definir uma variável de resposta global como **verdadeira** para enviar a notificação. O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais: ○ *current*: contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada. ○ *event*: contém o evento que acionou a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Nota: O campo **Condição avançada** é avaliado, além de outras condições que você define na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação.

4. Selecione **Enviar**.
5. Abra a notificação criada recentemente.
6. Atualize o formulário usando qualquer uma das listas relacionadas disponíveis.
   Consulte Criar e adicionar destinatários adicionais e Criar e adicionar grupos de atribuição para obter mais informações.

Nota:
Todas as mensagens de validação fornecidas por diferentes provedores são mantidas. As mensagens de aviso de um provedor não são substituídas por mensagens de aviso de outro provedor.

Criar e adicionar destinatários adicionais

Atualize o formulário de notificações adicionando destinatários adicionais da lista relacionada Destinatários Adicionais para os quais as notificações serão enviadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador e administrador do provedor de notificações

Procedimento

1. Clique na lista relacionada Destinatários adicionais no formulário de notificação para adicionar novos destinatários.

   Nota:
   Uma mensagem de erro sobre como adicionar conteúdo à notificação é exibida. Consulte criar conteúdo comum e criar conteúdo padrão para criar conteúdo para uma notificação.

2. Clique **em Novo** na lista relacionada Destinatários adicionais para adicionar mais destinatários.
   O formulário Destinatários adicionais é exibido.
3. Preencha os campos no formulário Destinatários de notificações adicionais.

Campos	Descrição
Notificação	Nome da notificação **Nota:** O nome da notificação é preenchido automaticamente e o campo **Tabela de destinatários** obtém Usuário [sys_user] como o valor padrão.
Aplicação	Escopo do registro do destinatário
Tabela do destinatário	Nome da tabela do destinatário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 também pode selecionar uma tabela de usuários que não seja do sistema.
Ativo	Opção para ativar a notificação
Destinatários estáticos	Nomes dos destinatários estáticos da notificação
Condições dinâmicas	Condições de filtro dinâmico para os usuários **Nota:** Clique no botão Atualizar ao lado do link da condição de correspondência de registros para atualizar o número exato de registros que correspondem à condição de filtro mais recente. Por padrão, ele mostra o número total de registros na tabela atual. Somente um registro ativo pode ser adicionado a uma tabela de destinatários específica. Se você quiser adicionar outro registro à tabela de destinatários, precisará desativar o registro atual.

Nota:
Para uma tabela de destinatários, podemos usar destinatários estáticos ou condições dinâmicas.

4. Clique em **Enviar**.

Criar e adicionar grupos de atribuição

Crie e adicione grupos de atribuição nos quais você deseja que os usuários que fazem parte de um grupo sejam os destinatários da notificação do provedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou administrador do provedor de notificações

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificação**.
2. Selecione a notificação.
3. Selecione **Grupos**.
4. Selecione **Novo** ou **Editar** para adicionar grupos de atribuição.
   - Selecione **Novo** para adicionar grupos de atribuição.

     No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Gerente	Nome do gerente.
E-mail do grupo	Endereço de e-mail do grupo.
Primário(a)	Nome do grupo primário.
Descrição	Descrição do grupo.

- Selecione **Editar** e selecione os grupos da coleção a serem adicionados à lista de grupos.

5. Selecione **Enviar** ou **Salvar**.

Tornar uma notificação obrigatória para a estrutura do provedor

Permita que os administradores marquem notificações específicas como obrigatórias que os usuários não podem desativar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Quando você torna uma notificação obrigatória, o botão de alternância dessa notificação é somente leitura nas preferências de notificação do usuário, evitando que o usuário cancele a assinatura ou desabilite essa notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione e abra a notificação.
3. Configure o formulário e adicione o campo **Obrigatório**.

   Nota:
   Este campo não é exibido por padrão.

   a. Selecione o ícone do menu de contexto ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário.**
   b. Selecione o campo **Obrigatório** e a ordem em que deseja que o campo apareça.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
4. Marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

   Nota:
   Para honrar a capacidade de aceitação automática em notificações obrigatórias, adicione a propriedade `glide.notification.provider.mandatory.honor_auto_opt_in` e defina-a como verdadeira.

Criar conteúdo padrão em um provedor

Crie e use o conteúdo padrão para uma notificação que não tenha um provedor de conteúdo ou alguns dos campos no provedor de conteúdo não estejam presentes.

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. Insira sys_notification_content.list no navegador esquerdo.
   Uma lista de **conteúdos de notificação** é exibida.
2. Clique em **Novo conteúdo do provedor**.

   Nota:
   O conteúdo compartilhado e o conteúdo do provedor podem ser conteúdos padrão. O conteúdo do provedor foi considerado para este exemplo.

3. Selecione o tipo de conteúdo de notificação que você deseja criar.
4. Preencha o formulário **Conteúdo da notificação** para o tipo que você selecionou na etapa anterior.

   Nota:
   O campo **padrão** está visível somente se o campo **Notificações** não estiver presente.

5. Clique em **Enviar**.
   Um novo conteúdo padrão foi criado.
6. Vá para **Provedores de notificação** e selecione um dos provedores.
   O formulário **Provedores de notificação** do provedor selecionado é aberto.
7. Clique no ícone de pesquisa no campo **Conteúdo padrão** para selecionar o conteúdo padrão.

   Nota:
   O **conteúdo padrão** está associado a um provedor por meio do campo **Conteúdo padrão**.

   O modal **Selecionar o documento** é aberto.
8. Selecione o conteúdo padrão no campo **Documento**.
   Você pode selecionar o conteúdo padrão criado recentemente ou qualquer anterior.
9. **Salve** as mudanças.

Criar notificações personalizadas no Next Experience

Forneça melhor contexto e informações sobre o trabalho dos usuários criando conteúdo personalizado para notificações no produto em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie notificações com título personalizado e conteúdo de mensagem para suas aplicações e casos de uso. Next Experience notificações aparecem como faixas do sistema e no menu Notificações.

Nota:
Next Experience notificações não são compatíveis com o legado Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Quando enviar	
Gatilho	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido. Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** no campo **Gatilho**.
Atualizado em	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** no campo **Gatilho**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento `incident.inactive`. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Este campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Gatilho**.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.
Quem receberá	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. **Nota:** As notificações nos canais de mensagens são enviadas somente para usuários com contas do ServiceNow (perfis sys_user). Consumidores e contatos de clientes são considerados convidados e não podem receber notificações em canais de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Destinatários listados nos campos	Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**. **Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar uma tabela.
Incluir a pessoa cuja ação acionou a notificação	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.
Destinatário(s) listado(s) no evento parm1	Opção para selecionar se o parâmetro 1 contém uma lista de sys_ids separados por vírgula. Para obter mais informações, consulte Eventos clássicos .
Destinatário(s) listado(s) no evento parm2	Opção para selecionar se o parâmetro 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 1 do evento.
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 2 do evento.
Condição avançada de evento	Opção a ser selecionada quando os destinatários são de mais de duas tabelas. Estas são condições dinâmicas.

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.
5. Selecione a guia **Conteúdo** e selecione **Novo conteúdo do provedor**.
6. Selecione **Next Experience** como o provedor de conteúdo.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo do Next Experience de notificação

Campo	Descrição
Nome	Um nome interno para o conteúdo da notificação.
Notificação	O gatilho de notificação que envia o conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para definir se a notificação é enviada quando acionada.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Rotear	Rota do Next Experience
Cabeçalho da mensagem	Texto do cabeçalho na parte superior da mensagem. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o título da mensagem.
Mensagem	Texto secundário da mensagem que segue o título. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o corpo da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

O exemplo a seguir mostra os valores de uma notificação com conteúdo personalizado que faz referência ao número e à descrição resumida de um incidente.

Campo	Valor
Nome	Conteúdo de atualização do registro de incidente
Notificação	Registros de incidentes
Ativo	verdadeiro
Cabeçalho da mensagem	${number} mudou
Mensagem	Descrição resumida: ${short_description}

8. Selecione **Enviar**.

Resultado

Quando acionados, os usuários configurados para receber as notificações veem notificações com conteúdo personalizado como faixas e no menu Notificações no Next Experience Navegação unificada.

A tabela Caixa de entrada de notificação de IU [ui_notification_inbox] lista todas as notificações enviadas e seus destinatários.

Trouble?

Se os usuários receberem notificações duplicadas, verifique se o gatilho de notificação tem apenas um provedor de conteúdo. Se a notificação tiver um Next Experience e um provedor de conteúdo do espaço, remova o provedor de conteúdo do espaço do gatilho de notificação para enviar somente a notificação Next Experience com conteúdo personalizado.

Implementação da ação de notificação com um script

Use o campo **Script** no formulário Ação de notificação para atualizar e implementar uma ação de notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
   Uma lista de notificações é exibida.
2. Selecione uma notificação existente.
3. Role para baixo até a lista relacionada Ações de notificação.
4. Abra o formulário Ação de notificação e escolha entre as seguintes opções para acessar o formulário Ação de notificação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se não houver ações de notificação na lista relacionada Ações de notificação, faça o seguinte.
  a. Clique em **Nova ação do provedor** na lista relacionada Ações de notificação.
  b. Selecione o tipo de ação de notificação que você deseja criar no assistente Ação de notificação.

  Nota:
  Ação programável, ação de fluxo e Virtual Agent são os únicos tipos de ações de notificação disponíveis.

- Se houver uma ação de notificação, selecione uma na lista em Ações de notificação lista relacionada.

O formulário Ação de notificação é exibido.

5. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

Campos	Descrição
Nome	Nome da notificação acionável.
Aplicação	Escopo do registro de notificação acionável.
Notificação	Nome da notificação que contém o registro de notificação acionável.
Ativo	Opção para ativar o registro de prompt acionável.
Script	Script para implementar a notificação acionável.

6. Clique em **Atualizar**.

Selecionar capacidades de ação de notificação do provedor

Habilite as definições de notificação do provedor para aceitar ações como ação programável, ações de fluxo e agente virtual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
   Uma lista de notificações é exibida.
2. Selecione uma notificação existente.
3. Role para baixo até as listas relacionadas.
4. Selecione a lista relacionada Ações.
5. Clique em **Nova ação do provedor**.
   O assistente Ação de notificação é exibido.
6. Selecione um dos seguintes tipos de ações de notificação que você deseja criar no assistente Ação de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ação programável
- Ação de fluxo
- Virtual Agent

Criar uma ação de notificação programável

Selecione **Ação programável** no assistente Ação de notificação para criar uma ação de notificação programável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Selecionar capacidades de ação de notificação do provedor.

Procedimento

1. Selecione **Ação programável**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome da ação de notificação.
Aplicação	Escopo do registro de ação de notificação.
Notificação	Nome da notificação que contém o registro de ação de notificação.
Ativo	Opção para ativar o registro de ação de notificação.
Script	Script para implementar a ação de notificação.
Confirmação	Mensagem de confirmação depois que uma ação é selecionada em uma notificação.

3. Clique em **Enviar**.

Criar uma ação de notificação de fluxo

Selecione **Ação de fluxo** no assistente Ação de notificação para criar uma ação de notificação de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione **Ação de fluxo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome da ação de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Notificação	Nome da notificação que contém o registro de ação de notificação.
Assíncrono	Opção para executar o fluxo ou a ação configurados de forma assíncrona.
Ativo	Opção para ativar o registro de ação de notificação.
Escolher fluxo ou ação	Opção para selecionar Fluxo ou Ação. Consulte Flow Designer para obter mais informações. **Nota:** Você pode selecionar Fluxo ou Ação, mas não ambos.
Entradas	Script usado para a criação da ação de notificação de fluxo. **Nota:** O script retorna JSON de pares de chave-valor, que é passado como entrada na execução do fluxo ou ação configurada.
Confirmação	Mensagem de confirmação depois que uma ação é selecionada em uma notificação.

3. Clique em **Enviar**.

Adicionar ações ao conteúdo da notificação

Use a lista relacionada Ações de link ao conteúdo para adicionar ações ao conteúdo da notificação, seleção da notificação do provedor e ordenação de ações de um conteúdo acionável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo** para criar uma notificação ou selecione uma notificação existente.

   Nota: Se a notificação incluir uma ou mais ações, será exibida uma mensagem para lembrá-lo de garantir que as ações estejam associadas ao conteúdo.

3. Na seção de listas relacionadas, selecione a lista relacionada Vincular ações ao conteúdo.
4. Selecione **Novo** para criar um conteúdo acionável.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conteúdos acionáveis

Campos	Descrição
Nome	Nome do conjunto de ações.
Aplicação	Escopo da notificação.
Notificação	Nome da notificação.
Ações	Opção para selecionar as ações. **Nota:** Você também pode definir a ordem de ações de um conteúdo acionável.
Conteúdo	Opção para selecionar o conteúdo a ser aplicado à ação selecionada.
Ativo	Opção para ativar o conjunto de ações.
Ação(ões) listada(s) no evento parm1	Opção para vincular ações do evento parm1. As ações devem ser sys_ids da tabela **sys_notification_action**.
Ação(ões) listada(s) no evento parm2	Opção para vincular ações do parm2 de evento. As ações devem ser sys_ids da tabela **sys_notification_action**.

6. Selecione **Enviar**.

Cliente de e-mail

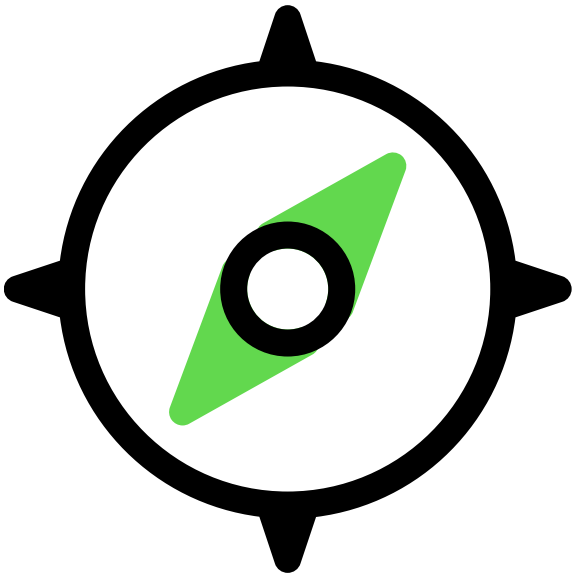
Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

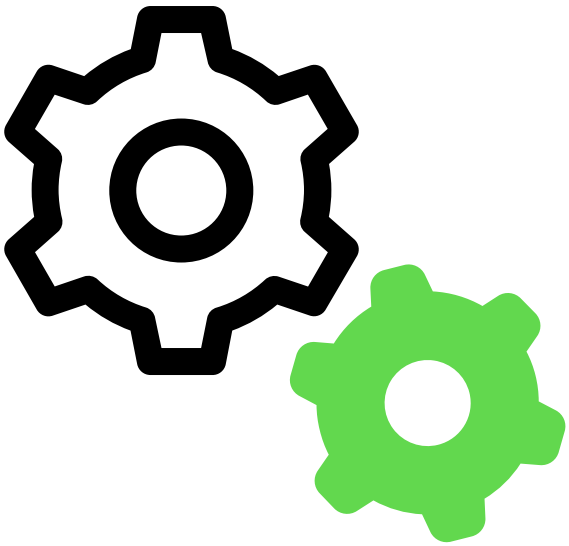
Primeiros passos

Explorar



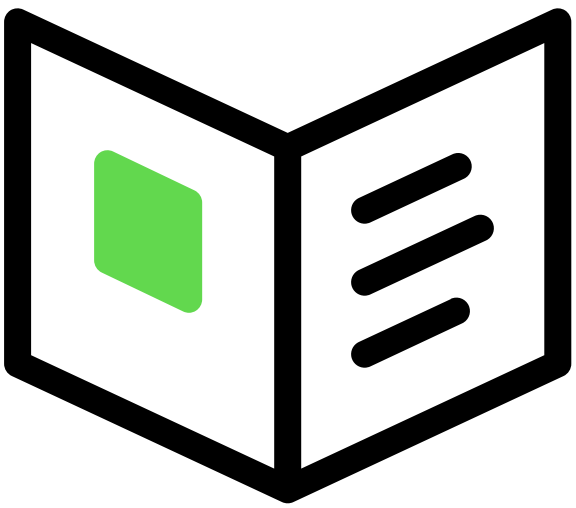
Explore e saiba mais sobre como enviar um e-mail diretamente de qualquer registro

Configurar



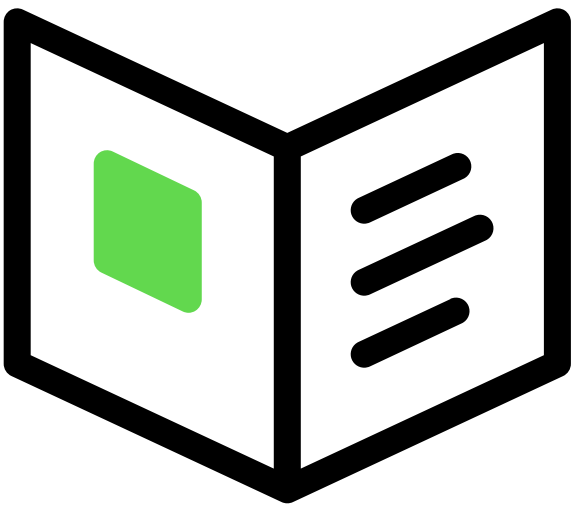
Configure e gerencie o comportamento do seu cliente de e-mail

Componentes instalados



Exibir componentes instalados com o cliente de e-mail

Referência



Referências para cliente de e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de e-mails de notificação
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando o cliente de e-mail

Você pode usar o cliente de e-mail de um formulário ou da exibição de registro em um espaço para enviar um e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

Benefíciosdo cliente de e-mail

Benefíciosdo cliente de e-mail

Benefício	Funcionalidade
Enviar e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema	Cliente de e-mail
Habilite o cliente de e-mail para uma tabela para que os usuários possam enviar e-mails diretamente do registro da tabela	Habilitar o cliente de e-mail para uma tabela
Use as configurações do cliente de e-mail para gerenciar o comportamento do seu cliente de e-mail. Cada configuração consiste em diferentes controles de e-mail para definir destinatários e endereços de e-mail permitidos	Configurações do cliente de e-mail
Dar aos usuários a opção de enviar uma mensagem do cliente de e-mail como uma mensagem de texto SMS	Habilitar a entrega de SMS com o cliente de e-mail
Crie um modelo diferente para cada tabela que usa o cliente de e-mail para preencher previamente os dados de destinatários e conteúdo de e-mail	Criar um modelo de cliente de e-mail
Crie e insira conteúdo predefinido para adicionar ao cliente de e-mail para que os usuários possam escrever e-mails de forma consistente e eficiente	Redação de e-mails com mensagens rápidas
Personalize a internacionalização de endereço de e-mail para desativar o processamento de e-mails de entrada e saída, desabilitar o suporte para e-mails de entrada ou para adicionar o formato de endereço de e-mail para decodificar endereços de e-mail internacionais	Internacionalização de endereço de e-mail

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o cliente de e-mail, consulte:

- Configurar cliente de e-mail
- Componentes instalados com o cliente de e-mail
- 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.

Cliente de e-mail

Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

Usando o cliente de e-mail

Você pode usar o cliente de e-mail em um formulário ou na exibição de registro em um espaço.

- Para abrir o cliente de e-mail a partir de um formulário, abra um registro e clique no menu mais opções ( ). Clique no ícone de e-mail ( ).
- Para abrir o cliente de e-mail em um espaço, abra um registro e clique no ícone de menu ( ). Clique em **Compor e-mail**.

O cliente de e-mail se parece com uma interface de e-mail padrão, que contém uma barra de ferramentas para formatação de texto e adição de anexos.

O cliente de e-mail usa o tipo de conteúdo misto/várias partes e oferece suporte à marcação HTML no corpo da mensagem.

Nota:
O campo **Assunto** no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão para o campo **Assunto** na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto de assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente o valor **de Tamanho máximo** do campo **Assunto** na tabela E-mail.

Para obter mais informações sobre como usar o cliente de e-mail em um espaço, consulte Comunicação por e-mail no espaço .

Informações de ativação

O cliente de e-mail é ativado com o plug-in Email Client (com.glide.email_client), que está ativo por padrão no Now Platform.

O cliente de e-mail está habilitado por padrão na tabela de incidentes. Para habilitar o cliente de e-mail para outra tabela, adicione o atributo de dicionário `email_client` ao registro de coleção da tabela. Para obter mais informações, consulte Habilitar o cliente de e-mail para uma tabela.

O cliente de e-mail está habilitado por padrão na tabela de mudança.

Conceda aos usuários acesso ao cliente de e-mail atribuindo a eles a função email_composer.

Mais configuração

Você pode configurar o cliente de e-mail criando um registro de Configuração do cliente de e-mail [sys_email_client_configuration]. Para obter mais informações, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Você também pode criar modelos de cliente de e-mail ou mensagens rápidas para usar conteúdo predefinido em mensagens do cliente de e-mail. Para mais informações, consulte o seguinte:

- Criar um modelo de cliente de e-mail
- Redação de e-mails com mensagens rápidas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opcionalmente, você pode dar aos usuários a opção de enviar mensagens do cliente de e-mail como mensagens de texto SMS. Para obter mais informações, consulte Habilitar a entrega de SMS com o cliente de e-mail.

Configurar cliente de e-mail

Habilitar e configurar o cliente de e-mail.

Visão geral da configuração

Habilitar o cliente de e-mail para uma tabela

Habilite o cliente de e-mail para uma tabela para que os usuários possam enviar e-mails diretamente do registro da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela Incidente [incidente]. Você pode habilitar o cliente de e-mail para outra tabela adicionando o atributo de dicionário `email_client` à tabela.

Nota:
Esta capacidade não é herdada por tabelas que estendem a tabela atual. Por exemplo, habilitar o cliente de e-mail na tabela de tarefas não o habilita para as tabelas de incidentes ou problemas.

Procedimento

1. Abra um registro na tabela para o qual você deseja habilitar o cliente de e-mail.
   Por exemplo, para habilitar o cliente de e-mail para a tabela Problema [problema], navegue até **Problema** > **Aberto**e abra qualquer registro de problema.
2. No formulário, clique no ícone de menu (⋮) e, em seguida, clique em **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista Entradas do Dicionário, abra o primeiro registro.
   O primeiro registro tem o tipo de registro **Coleção** e não tem nenhuma entrada para **o nome da coluna**.
4. No formulário, na seção Links relacionados, clique em **Exibição avançada**.
5. No campo **Atributos**, insira `email_client=true`.
   Se houver outros valores no campo, separe o atributo com uma vírgula.
6. Clique em **Atualizar**.

Configurações do cliente de e-mail

Use as configurações do cliente de e-mail para gerenciar o comportamento do seu cliente de e-mail. Cada configuração consiste em diferentes controles de e-mail para definir destinatários e endereços de e-mail permitidos.

Em instâncias novas e atualizadas, o módulo Configuração do cliente de e-mail é ativado por padrão por meio do plug-in Cliente de e-mail (com.glide.email_client).

Nota:
Se você fez upgrade para a versão Madrid, uma configuração de cliente de e-mail padrão será criada automaticamente durante o upgrade. Esta configuração de e-mail padrão será usada se você não definir nenhuma outra configuração de cliente de e-mail. Além disso, se você definiu anteriormente determinadas propriedades do cliente de e-mail para controlar o preenchimento automático de endereços de e-mail, a desambiguação e a exibição dos endereços de e-mail De e Responder para, essas configurações serão mantidas na configuração do cliente de e-mail padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funcionam as configurações do cliente de e-mail

As configurações do cliente de e-mail determinam como o cliente de e-mail se comporta, por exemplo, se o endereço De ou o endereço Responder para deve ser exibido. Uma configuração se aplica a uma tabela ServiceNow específica, que permite definir o comportamento do cliente de e-mail para um contexto, finalidade ou aplicação específica. Por exemplo, se você tiver usuários do cliente de e-mail que enviam e-mail sobre registros de casos do Atendimento ao cliente, poderá criar uma configuração que aplique controles de cliente de e-mail específicos ao atendimento ao cliente. Você também pode selecionar os qualificadores de destinatário do cliente de e-mail para controlar os resultados de destinatário do preenchimento automático de uma tabela selecionada, como a tabela Contato do cliente.

Uma configuração de cliente de e-mail consiste nos seguintes componentes:

Qualificadores de destinatário do cliente de e-mail

Os qualificadores de destinatário controlam os destinatários de e-mail retornados nos resultados de preenchimento automático dos campos Para, Cc e Cco do cliente de e-mail. Você pode fornecer qualificadores adicionais exibidos nos resultados de preenchimento automático para diferenciar os destinatários que têm os mesmos nomes e restringir os resultados.

Nota:
Use o campo **Para é opcional** no formulário Configuração do cliente de e-mail para tornar o campo **Para:** opcional para enviar um e-mail.

Endereços de origem do cliente de e-mail

Este controle permite a exibição dos endereços De e Responder para. Use o modelo de cliente de e-mail para criar um conjunto de endereços De permitidos que podem ser usados quando um usuário envia um e-mail com o cliente de e-mail. Você pode fornecer um endereço De específico a ser usado no cliente de e-mail ou pode optar por ocultá-lo totalmente.

Manipulação de anexos do cliente de e-mail

Por padrão, os anexos enviados do cliente de e-mail são anexados ao registro de destino. Em vez disso, você pode selecionar para anexar arquivos ao registro de e-mail [sys_email] ou definir condições que definem quais anexos do cliente de e-mail são adicionados ao registro de destino. Para ver o status de todos os anexos de e-mail, acesse a tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment].

Você também pode usar um modelo de cliente de e-mail para definir o conteúdo de uma mensagem do cliente de e-mail e definir outras características da mensagem, como uma configuração de remetente de e-mail (endereço de origem).

Processo de configuração do cliente de e-mail

Usuários com a função de administrador definem e editam configurações do cliente de e-mail. Usuários com a função email_client_admin podem editar informações de configuração em tabelas selecionadas.

1. Crie os vários controles de cliente de e-mail que podem ser usados para criar uma configuração de cliente de e-mail.

- Definir qualificadores de destinatário do cliente de e-mail
- Definir cliente de e-mail a partir de endereços

2. Crie a configuração do cliente de e-mail.

Defina uma configuração de cliente de e-mail que determina como o cliente de e-mail se comporta quando os usuários criam uma mensagem 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.

Definir qualificadores de destinatário do cliente de e-mail

Crie uma configuração que controle a lista de preenchimento automático de destinatários exibida no cliente de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_client_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar qualificadores de destinatário que exibem campos adicionais (de uma tabela selecionada ServiceNow) na lista de preenchimento automático. Esses campos diferenciam os destinatários de e-mail que têm o mesmo nome e sobrenome.

Use as seguintes guias no formulário Qualificador de destinatário do cliente de e-mail para definir uma configuração de destinatário.

- **Configuração de exibição** – Configure o comportamento de preenchimento automático do destinatário do e-mail e, opcionalmente, selecione campos adicionais para diferenciar os destinatários que têm o mesmo nome. Os campos adicionais garantem que os usuários selecionem o destinatário apropriado para um e-mail.
- **Configuração de consulta** – Especifique uma condição ou script que consulte a tabela selecionada e filtre os resultados do destinatário retornados.

Você pode definir diferentes configurações de destinatário, que podem ser usadas em uma configuração de cliente de e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Qualificador de Destinatários do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos na parte superior do formulário do Qualificador de Destinatário.

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para esta configuração de destinatário do cliente de e-mail.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Tabela	A tabela ServiceNow a ser consultada para destinatários.
Descrição	Uma breve descrição desta configuração de destinatário.

3. Preencha os campos na guia **Configuração de exibição** para controlar a exibição de preenchimento automático no cliente de e-mail.

Campo	Descrição
Endereço de E-mail	O campo na tabela que contém o endereço de e-mail do destinatário.
Nome para exibição	O campo na tabela usado para o nome do destinatário exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	A ordem dos resultados retornados em relação a outros qualificadores de destinatário definidos.
Campos de Exibição Adicionais	Uma lista de conteúdo para escolher campos adicionais da tabela a serem exibidos na lista de preenchimento automático. Diferencia destinatários que compartilham o mesmo nome.
Campos Adicionais de Pesquisa	Uma caixa de seleção para habilitar campos adicionais a serem pesquisados. Expande os destinatários retornados na lista de preenchimento automático consultando (pesquisando) os **Campos de exibição adicionais**.

4. Preencha os campos na guia Configuração de consulta.

Campo	Descrição
Pesquisa de prefixo	Opção para encontrar o destinatário desejado usando o prefixo. **Nota:** Selecionar a opção **Pesquisa de prefixo** exibe o menu suspenso **Campo de sobrenome** com opções para filtrar o nome do destinatário.
Tipo	Selecione o método para filtrar os destinatários retornados na lista de preenchimento automático: ○ Condição ○ Script
Condições	Se você selecionou Condição para o **Tipo**, use o Construtor de condições para especificar as condições que devem ser atendidas para retornar os destinatários apropriados.
Script	Se você selecionou Script para o **Tipo**, insira um script que use estas variáveis para retornar os destinatários apropriados: ○ `destinatárioQuery`: GlideRecord para a tabela que está sendo consultada. ○ `targetRecord`: GlideRecord para o registro de destino a partir do qual o cliente de e-mail foi aberto. Por exemplo, este destinatárioQuery é um GlideRecord que representa a tabela Contato do cliente. A variável targetRecord é um caso de Atendimento ao cliente a partir do qual o cliente de e-mail foi aberto. Esta consulta limita os resultados de preenchimento automático do cliente de e-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	mail aos contatos que pertencem à mesma conta do caso de Atendimento ao cliente.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. Clique em **Enviar**.
   A configuração do qualificador de destinatário é adicionada à tabela Qualificador de Destinatário [sys_recipient_qualifier] e está disponível para uso em uma configuração de cliente de e-mail.

Definir cliente de e-mail a partir de endereços

Defina um endereço de e-mail permitido que seja exibido no endereço De de uma mensagem enviada do cliente de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Endereço de do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. Em **Nome de exibição**, insira o nome a ser exibido no campo De da mensagem do cliente de e-mail.
3. Insira um **endereço de e-mail** válido para o endereço De no cliente de e-mail.
4. Clique em **Enviar**.
   O endereço De é adicionado à tabela Endereço de origem do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].

Criar uma configuração de cliente de e-mail

Defina uma configuração que controla a exibição e o comportamento do cliente de e-mail que se baseia em uma tabela ServiceNow selecionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_client_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração determina os resultados de preenchimento automático do destinatário que são exibidos, os endereços de e-mail que podem ser inseridos e um conjunto de endereços De permitidos a serem usados ao enviar uma mensagem com o cliente.

Você pode criar uma configuração de cliente de e-mail por tabela ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Configuração do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta configuração de cliente de e-mail.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Ativo	Opção que indica que a configuração está ativa. A configuração está ativa por padrão.
Tabela	ServiceNow tabela à qual esta configuração de cliente se aplica. Selecione uma tabela na lista.

3. Na seção Configuração de destinatário, selecione **Qualificadores de destinatário** a serem usados para esta configuração de cliente.

   a. Clique no ícone de cadeado ( ).
   Por padrão, dois tipos de destinatários estão disponíveis: Usuários ativos com contas de e-mail e Grupos ativos com contas de e-mail.

   b. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione uma configuração de destinatário na lista de configurações de destinatário disponíveis.

   c. Clique no ícone de cadeado ( ) para bloqueá-lo.

4. Na seção Configuração de exibição:

   a. Selecione a opção **Exibir De** para exibir o endereço de e-mail De no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail De no cliente de e-mail.

   b. Selecione a opção Exibir **Responder para** para exibir o endereço Responder para no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail Responder para no cliente de e-mail.

5. Na seção Manipulação de anexos, selecione uma das três opções para o campo **Ação de envio de anexo**.

6. Na seção Configuração de filtro, selecione **Filtros de endereço de e-mail** a serem aplicados ao cliente de e-mail.

   a. Desbloqueie o ícone de cadeado ( ).

   b. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione um ou mais filtros de endereço de e-mail.

   c. Clique no ícone de cadeado ( ) para bloquear **os Filtros de endereço de e-mail**.

   Cada filtro selecionado avalia um determinado endereço de e-mail e determina se o endereço fornecido é válido ou não para ser aplicado a um e-mail de saída.

7. Clique em **Enviar**.
   A configuração é adicionada à tabela Configuração do cliente de e-mail [sys_email_client_configuration].

Habilitar a entrega de SMS com o cliente de e-mail

Dê aos usuários a opção de enviar uma mensagem do cliente de e-mail como uma mensagem de texto SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

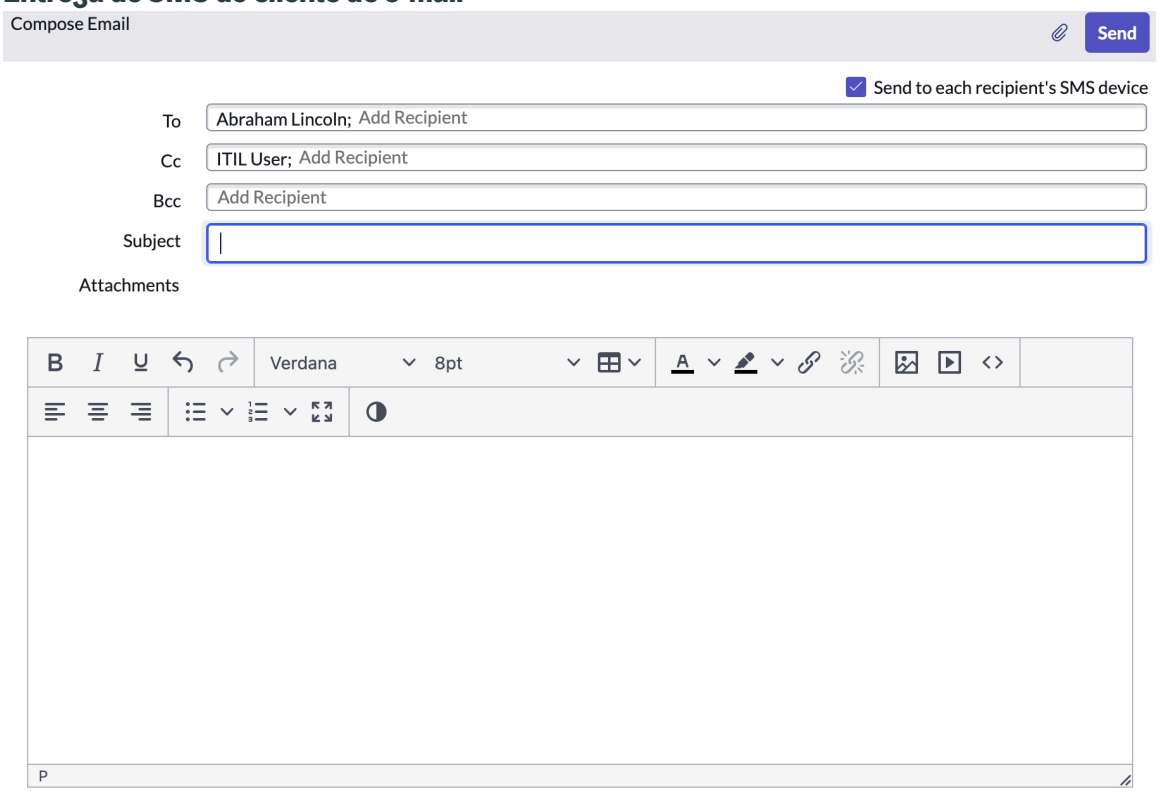
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira sys_properties.list.
2. Na lista, localize e abra o registro da propriedade *glide.email_client.show_sms_option*.
3. No formulário, altere **Valor** para **verdadeiro**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
No cliente de e-mail, o usuário pode selecionar para enviar a mensagem como uma mensagem de texto SMS.

Entrega de SMS do cliente de e-mail



Se o destinatário não tiver um dispositivo SMS registrado, o cliente de e-mail enviará a mensagem para o dispositivo de e-mail primário.

Tópicos relacionados

Adicionar propriedade do sistema

Criar um modelo de cliente de e-mail

Crie um modelo diferente para cada tabela que usa o cliente de e-mail para preencher previamente os dados de destinatários e conteúdo de e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cliente de e-mail usa seus próprios modelos de e-mail para definir valores padrão para campos. Use as seguintes seções no formulário Modelo de cliente de e-mail para criar um modelo de cliente:

- Conteúdo: o corpo da mensagem.
- Destinatários: os endereços de e-mail dos usuários que recebem a mensagem de e-mail. Os endereços de e-mail são exibidos nos campos Para, Cc e Cco da mensagem.
- Configuração do remetente: o método usado para gerar o e-mail do remetente (endereço de e-mail de origem) da mensagem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo do cliente de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo exclusivo.
Tabela	A tabela à qual o modelo se aplica. Habilite o cliente de e-mail para a mesma tabela.
Condições	As condições que determinam quando este modelo de cliente é usado. Use o construtor de condições para identificar o registro de destino que deve corresponder antes que este modelo seja aplicado ao cliente de e-mail.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Ordem de Execução	Um número que indica a ordem na qual as condições do modelo são avaliadas. O modelo com a ordem de execução mais baixa é considerado.
Incluir anexo de e-mail	Opção para incluir anexos de e-mail nos modelos de resposta **replyall-resourced**, **reply-re opened**, **encaminhar-sent**, **reply-sent**, **replyall-sent**e **encaminhar-recebido**. **Nota:** Esta opção se aplica somente a e-mails de resposta em um espaço configurável.

4. Na guia **Conteúdo**, preencha os campos.

Guia Conteúdo

Campo	Ação
Assunto	Insira uma descrição do e-mail. **Nota:** O campo **Assunto** no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão para o campo **Assunto** na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto de assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente o valor **de Tamanho máximo** do campo **Assunto** na tabela E-mail.
Tipo de conteúdo	Selecione o formato do conteúdo do corpo da mensagem: **HTML** ou **texto 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.

Campo	Ação
HTML do corpo	Se você selecionou **HTML** para o campo **Tipo de conteúdo**, insira o conteúdo do corpo da mensagem usando a barra de ferramentas do editor de HTML para formatar o HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente referências de variável usando a sintaxe `${table_name.variable_name}`. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável `${current_user}`. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo de cliente de e-mail. Você pode chamar um script de e-mail usando `${mail_script:script name}` no campo **HTML do corpo**.
Corpo do texto	Se você selecionou **texto sem formatação** para o campo **Tipo de conteúdo**, insira qualquer script de texto ou e-mail que deseja que apareça no corpo da mensagem. Você pode inserir um script de e-mail no campo **de texto Corpo** usando a seguinte sintaxe: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Na guia **Destinatários**, preencha os campos.

Guia Destinatários

Campo	Ação
Para	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou apenas endereços de e-mail. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Para**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript :`. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.
Cc	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou apenas endereços de e-mail. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cc**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript :`. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços que o campo **Para**.
Cco	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail de usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cco**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript :`. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Ação
	Este campo não pode ter os mesmos endereços que os campos **Para** ou **Cc**.

6. Na guia **Configuração do remetente**, selecione o método **Tipo de geração de origem** para determinar como o remetente (endereço de origem) na mensagem do cliente de e-mail é gerado.
   Use este método somente se quiser um endereço De diferente do definido em sua conta de e-mail SMTP.
   - Nenhum: o endereço De não é gerado na mensagem do cliente de e-mail.
   - Conta de e-mail SMTP: use o endereço De da conta de e-mail SMTP da instância como remetente.
   - Selecionar da lista: escolha em uma lista de endereços De permitidos definidos na tabela Endereço de origem do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].
   - Script: execute uma consulta GlideRecord na tabela Cliente de e-mail do endereço [sys_email_client_from_address].

     Por exemplo, o script a seguir define o endereço De com base na localização do solicitante do incidente:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

   - Texto: insira o endereço de e-mail De a ser usado no cliente.

Nota:

O endereço de e-mail De não aparece no cliente de e-mail, a menos que você configure um cliente de e-mail para exibir o endereço De. Para obter mais informações sobre como gerenciar o comportamento de um cliente de e-mail, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Se o domínio do endereço De não for o domínio do servidor de conta de e-mail SMTP, o proprietário do endereço do domínio De deverá configurar o registro SPF para o domínio. O proprietário muda as configurações do domínio para permitir que a instância envie um e-mail como se fosse desse domínio. Para obter mais informações sobre como usar registros SPF, consulte ServiceNow KB0535456 .

7. Selecione **Enviar**.
   O modelo é adicionado à tabela Modelos do cliente de e-mail [sys_email_client_template].

Tópicos relacionados

Inclusões de script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar um modelo de cliente de e-mail

Depois de criar um modelo de cliente de e-mail, você pode aplicá-lo a um e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As etapas a seguir são implementadas somente após a criação de um modelo de cliente de e-mail

Procedimento

1. Clique no ícone de reticências (...) na parte superior do modelo para aplicar o modelo a um e-mail.
2. Selecione **E-mail**.
3. Preencha os campos para compor um e-mail.
   Consulte Criar um modelo de cliente de e-mail para obter detalhes do campo.

Nota:
O corpo do e-mail é preenchido com os detalhes do registro do incidente. Se você modificar um ou mais campos no registro de incidente e não for salvo, as mudanças não salvas ainda serão refletidas no corpo do e-mail.

Nota:
2.000 caracteres é o limite total para todas as mudanças no registro de incidentes. Se algumas de suas mudanças não forem refletidas e ficarem truncadas no corpo do e-mail, isso ocorre porque o total de mudanças é maior que o limite de 2.000 caracteres.

Criar um modelo de resposta de cliente de e-mail

Agora você pode criar modelos de resposta de cliente de e-mail personalizados que oferecem suporte a condições.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O modelo de cliente de e-mail é aplicado automaticamente no cliente de e-mail com base na tabela, nas condições e na ordem de execução especificadas.

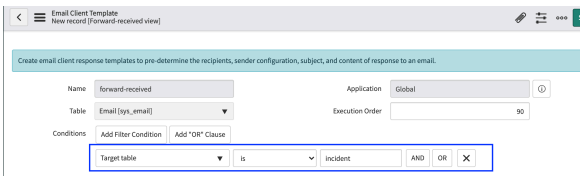
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
   As seguintes opções para **Modelo de resposta - Recebido** e **Modelo de resposta - Enviado** são exibidas.
2. Clique em uma das opções disponíveis para criar um modelo para essa opção selecionada.
3. Preencha os campos na parte superior do formulário Modelo do cliente de e-mail.

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo preenchido automaticamente com base na opção de modelo selecionada. **Nota:** Esse é um campo somente leitura.
Tabela	Nome da tabela preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este é um campo somente leitura porque, para modelos de resposta, o nome da tabela é sempre sys_email.
Condições	As condições que determinam quando este modelo de resposta do cliente é usado. Use o construtor de condições para identificar o registro de destino que deve corresponder antes que este modelo seja aplicado. **Nota:** Se as condições não forem verdadeiras, o cliente de e-mail obterá o modelo padrão. Selecione o nome da tabela de destino nas condições às quais o modelo se aplica. Habilite o modelo de resposta para a mesma tabela. 
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Ordem de Execução	Um número que indica a ordem na qual as condições do modelo são avaliadas.

4. Preencha os campos na guia **Conteúdo**.

Campo	Descrição
Assunto	Insira uma descrição do e-mail. **Nota:** O campo **Assunto** no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão para o campo **Assunto** na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto de assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente o valor **de Tamanho máximo** do campo **Assunto** na tabela E-mail.
Tipo de conteúdo	Selecione o formato do conteúdo do corpo da mensagem: HTML ou texto simples.
HTML do corpo	Se você selecionou HTML para o **tipo de conteúdo**, insira o conteúdo do corpo da mensagem usando a barra de ferramentas do editor de HTML para formatar o HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente referências de variável usando a sintaxe ${table_name.variable_name}. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user}. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo de cliente de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode chamar um script de e-mail usando ${mail_script:script name} no campo **HTML do corpo**.
Corpo do texto	Se você selecionou texto sem formatação para o **Tipo de conteúdo**, insira qualquer script de texto ou e-mail que deseja que apareça no corpo da mensagem. Você pode inserir um script de e-mail no campo **de texto Corpo** usando a seguinte sintaxe: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Preencha os campos na guia **Destinatários**.

Campo	Descrição
Para	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail de usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Para**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript :`. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.
Cc	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail de usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cc**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript :`. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços que o campo **Para**.
Cco	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail de usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cco**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript :`. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços que os campos **Para** ou **Cc**.

6. Na guia **Configuração do remetente**, selecione o **Tipo de geração de origem** para determinar como o remetente (endereço de origem) na mensagem do cliente de e-mail é gerado.
Use este campo somente se quiser um endereço De diferente do definido em sua conta de e-mail SMTP.

- Nenhum: o endereço De não é gerado na mensagem do cliente de e-mail.
- Conta de e-mail SMTP: use o endereço De da conta de e-mail SMTP da instância como remetente.
- Selecionar da lista: escolha em uma lista de endereços De permitidos definidos na tabela Endereço de origem do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Script: execute uma consulta GlideRecord na tabela Cliente de e-mail do endereço [sys_email_client_from_address].

  Por exemplo, o script a seguir define o endereço De com base na localização do solicitante do incidente:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Texto: insira o endereço de e-mail De a ser usado no cliente.

Nota:
O endereço de e-mail De não aparece no cliente de e-mail, a menos que você configure o cliente de e-mail para exibir o endereço De. Para obter mais informações sobre como gerenciar o comportamento do cliente de e-mail, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Se o domínio do endereço De não for o domínio do servidor de conta de e-mail SMTP, o proprietário do domínio De deverá configurar o registro SPF para o domínio. O proprietário muda as configurações do domínio para permitir que a instância envie e-mails como se fosse desse domínio. Para obter detalhes sobre como usar registros SPF, consulte ServiceNow KB0535456 .

7. Clique em **Enviar**.

Redação de e-mails com mensagens rápidas

Insira conteúdo predefinido no corpo da mensagem de e-mails que você envia do cliente de e-mail.

Como usar mensagens rápidas

No cliente de e-mail, você pode selecionar uma mensagem rápida para preencher o corpo do e-mail com o conteúdo especificado na mensagem rápida. Depois de definir uma ou mais mensagens rápidas, o seletor de Mensagens Rápidas aparece no cliente de e-mail para que você possa criar um e-mail com várias mensagens rápidas.

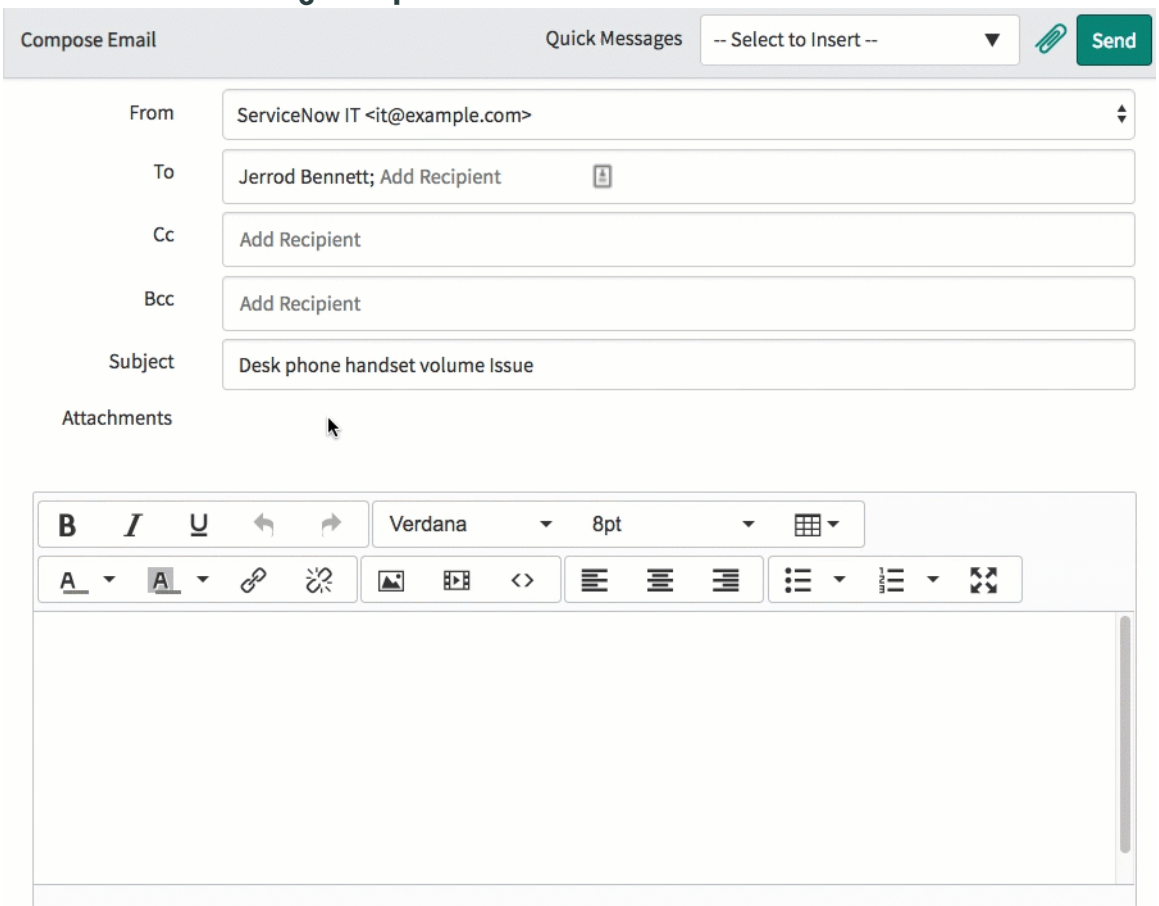
Por padrão, o conteúdo da mensagem rápida é inserido no local do cursor. Ela não substitui o conteúdo que você criou antes de selecionar a mensagem rápida. Para substituir o conteúdo da mensagem por uma mensagem rápida, realce o texto a ser substituído e selecione uma mensagem rápida.

Nota:
Para que o conteúdo da mensagem rápida substitua todo o conteúdo existente em um rascunho de e-mail, defina a propriedade `glide.email_client.quick_message.insert` como **falsa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como adicionar mensagens rápidas a um e-mail



Criação de conteúdo de mensagem rápida

Defina mensagens rápidas criando registros na tabela Mensagens prontas do Cliente de e-mail [sys_email_canned_message].

Ao definir uma mensagem rápida, você pode adicionar qualquer um dos seguintes tipos de conteúdo ao corpo da mensagem:

- Ícones
- Logotipos
- Fotos
- HTML em rich text
- Hiperlinks
- Variáveis
- Quaisquer outras construções HTML

Nota:
Se você adicionar anexos à mensagem rápida, eles não serão enviados como parte da distribuição de e-mail.

Atribua a função email_client_quick_message_author a gerentes de negócios para que eles possam criar mensagens rápidas para usuários em seu grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como definir condições de mensagens rápidas

Ao definir uma mensagem rápida, você pode limitar a disponibilidade da mensagem rápida de acordo com:

- O usuário que inicia o cliente de e-mail
- O grupo do usuário que inicia o cliente de e-mail
- A tabela do registro a partir da qual você inicia o cliente de e-mail
- O registro de destino a partir do qual você inicia o cliente de e-mail

Por exemplo, se você designar Beth Anglin como o usuário para uma determinada mensagem rápida, a mensagem rápida estará disponível no cliente de e-mail somente para Beth Anglin.

Se você associar uma mensagem rápida à tabela Incidente [incidente], a mensagem rápida estará disponível no cliente de e-mail somente depois que você iniciar a partir de um registro de incidente. Se você especificar um registro de destino da tabela Incidente para a mensagem rápida, a mensagem rápida se tornará disponível no cliente de e-mail somente para registros de incidentes correspondentes.

Definir uma mensagem rápida

Crie conteúdo predefinido para adicionar ao cliente de e-mail para que os usuários possam escrever e-mails de forma consistente e eficiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_client_quick_message_author ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Mensagens rápidas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Título	Nome que aparece no seletor de Mensagem rápida.
Ativo	Opção para ativar a mensagem rápida. Quando selecionada, a mensagem rápida fica disponível para seleção no seletor de Mensagem rápida.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Usuário	Usuário que tem acesso a esta mensagem rápida. A seleção de um usuário restringe o acesso somente a esse usuário. Deixe o campo em branco para não ter restrições baseadas em usuário.
Grupo	Grupo cujos membros têm acesso a esta mensagem rápida. A seleção de um grupo restringe o acesso somente a membros desse grupo. Deixe o campo em branco para não ter restrições baseadas em grupo.
Tabela	Tabela à qual a mensagem rápida se aplica. Para disponibilizar a mensagem rápida para todas as tabelas, deixe em branco.
Condições	Registro de destino que deve corresponder às condições antes que a mensagem rápida apareça para seleção no cliente de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Corpo da mensagem	Conteúdo a ser inserido no campo **Texto da mensagem** no cliente de e-mail. Por padrão, o campo oferece suporte ao formato HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente referências de variável usando a sintaxe ${table_name.variable_name}. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user}. Para fazer referência ao título do usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user.title}. Você pode usar esses valores para incluir uma assinatura predefinida em respostas de e-mail de agentes para clientes. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo de cliente de e-mail.

4. Clique em **Enviar**.

Internacionalização de endereço de e-mail

A internacionalização de endereço de e-mail permite o suporte a caracteres internacionais para endereços de e-mail para caracteres diferentes do inglês ao enviar e receber e-mails. Os endereços de e-mail podem ter caracteres que não sejam do American Standard Code for Information Interchange (ASCII).

Habilite ou desabilite caracteres internacionais em um e-mail executando um trabalho agendado.

A propriedade do sistema *glide.email_address.rfc6530.enabled* pode ser definida como verdadeira somente se o servidor SMTP de e-mail configurado para a instância for compatível com a extensão SMTP UTF8. Por padrão, esta propriedade permite o envio e o recebimento de e-mails de entrada de e para endereços de e-mail internacionais, incluindo o processamento de e-mails recebidos de endereços de e-mail internacionais codificados.

Habilitar ou desabilitar a internacionalização de endereço de e-mail

Habilite a internacionalização de endereço de e-mail definindo a propriedade do sistema *glide.email_address.rfc6530.enabled* como verdadeira.

Desabilite a internacionalização de endereço de e-mail definindo a propriedade do sistema *glide.email_address.rfc6530.enabled* como falsa.

Personalizar internacionalização de endereço de e-mail

Personalize a internacionalização de endereço de e-mail para desativar o processamento de e-mails de entrada e saída, desabilitar o suporte para e-mails de entrada ou para adicionar o formato de endereço de e-mail para decodificar endereços de e-mail internacionais.

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. **Opcional:** Desative o processamento de e-mails de entrada e saída de ou para endereços de e-mail RFC 6530.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo** para criar a propriedade *`glide.email_address.inbound.rfc6530`*.

   c. No formulário, preencha os detalhes.

Campos	Entrada
Nome	*`glide.email_address.inbound.rfc6530`*
Descrição	Esta propriedade desativa o processamento de e-mails de endereços de e-mail RFC 6530.
Tipo	verdadeiro|falso
Valor	falso
Ignorar cache	Marque a caixa de seleção. **Nota:** Quando a caixa de seleção Ignorar cache está marcada, o sistema libera o cache do servidor quando o parâmetro é alterado.
Ler funções	Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade.
Funções de gravação	Define as funções que têm acesso de gravação nesta propriedade.

   d. Selecione **Enviar**.

2. **Opcional:** Desabilite o suporte para processamento de e-mails de entrada recebidos de endereços de e-mail codificados.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo** para criar a propriedade *`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.address`*.

   c. No formulário, preencha os detalhes.

Campos	Entrada
Nome	*`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.addre`*
Descrição	Esta propriedade desabilita o suporte ao processamento de e-mails recebidos de endereços de e-mail codificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Entrada
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	falso
Ignorar cache	Marque a caixa de seleção. **Nota:** Quando a caixa de seleção Ignorar o cache está marcada, o sistema libera o cache do servidor quando o parâmetro é alterado.
Ler funções	Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade.
Funções de gravação	Defina as funções que têm acesso de gravação a esta propriedade.

d. Selecione **Enviar**.
Os endereços de e-mail codificados são recebidos-ignorados.

3. **Opcional:** Adicione o formato de endereço de e-mail para decodificar endereços de e-mail internacionais se o formato não for ISO-8859-1, ISO-8859-8 ou ISO-8859-15.

a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

b. Abra a propriedade do sistema *glide.inbound.rfc6530.supported.encoding.formats*.

c. Adicione o formato necessário ao campo de valor. Para vários formatos, use a lista separada por vírgulas.

d. Selecione **Atualizar**.

Componentes instalados com o cliente de e-mail

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação dos plug-ins Cliente de e-mail (com.glide.email_client) e Modelo de cliente de e-mail (com.glide.email_client_template), incluindo tabelas e funções de usuário.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

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
Configuração do Cliente de e-mail [sys_email_client_configuration]	Controles para o cliente de e-mail. Há apenas um registro de Configuração do cliente de e-mail para cada tabela que usa o cliente de e-mail.
Endereço de do Cliente de e-mail [sys_email_client_from_address]	Endereços de e-mail que os usuários podem selecionar como o endereço De de uma mensagem do cliente de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Qualificador de Destinatário [sys_recipient_qualifier]	Endereços de e-mail para os quais os usuários podem enviar mensagens do cliente de e-mail.
Modelo do Cliente de e-mail [sys_email_client_template]	Modelos que são aplicados automaticamente a mensagens do cliente de e-mail qualificado.

Administrador do cliente de e-mail [email_client_admin]

Configura o cliente de e-mail para atender às necessidades da sua organização e pode ler ou gravar modelos de cliente de e-mail.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- e-mail_client_quick_message_author
- e-mail_client_template_write

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Compositor de e-mail [email_composer]

Cria mensagens de cliente de e-mail e pode ler modelos de cliente de e-mail.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: email_client_template_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Função somente leitura para modelos de cliente de e-mail [email_client_template_read]

Lê modelos de cliente de e-mail.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: nenhuma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.

Função de leitura/gravação para modelos de cliente de e-mail [email_client_template_write]

Lê e grava modelos de cliente de e-mail.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: email_client_template_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Autor de mensagem rápida [email_client_quick_message_author]

Cria mensagens rápidas para usuários em seu grupo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: nenhuma.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Referência

A seção de referência fornece informações adicionais sobre o cliente de e-mail.

Gere uma resposta de e-mail com base no contexto da conversa usando o menu de contexto Escrever com Now Assist. Essa habilidade pode ajudar os agentes a rascunhar e-mails rapidamente e a manter o foco. Para obter mais informações, consulte .

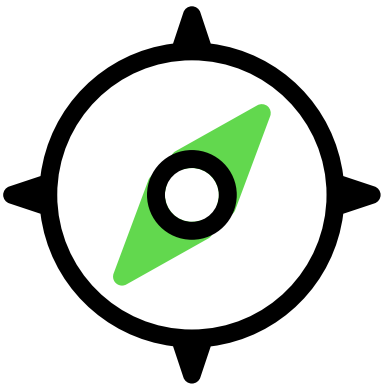
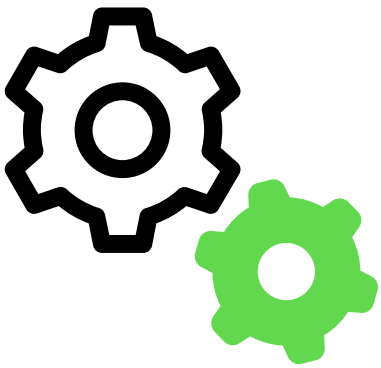
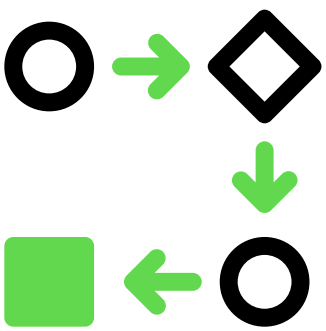
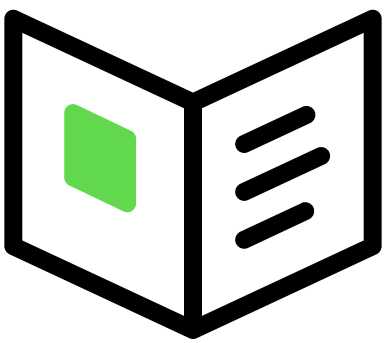
E-mail de entrada

Economize tempo respondendo a e-mails manualmente ao configurar sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar	Configurar	Ações
		
Explorar respostas automatizadas do sistema para e-mails de entrada	Configurar uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada	Executar ações de entrada comparando o tipo de e-mail de entrada e as condições da ação de entrada
Uso	Referências e exemplos	
		
Processar ações de e-mail de entrada	Veja exemplos de ações de e-mail de entrada, integração de eventos de entrada e detalhes sobre objetos de e-mail, correspondência de e-mail, representação de usuário e redirecionamento de e-mails	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de e-mails de notificação
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar e-mail de entrada

Saiba mais sobre e-mails de entrada.

Benefíciosde e-mails de entrada

Benefíciosde e-mails de entrada

Benefício	Funcionalidade
Economize tempo respondendo a e-mails manualmente configurando sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada	Como automatizar as respostas do sistema para e-mails de entrada
Defina uma ação de e-mail de entrada e processamento para criar um script de como o sistema responde a um e-mail de entrada	Ações de e-mail de entrada
Configure uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e use a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada	Configurar ações de e-mail de entrada
Crie ações de e-mail de entrada e reprocesse os e-mails recebidos.	Criar uma ação de e-mail de entrada
Edite dados confidenciais, como número do CPF, detalhes do cartão de crédito, endereço de e-mail, número de telefone e outras informações pessoais de e-mails de entrada para ajudar a proteger os dados e a privacidade	Edição de dados confidenciais

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar e-mails de entrada, consulte:

- Como automatizar as respostas do sistema para e-mails de entrada
- Ações de e-mail de entrada
- Configurar ações de e-mail de entrada
- Usar ações de e-mail de entrada
- Referências para e-mail de entrada

Como automatizar as respostas do sistema para e-mails de entrada

Economize tempo respondendo a e-mails manualmente ao configurar sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada.

Você pode definir respostas do sistema para e-mails de entrada de duas maneiras:

- Crie um fluxo de e-mail de entrada em Workflow Studio
- Criar script para uma ação de e-mail de entrada

Gatilho de e-mail de entrada no Workflow Studio

Com o gatilho de e-mail de entrada em Workflow Studio, você pode criar fluxos que definem os processos automatizados que sua instância realiza ao receber um e-mail.

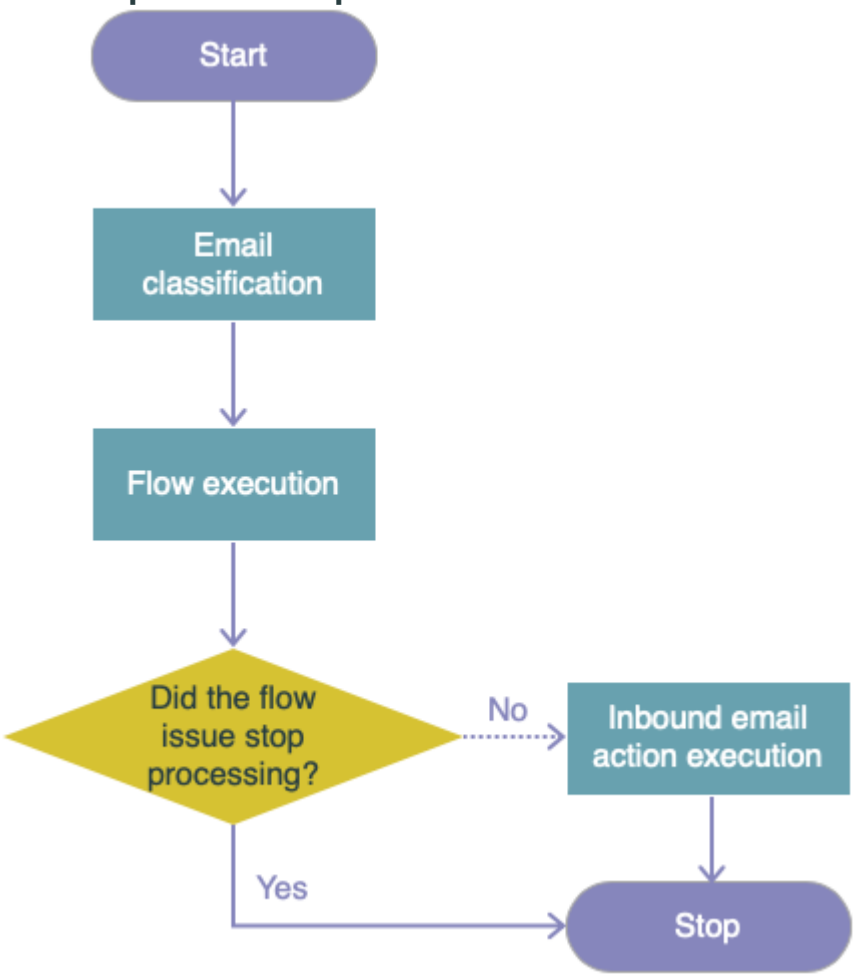
Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra a ordem de processamento de e-mails de entrada. Quando um e-mail é enviado para sua instância, o sistema primeiro classifica o e-mail como resposta, encaminhamento ou novo e-mail. Em seguida, o sistema executa o e-mail de entrada por meio de um fluxo de e-mail de entrada. Se os problemas de fluxo pararem de ser processados, o e-mail terá terminado de ser processado. Se o fluxo não emitir problemas para interromper o processamento, o sistema tentará corresponder o e-mail a outro fluxo de e-mail de entrada. Se a qualquer momento o e-mail não corresponder a um fluxo de e-mail de entrada, o sistema corresponderá o e-mail a uma ação de e-mail de entrada.

Pedido de processamento para e-mails de entrada



Os benefícios de automatizar as respostas do sistema a e-mails de entrada em Workflow Studio são:

- Fornece uma interface fácil e acessível que usa linguagem natural.
- Consolida informações de configuração e tempo de execução em um único ambiente para que os proprietários e desenvolvedores de processo possam criar, operar e solucionar problemas de fluxos a partir de uma única interface.
- Reduz os custos de upgrade, com a lógica de upgrade seguro Now Platform substituindo o script personalizado complexo.
- Reduz os custos de desenvolvimento fornecendo uma biblioteca de ações reutilizáveis.

Para obter mais informações sobre como criar fluxos de e-mail de entrada em Workflow Studio, consulte Workflow Studio flow trigger types ou siga as etapas em Create a flow with an inbound email trigger . Para exibir ou gerenciar seus fluxos de e-mail de entrada, navegue até **Flow Designer** > **Fluxos de E-mail de Entrada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de e-mail de entrada

Defina uma ação de e-mail de entrada e processamento para criar um script de como o sistema responde a um e-mail de entrada.

Ações de e-mail de entrada

Defina uma ação de e-mail de entrada para criar um script de como o sistema responde a um e-mail de entrada.

Nota:
Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

As ações de e-mail de entrada são semelhantes às regras de negócios: ambas usam condições e scripts que trabalham em uma tabela de destino. Uma ação de e-mail de entrada verifica o e-mail em busca de uma marca d'água que o associe a uma tarefa e verifica se há outras condições. Se as condições forem atendidas, o sistema executará a ação de e-mail de entrada que você configurou. O sistema pode realizar dois tipos de ação:

- Ação de registro: definir um valor para um campo na tabela de destino.
- Resposta de e-mail: envio de um e-mail de retorno para a origem que foi o gatilho da ação.

Por padrão, se um e-mail não tiver marca d'água identificável, uma ação de e-mail de entrada tentará criar um incidente a partir da mensagem. Se o e-mail tiver uma marca d'água de um incidente existente, uma ação de e-mail de entrada atualizará o incidente existente de acordo com o script da ação.

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre as ações que a instância pode realizar em resposta a mensagens de usuários, além de mostrar como criar ou modificar notificações por e-mail para usuários. Configurar ações de e-mail de entrada e notificações por e-mail

Tipos de recebimento de e-mail de entrada

O sistema classifica todos os e-mails recebidos em um dos três tipos: encaminhar, responder ou novo.

Classificações de ação de entrada

Ordem	Tipo	Critérios
1	Avançar	O sistema classifica um e-mail como encaminhamento somente quando ele atende a todos estes critérios: • A *linha de assunto* contém um prefixo de encaminhamento reconhecido, como **FW:**. • O *corpo do e-mail* contém uma cadeia de caracteres de encaminhamento reconhecida, como **De :**. O sistema classifica qualquer e-mail que atenda a esses critérios como um encaminhamento, mesmo se a mensagem contiver uma marca d'água ou um número de registro que, de outra forma, a classificaria como uma resposta.

Tradução automática

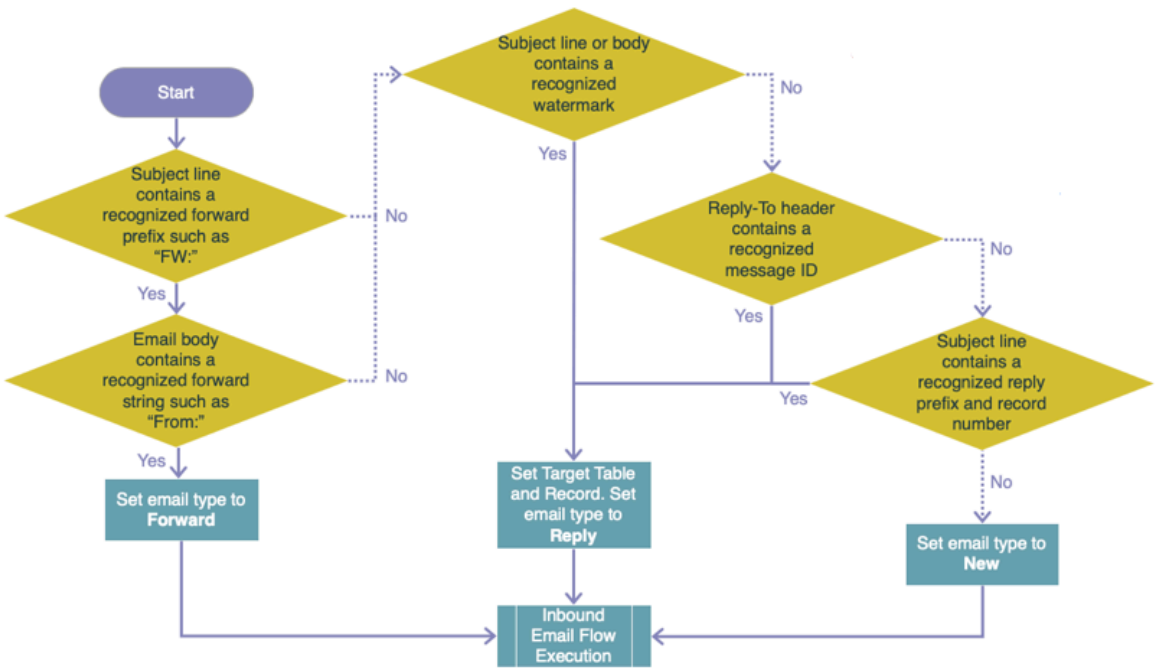
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificações de ação de entrada

Ordem	Tipo	Critérios
2	resposta	O sistema classifica um e-mail como resposta quando ele não corresponde ao tipo de recebimento de encaminhamento e atende a qualquer um destes critérios: • A linha de assunto ou o corpo do e-mail contém uma *marca d'água* reconhecida, como **Ref: MSG0000008**. • Não há marca d'água e o *cabeçalho Responder para* contém um ID de mensagem reconhecido de um e-mail com marca d'água. • Não há marca d'água e a linha de assunto contém um prefixo de resposta reconhecido, como **RE:** e um número de registro reconhecido, como **INC0005574** **Nota:** O *cabeçalho Responder* a do e-mail associado deve ter uma marca d'água associada a ele. Se não houver marca d'água, ele será classificado como novo.
3	Novo	O sistema classifica um e-mail como novo quando ele não corresponde aos tipos de recebimento de encaminhamento e de resposta.

Nota:
Da versão Paris em diante, se um corpo de e-mail tiver várias marcas d'água, a última marca d'água no corpo do e-mail será considerada.

Determinando o tipo de e-mail recebido



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anexos

Se um e-mail de entrada contiver um ou mais anexos de e-mail, a ação de e-mail de entrada adicionará os anexos ao primeiro registro que a ação produzir.

Codificação de caracteres

- Se a codificação de e-mail for ASCII-7 ou UTF-8, as ações de e-mail de entrada preservarão a codificação de caracteres em todos os registros de tarefa associados que elas produzirem.
- Se a codificação de e-mail for ISO-8859-1, a ação de e-mail de entrada tentará converter o e-mail para Windows 1252.
- As ações de e-mail de entrada convertem qualquer outra codificação (por exemplo, Mac OS Roman) em texto sem formatação, que pode ou não ser legível.

Consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema para obter exemplos do que você poderá ver se uma notificação ou ação de e-mail de entrada não for processada.

Nota:
O estado de todos os e-mails de entrada que foram executados nas ações de e-mail de entrada, mesmo que não haja nenhuma ação correspondente, é alterado para **Processado**.

Separação de domínio

O sistema ignora o domínio em que o registro da ação de e-mail de entrada está quando cria um registro com base na ação de e-mail de entrada. Mantenha as ações de entrada no domínio global. Por exemplo, se sua ação de e-mail de entrada criar um incidente, o sistema criará o incidente no mesmo domínio que o usuário no campo **Solicitante**. Se esse usuário não estiver na tabela Usuário [sys_user], o incidente ficará no domínio global.

Tópicos relacionados

Variáveis de notificação

Marcas d'água em e-mails de notificação

Processamento de ação de e-mail de entrada

O sistema determina quais ações de entrada serão executadas comparando o tipo de e-mail de entrada e as condições da ação de entrada com a mensagem de e-mail de entrada. Certas propriedades estão disponíveis para definir os prefixos de resposta e encaminhamento nas linhas de assunto de e-mail que sua instância reconhece ao processar e-mails de entrada.

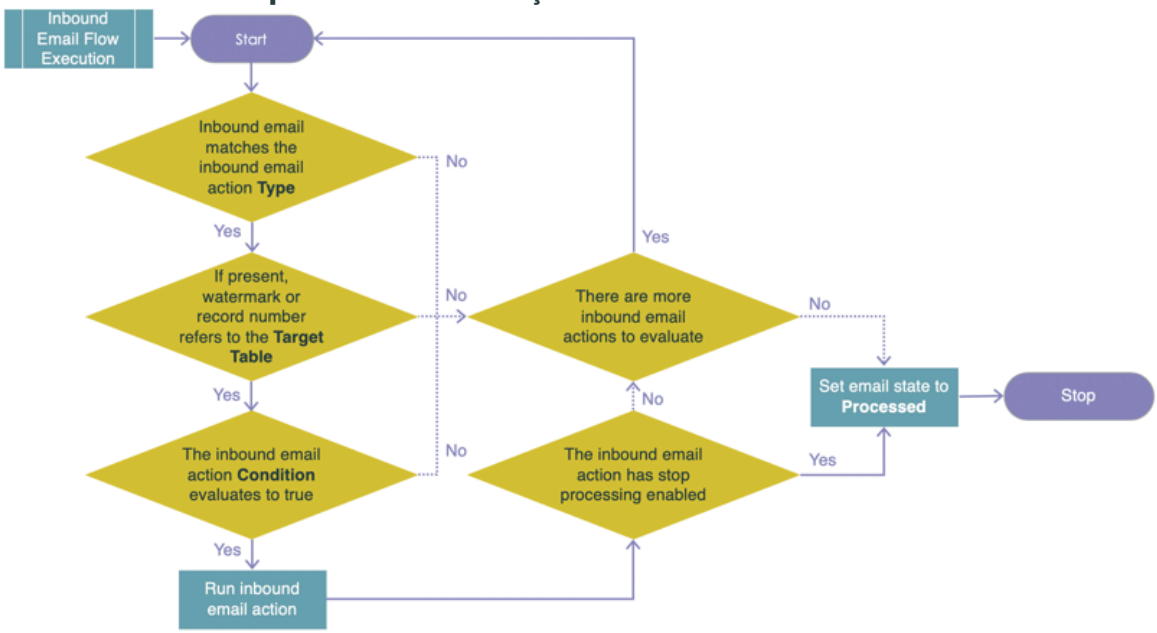
Nota:
Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

O sistema segue este fluxo de processamento para determinar se deve executar uma ação 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.

Fluxo de trabalho de processamento de ação de entrada



O sistema só executa uma ação de entrada quando:

- O tipo de e-mail de entrada corresponde ao **Tipo**de ação de entrada.
- Se presente, a marca d'água ou o número do registro se refere a um registro na **tabela Destino**.
- As **Condições** da ação de entrada são avaliadas como verdadeiras.

Se algum desses critérios não for atendido, o sistema ignorará a ação de entrada atual e avaliará a próxima ação de entrada ativa. O sistema processa ações de entrada do valor **de pedido** mais baixo para o mais alto. Se a ação de entrada tiver **Parar processamento** habilitado, o sistema atualizará o **Estado** do registro de e-mail para **Processado** após executar o **Script**da ação de entrada.

O vídeo a seguir mostra como uma condição de ação de entrada evita que um incidente seja criado.

Solução de problemas quando o e-mail de entrada não é processado

Prefixos reconhecidos nas linhas de assunto do e-mail

Prefixos de resposta de e-mail

Quando nenhuma marca d'água está presente ou o cabeçalho do e-mail Em resposta está presente, a instância reconhece o e-mail que contém um prefixo da propriedade `glide.email.reply_subject_prefix` como e-mail de resposta. Você pode usar esta propriedade para definir prefixos de resposta não padrão em seu sistema de e-mail.

Propriedade	Descrição
glide.email.reply_subject_prefix	Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identificam uma resposta de e-mail. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: re:,aw:,r:,Aceito:,Tentativo:,Recusado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: O caso do prefixo de resposta no e-mail, por exemplo, RE:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo Re: e somente RE: estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como uma resposta. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões com maiúsculas e minúsculas, como RE:, Re: e assim por diante.

Prefixos de encaminhamento de e-mail

E-mails com determinados prefixos acionam o tipo de encaminhamento de ação de e-mail de entrada. A instância reconhece qualquer e-mail cuja linha de assunto contenha um prefixo da propriedade *glide.email.forward_subject_prefix* como e-mail encaminhado. E-mails com esses prefixos acionam ações de e-mail de entrada do tipo encaminhar. Use esta propriedade para definir prefixos de encaminhamento não padrão em seu sistema de e-mail ou para que os encaminhamentos de e-mail se comportem como respostas. Se o valor da propriedade do sistema estiver vazio, o sistema será revertido para usar os valores **fw:** e **fwd:**.

Propriedade	Descrição
glide.email.forward_subject_prefix	Especifica a lista de prefixos (separados por vírgula) na linha de assunto que identifica um e-mail encaminhado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: fw:, fwd: • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema **Nota:** Os prefixos não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

Encaminhamentos de e-mail como respostas

As propriedades estão disponíveis para forçar ações de entrada a processar e-mails encaminhados como e-mails respondidos. Essas propriedades controlam o prefixo do assunto que as ações de entrada usam.

Propriedade	Valor necessário
glide.email.reply_subject_prefix	re:,Re:,RE:,aw:,r:,fw:,fwd:,fwd:,fwd:
glide.email.forward_subject_prefix	[qualquer texto que não seja um prefixo de encaminhamento]

Essas propriedades fazem com que a ação de entrada Atualizar incidente processe todos os e-mails encaminhados e respondidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A propriedade `glide.email.forward_subject_prefix` deve conter algum texto para que o e-mail encaminhado possa ser processado como uma resposta. Pode ser qualquer texto, exceto um prefixo de encaminhamento (ou seja, fw:,fwd:,Fwd:,FWD:).

Como corresponder um endereço de e-mail do remetente a um usuário

A instância corresponde ao endereço de e-mail de um remetente a um usuário ativo na tabela Usuário [sys_user] usando ações de entrada.

Ao processar um e-mail, a instância define o usuário atual como o usuário cujo endereço de e-mail corresponde **a email.from**. As ações de entrada podem fazer referência a esse usuário atual. Por exemplo, a ação de entrada do sistema base Criar incidente define o **caller_id** do incidente com o valor retornado por `gs.getUserID()`.

Se vários usuários tiverem o mesmo endereço de e-mail, a instância primeiro pesquisará um usuário ativo com o endereço de e-mail. A instância não corresponde a usuários inativos.

Nota:
Cada registro de usuário deve ter um endereço de e-mail exclusivo para que a instância possa corresponder de forma confiável ao e-mail do usuário correto.

Se não for possível um endereço de e-mail exclusivo para cada usuário, atribua um endereço de e-mail compartilhado a apenas um usuário ativo para que a instância sempre corresponda ao e-mail de entrada desse endereço para o usuário ativo.

Marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Os exemplos a seguir ilustram como a instância corresponde a marcas d'água aleatórias em uma linha de assunto ou corpo de e-mail.

Nota:
Para instâncias atualizadas de uma versão anterior a Jacarta, o sistema pode reconhecer marcas d'água aleatórias e não aleatórias durante um período de transição de marca d'água.

Exemplos de marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Linha de assunto ou conteúdo do corpo	Resultados Correspondentes
Ref:MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	A instância reconhece esta cadeia de caracteres como uma marca d'água e pesquisa na tabela Marcas d'água de e-mail [sys_watermark] em busca de um registro com o número MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt. Se esta marca d'água existir, a instância corresponderá ao e-mail ao registro associado. Se esta marca d'água não existir, o sistema processará as mensagens de e-mail de entrada conforme descrito em Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada.
Ref:MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh	A instância reconhece esta cadeia de caracteres como uma marca d'água e pesquisa na tabela Marcas d'água de e-mail [sys_watermark] em busca de um registro com o número MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh. Se esta marca d'água existir, a instância corresponderá ao e-mail ao registro associado. Se esta marca d'água não existir, o sistema processará as mensagens de e-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Linha de assunto ou conteúdo do corpo	Resultados Correspondentes
	mail de entrada conforme descrito em Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada.

Números de registros correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Os exemplos a seguir ilustram como a instância corresponde aos números de registro na linha de assunto de um e-mail com um registro existente quando não há marca d'água presente.

Exemplos de números de registros correspondentes na linha de assunto

Conteúdos da linha de assunto	Resultados correspondentes
RE: exemplo INC0005574	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece o prefixo INC como pertencente à tabela Incidente. A instância pesquisa a tabela Incidente em busca de um registro existente INC0005574. Se este incidente existir, o e-mail será associado a ele. Se este registro de incidente não existir, a instância usará a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associará o novo incidente ao e-mail.
RE: exemplo "INC0005574" RE: exemplo *INC0005574	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta, mas não reconhece o prefixo "INC" como pertencente à tabela Incidente devido às aspas. O mesmo erro ocorre para qualquer caractere que não seja um espaço antes do número do registro. Em vez disso, a instância usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail.
RE: "Exemplo INC0005574" RE: exemplo INC0005574*	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece o prefixo INC como pertencente à tabela Incidente. A instância pesquisa a tabela Incidente em busca de um registro existente INC0005574", que não pode ser encontrado devido às aspas. O mesmo erro ocorre para qualquer caractere que não seja um espaço no final do número do registro. Em vez disso, a instância usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail.
RE: CHG0008593 e INC000576	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece um, mas não ambos, dos prefixos numéricos. Não há como prever qual prefixo a instância corresponde primeiro. Qualquer que seja o prefixo correspondente, ele pesquisará a tabela correspondente em busca de um registro correspondente. Se o registro existir, o e-mail será associado à tabela. Se o registro não existir, a instância usará a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associará o novo incidente ao e-mail. **Nota:** A instância não é compatível com o processamento de e-mail com vários números na linha de assunto porque não há como prever a qual registro a instância corresponde primeiro. Por esse motivo, não inclua mais de uma variável $number em suas notificações.
FW: exemplo INC0005574	A instância reconhece esta linha de assunto como um encaminhamento devido ao prefixo FW :. Ele usa a ação de entrada para e-mails encaminhados para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de números de registros correspondentes na linha de assunto

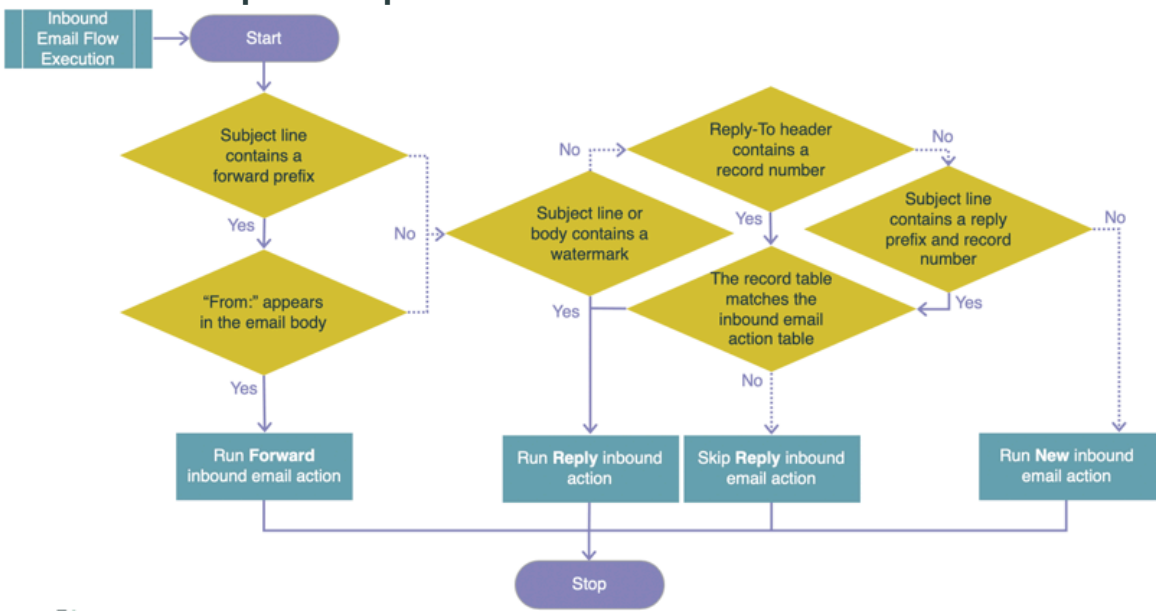
Conteúdos da linha de assunto	Resultados correspondentes
Exemplo INC0005574	A instância reconhece este assunto como um novo e-mail porque ele não contém uma resposta correspondente ou um prefixo de encaminhamento. Ele usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail.

Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada

O sistema corresponde o e-mail de entrada às condições das ações de entrada ativas.

As ações de entrada padrão criam ou atualizam o registro de tarefa sob essas condições.

Critérios de correspondência padrão

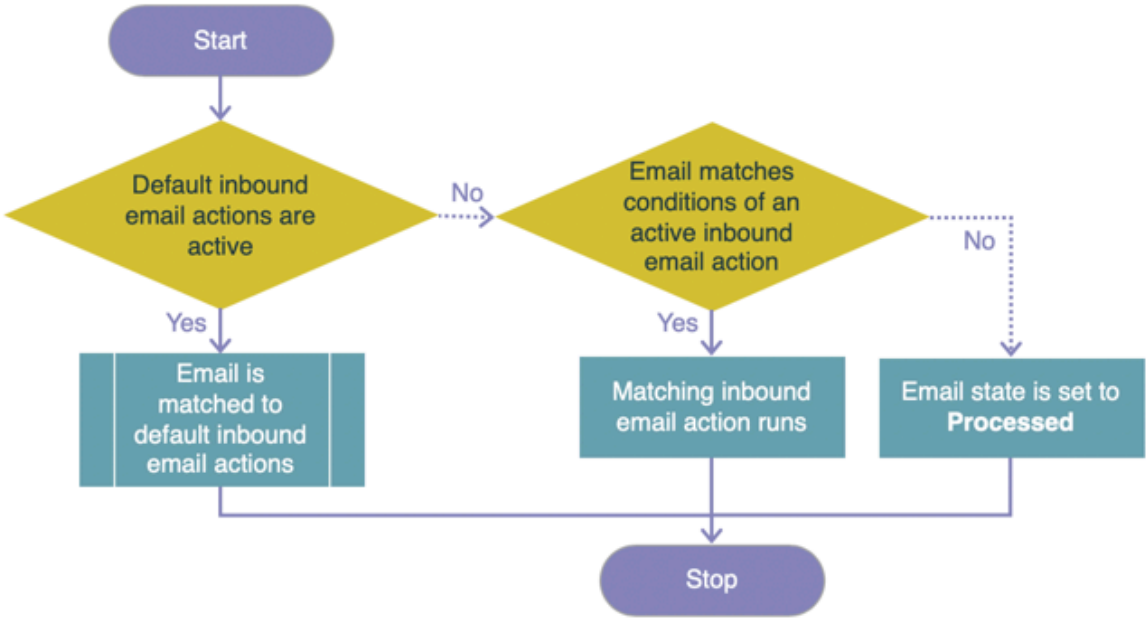


Se você personalizar ou desativar as ações de entrada padrão, o sistema verificará as condições das ações de entrada ativas. Se o sistema não puder encontrar uma ação de entrada com condições correspondentes, ele definirá o estado como **Processado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios de correspondência personalizados



Critérios de tipo de ação de entrada

Tipo de ação de e-mail de entrada	Critérios de correspondência obrigatórios	Nome da ação padrão (tabela de incidentes)	Resultado da ação padrão
Encaminhar	O e-mail contém as seguintes condições: **1.** Um assunto que começa com um prefixo de encaminhamento reconhecido (mesmo se uma marca d'água ou um cabeçalho In-Reply-To estiver presente). **2.** De<user email> aparece em qualquer lugar no corpo do e-mail.	Criar Incidente (Encaminhado)	Criar novo registro
resposta	O e-mail contém uma das seguintes condições e a tabela especificada no e-mail corresponde à tabela da ação de entrada: **1.** Uma marca d'água válida que corresponde a um registro existente. **2.** Um cabeçalho de e-mail Em resposta a (quando não há marca d'água presente) que corresponde a um registro existente. **3.** Uma linha de assunto que começa com um prefixo de resposta reconhecido (quando não há marca d'água nem cabeçalho Em-Resposta-Para) e um número de registro válido que corresponde a um registro existente.	Atualizar incidente (BP)	Atualizar registro existente
Novo(a)	O e-mail não atende às condições para uma ação de e-mail de entrada do tipo resposta ou encaminhamento	Criar Incidente	Criar novo registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se mais de uma ação de entrada estiver disponível para um tipo específico, a instância usará o campo Tabela para corresponder o e-mail a uma tabela específica. Se também houver mais de uma ação para a tabela da ação de entrada, a instância usará o campo **Ordem** para determinar a ordem na qual as ações são executadas.

Configurar ações de e-mail de entrada

Configure uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e use a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

Habilitar criação automática de usuário

Um administrador pode definir uma propriedade de e-mail para criar usuários automaticamente a partir de e-mails de entrada. O administrador fornece uma lista de domínios confiáveis para impedir que usuários não confiáveis sejam criados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode impedir que o e-mail de usuários fora do domínio da sua empresa crie incidentes. Quando uma instância recebe uma mensagem e não há endereço de e-mail correspondente do remetente, a instância pode criar um usuário com o ID de usuário [sys_user.user_name] definido para o endereço de e-mail completo do remetente.

Os usuários em sua instância ainda devem ter acesso de gravação e atualização aos registros que criam ou atualizam por meio de ações de e-mail de entrada.

Nota:

Para saber mais sobre a propriedade `glide.user.trusted_domain`, que afeta a criação automática de e-mail, consulte Restringir e-mails por domínio para criação de usuário (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Criação de usuários a partir de e-mail de entrada

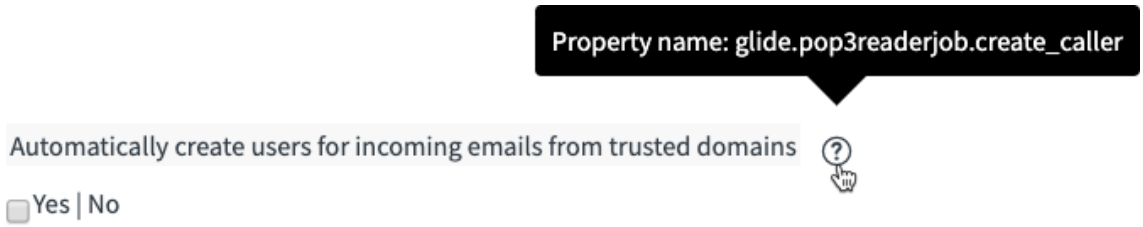
Valor da variável email.from	ID do usuário criado	Endereço de E-mail	Nome
new.user@company.com	novo.usuário@empresa.com	novo.usuário@empresa.com	Novo usuário
"Novo usuário"<new.user@company.com>	novo.usuário@empresa.com	novo.usuário@empresa.com	Novo usuário
"Usuário, novo"<new.user@company.com>	novo.usuário@empresa.com	novo.usuário@empresa.com	Novo usuário
"Usuário"<nuser@company.com>	nuser@empresa.com	nuser@empresa.com	Usuário

Procedimento

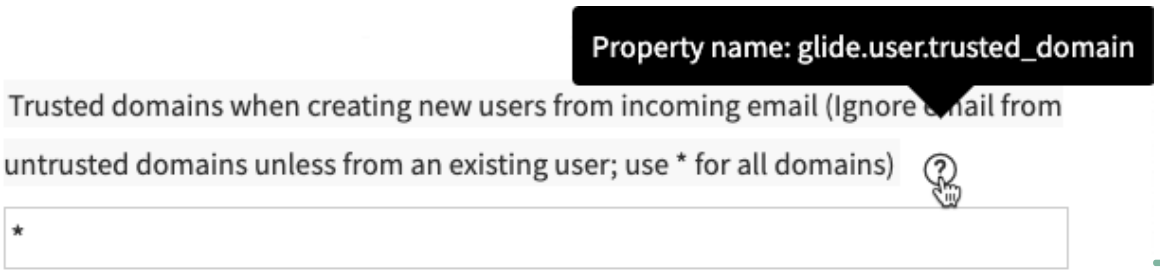
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Marque a caixa de seleção para **Criar usuários automaticamente para e-mail de entrada de domínios confiáveis** (`glide.pop3readerjob.create_caller`).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Insira a lista de domínios confiáveis em **Domínios confiáveis para criar usuários a partir de e-mails de entrada** (`glide.user.trusted_domain`).



Nota:
A propriedade `glide.user.trusted_domain` impedirá a criação de usuários se o remetente não for de um domínio confiável. No entanto, o sistema ainda pode processar ações de entrada para e-mails recebidos do domínio. Para que o sistema ignore esses e-mails, configure um filtro de endereço do sistema. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de endereço do sistema, consulte Filtros de endereço do sistema. Você também pode impedir que usuários não confiáveis acionem ações de entrada, bloqueando o usuário convidado.

4. Clique em **Salvar**.
5. **Opcional:** Conclua as etapas a seguir para bloquear o usuário convidado.
   a. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o usuário **convidado**.
   b. Selecione o campo **Bloqueado** para desabilitar a conta de convidado.

O que Fazer Depois

Quando a propriedade `glide.pop3readerjob.create_caller` é definida como `false`, a instância executa ações de entrada de usuários que não correspondem a um usuário existente, representando o usuário convidado.

Se a propriedade `glide.pop3readerjob.create_caller` estiver definida como `true`, mas um usuário tiver um endereço de e-mail válido associado a um dispositivo não primário, a instância criará um novo registro de usuário para esse endereço de e-mail se não houver endereço de e-mail correspondente em Usuários [sys_user] tabela. A instância não valida endereços de e-mail não primários em relação à tabela Dispositivos de notificação [cmn_notif_device].

O método que a instância usa para criar usuários pode ser atualizado para usar o endereço de e-mail completo, ativando o plug-in Criação automática de usuário de e-mail.

O plug-in define a propriedade `glide.email.create_userid_from_email` como **verdadeira** por padrão. Depois de ativar o plug-in, habilite a criação automática de usuário a partir do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O `glide.email.create_userid_from_email` não é usado pelo sistema quando o registro é criado usando o produtor de registro ou criado manualmente.

Aviso:
Revise seus registros de usuário existentes para reconciliar qualquer um que contenha endereços de e-mail idênticos. Se você ativar o plug-in antes de reconciliar endereços de e-mail, sua instância não poderá distinguir entre usuários com endereços de e-mail idênticos e selecionará aleatoriamente um dos usuários com o endereço de e-mail correspondente.

Definir valores de campos do corpo do e-mail

Os valores em um e-mail de entrada podem definir valores de campos em um registro de tarefa.

Qualquer par nome:valor em um corpo de e-mail de entrada é analisado em um par variável/valor no script de e-mail de entrada. O par nome:valor deve estar em sua própria linha. Observe que a maioria dos clientes de e-mail limita o número de caracteres permitidos por linha e pode truncar pares nome:valor excessivamente longos.

Dica:
Para evitar análises inesperadas, certifique-se de que todos os nomes nos pares nome:valor sejam exclusivos.

Consulte Redirecionamento de e-mails para obter um exemplo do uso de `setDisplayValue()` em uma ação de e-mail de entrada.

Nota:
A ação sempre gera um nome de variável minúsculo. Além disso, esta funcionalidade não funciona em campos de referência.

Por exemplo, se um corpo de e-mail contiver esta linha:

```
Foo:bar
```

O script de e-mail de entrada cria a variável `email.body.foo` com o valor de **bar**. Você pode usar essas variáveis para criar condições como:

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

Neste exemplo, o script define o valor de `[field]` como a **barra**de valor .

Nota:
Os espaços são renderizados como sublinhados quando um par nome:valor é analisado em um par variável/valor. Por exemplo, se um corpo de e-mail contiver uma linha com espaços como `minha variável: dados`, o script de e-mail de entrada criará a variável `email.body.my_variable`. O valor da variável é **data**.

Especificar a ordem de processamento de e-mail de entrada

Você pode configurar uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e usar a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

O plug-in Processamento de e-mails solicitados (com.glide.email_ordered_processing) está habilitado por padrão para novas instâncias. Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in para instâncias atualizadas. O plug-in adiciona a coluna **Pedido** à tabela Regras [sysrule], que a instância usa para determinar quando processar e-mails. Os administradores também podem adicionar um comando a um script de ação que interrompe o processamento após a execução do script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a ordem de processamento

Configure a ordem de processamento das ações de e-mail de entrada para forçá-las a serem executadas em uma ordem prescrita.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de Entrada**.
2. Abra uma ação de entrada existente ou crie uma.
3. Preencha o formulário e atribua um número de ordem ao campo **Ordem** para estabelecer quando esta regra de entrada deve ser executada em relação a outras regras.
   Se você atualizou e ativou o plug-in, o campo **Pedido** pode ser chamado de **Pedido de execução**.

   Nota:
   Certifique-se de que cada ação de entrada tenha um valor **de Pedido** exclusivo para garantir que o sistema interrompa o processamento conforme o esperado. Se várias ações de entrada tiverem o mesmo valor **de Pedido**, o sistema poderá avaliar todas as ações de entrada, mesmo se uma delas contiver o `event.state="stop_processing";` script ou tem a opção **Parar processamento** selecionada.

4. Para interromper o processamento de regras quando uma ação de e-mail de entrada for executada com sucesso: adicione a seguinte linha à parte inferior do script:
   - Marque a caixa de seleção **Parar processamento**.
   - Adicione a seguinte linha à parte inferior do script **Ações** :

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

Gerenciar vários filtros em uma ação de e-mail de entrada

Use a ordenação de processos e o comando *`stop_processing`* para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, você pode criar novos registros de problema quando `prb:` aparece na linha de assunto e novas solicitações de mudança quando `chg:` aparece na linha de assunto. Todos os outros e-mails são usados para criar um incidente. As ações são configuradas da seguinte forma:

Procedimento

1. Crie uma ação com uma condição de Assunto > começa com > `chg:` e o `event.state="stop_processing";` comando anexado ao script.
2. Atribua a esta ação um valor de Pedido de `100`.
3. Crie uma ação com uma condição de Assunto > começa com > `prb:` e o `event.state="stop_processing";` comando anexado ao script.
4. Atribua a esta ação um valor de Pedido de `200`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Crie uma ação para o incidente sem condições e com um valor de Pedido de 300.

   Não é necessário adicionar o comando `stop_processing` ao script para a ação de incidente, a menos que você queira que o processamento pare nesta regra para evitar continuar para outra ação.

Resultado

Se uma solicitação de mudança ou um problema for criado, o comando `stop_processing` interromperá o processamento e nenhum registro de incidente será criado. Se nem uma solicitação de mudança nem um problema forem criados, a ação de e-mail de entrada para o incidente criará um registro.

Usar ações de e-mail de entrada

Crie ações de e-mail de entrada e reprocesse os e-mails recebidos.

Criar uma ação de e-mail de entrada

Crie ações de e-mail de entrada para definir as ações que o sistema executa quando um e-mail é recebido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de Entrada**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos conforme descrito na tabela.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Campos de formulário de Ações de e-mail de entrada

Campo	Descrição
Quando executar	
Nome	Insira um nome descritivo para esta ação de e-mail.
Tabela de destino	Selecione a tabela em que a ação adiciona ou atualiza registros.
Tipo de ação	Selecione o tipo de ação que a instância realiza. Selecione **Ação de registro** para modificar um registro na instância ou selecione **E-mail de resposta** para que a instância envie um e-mail de volta para a origem do e-mail de entrada.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar a ação de e-mail de entrada. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar a ação.
Parar o processamento	Marque esta caixa de seleção para ajudar a impedir que o sistema execute ações de e-mail de entrada adicionais após a execução desta ação.
Editar dados confidenciais	Selecione esta opção para mascarar dados confidenciais, como detalhes pessoais, SSN, detalhes do cartão de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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: Disponível somente quando o plug-in Edição de dados confidenciais para e-mails de entrada está ativado.
Tipo	Selecione o tipo de mensagem necessário para executar a ação. A ação será executada somente se o e-mail de entrada for do tipo selecionado. Os tipos disponíveis são: ○ *Novo*: um e-mail que não é reconhecido como uma resposta ou encaminhamento. ○ *Responder*: um e-mail com uma marca d'água com um cabeçalho de e-mail Em resposta a ou cuja linha de assunto comece com um prefixo de resposta reconhecido. ○ *Encaminhar*: um e-mail cuja linha de assunto começa com um prefixo de encaminhamento reconhecido, mesmo que o e-mail também contenha uma marca d'água ou um cabeçalho In-Reply-To. **Nota:** Por padrão, os e-mails de entrada do tipo *Encaminhar* sempre geram novos incidentes, independentemente da presença de uma marca d'água. Se esse comportamento não corresponder à sua lógica de negócios, você poderá alterar os prefixos de resposta e encaminhamento reconhecidos para tratar os encaminhamentos como respostas.
Funções necessárias	Especifique as funções necessárias que o remetente deve ter para acionar a ação de entrada.
Ordem	Insira um número que especifique quando esta ação de entrada é executada em relação a outras ações de entrada que usam a mesma tabela de destino. A instância processa a ação com o número de ordem mais baixo primeiro.
De	Selecione o usuário necessário para executar a ação. Se um usuário for selecionado, a ação será executada somente quando o remetente do e-mail corresponder ao nome de usuário. Deixe este campo em branco para executar a ação para todos os usuários. **Nota:** Se o usuário selecionado for arquivado ou excluído posteriormente, a restrição será removida e qualquer pessoa poderá acionar a ação de e-mail de entrada.
Condição	Especifique a condição que deve ser avaliada como verdadeira para acionar a ação de entrada. Crie uma condição com as listas de seleção ou insira uma declaração que determina quando a ação de e-mail de entrada é executada. Por exemplo: `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
Ações	
Ações de campo	Este campo aparecerá se o **Tipo de ação** for **Ação de registro**. Especifique como as informações no e-mail são inseridas no registro. Por exemplo, selecione **[Criado por] [Do e-mail] [Remetente]**para que, quando a solicitação for inserida, você possa ver quem é.
E-mail de resposta	Este campo aparecerá se o **Tipo de ação** for **E-mail de resposta**. redija a mensagem de e-mail a ser enviada para a origem que acionou a ação de e-mail de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

Script	Insira o script que a ação executa. Normalmente, este script usa a inclusão de script de validadores e variáveis de e-mail.
	
	É fornecido um modelo:
	
	`(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`
	
	`// Implement email action here`
	
	`})(current, event, email, logger);`
	
	Os seguintes objetos estão disponíveis:
	○ **atual**: acesse o registro mencionado pelo e-mail de entrada. Por exemplo, `current.assigned_to` acessa a pessoa atribuída à tarefa.
	○ **evento**: acesse um dos parâmetros do evento de origem. Por exemplo, `event.parm1` acessa o primeiro parâmetro do evento ou `event.parm2` para o segundo parâmetro. Consulte Eventos para obter mais informações.
	○ **e-mail**: acesse o registro de e-mail atual de entrada. Por exemplo, `email.subject` acessa o conteúdo na linha de assunto do e-mail. Para obter mais informações, consulte Como acessar variáveis de objeto de e-mail.
	○ **logger**: adiciona uma mensagem ao arquivo de log com a origem definida como `e-mail.<Sys ID of incoming email>` . Por exemplo: `logger.log ("Algumas informações")`

Descrição	
Descrição	Insira uma explicação detalhada sobre o que faz esta ação de e-mail recebido.
Outros campos	
Ordem	Insira um número para definir a ordem na qual esta ação de e-mail deve ser processada. Ações com números menores são processadas primeiro. O plug-in Processamento de e-mails solicitados não ativa este campo.

Reprocessar e-mails recebidos

Quando um e-mail tiver sido processado incorretamente, corrija o problema subjacente e reprocesse o e-mail. Você pode reprocessar e-mails individualmente ou em lote.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários cenários podem resultar em e-mails processados incorretamente. Depois de executar a ação corretiva, reprocesse os e-mails para obter os registros de e-mail corretos. Dois dos cenários mais comuns são:

- A ação de entrada não foi acionada corretamente. Depois de atualizar ou corrigir a ação de entrada, reprocesse os e-mails afetados para criar os registros corretos.
- E-mails acabaram acidentalmente em uma instância de desenvolvimento, geralmente devido ao nome de usuário ou senha de uma instância de produção ou de teste sendo reutilizada na instância de desenvolvimento. Nesse caso, primeiro você exporta os e-mails

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da instância de desenvolvimento como XML e os importa para a instância correta. Na instância correta, reprocesse os e-mails importados para obter os registros de e-mail corretos.

Você pode reprocessar e-mails com os tipos recebidos ou recebidos-ignorados. Esses e-mails são processados para as caixas de correio do sistema **Recebido** e **Lixo eletrônico**, respectivamente.

Execute as etapas a seguir somente após corrigir o problema subjacente. Este procedimento reprocessa somente os e-mails.

Procedimento

1. Navegue até a **caixa de correio do sistema** relevante ou navegue até **Tudo** > **Logs do sistema** > **E-mail**.
2. Decida se deseja reprocessar e-mails individualmente ou em lote.
   - Para reprocessar um e-mail individual, abra esse e-mail e clique em **Reprocessar e-mail**.
   - Para reprocessar vários e-mails de uma só vez, selecione-os na caixa de correio ou no log de e-mail e aplique a ação **Reprocessar e-mails recebidos**.

   Lembre-se de que você pode reprocessar somente e-mails recebidos ou recebidos-ignorados.

Edição de dados confidenciais

Edite dados confidenciais, como número do CPF, detalhes do cartão de crédito, endereço de e-mail, número de telefone e outras informações pessoais de e-mails de entrada para ajudar a proteger os dados e a privacidade.

Quando um e-mail de entrada é recebido, os dados confidenciais são mascarados. Os dados confidenciais são editados da tabela body, body_text, subject na tabela [sys_email] depois que os fluxos e as ações de entrada são executados.

Nota:
Os dados editados não podem ser recuperados.

A opção Editar dados confidenciais está disponível em ações de e-mail de entrada quando o seguinte é ativado:

- Plug-in de edição de dados confidenciais para e-mails de entrada
- Aplicação de descoberta de dados

Nota:
Descoberta de dados A aplicação não requer uma assinatura paga quando usada junto com o plug-in de edição de dados confidenciais para e-mails de entrada.

Para criar ações de e-mail de entrada, consulte Criar uma ação de e-mail de entrada.

O tempo de edição do registro pode ser exibido verificando o **Log de e-mail**. Para obter mais informações, consulte System email log and mailboxes .

Ativar plug-in de edição de dados confidenciais para e-mails de entrada

Você pode ativar o plug-in Edição de dados confidenciais para e-mails de entrada (com.glide.email_inbound.redaction) para Notificações se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Edição de dados confidenciais para e-mails de entrada (com.glide.email_inbound.redaction) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois
Activating Data Discovery

Nota:
Descoberta de dados A aplicação não requer uma assinatura paga quando usada junto com o plug-in de edição de dados confidenciais para e-mails de entrada.

Descoberta de dados **padrões**

Default data patterns são usados para filtrar entradas de tabela para classificação adicional. O padrão Descoberta de dados define a expressão regular usada para corresponder dados a uma tabela de destino. Para obter mais informações, consulte Configure Data Discovery patterns .

Personalizar o comportamento da edição de dados confidenciais

Personalize o comportamento de edição de dados confidenciais criando propriedades do sistema para fluxos que são acionados por e-mails de entrada, registro sys_email e ações de entrada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema para alternar a edição em fluxos.

   Nota:
   Quando esta propriedade está habilitada, por padrão, todas as ações de entrada e o registro sys_email são editados, independentemente dos valores de propriedade abaixo mencionados na Etapa 2 e na Etapa 3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

b. Selecione **Novo** para criar a propriedade *glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow.enabled*.

c. No formulário, preencha os detalhes.

Campos	Entrada
Nome	*glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow*
Descrição	Esta é uma propriedade global para alternar a edição em Workflow Studio
Tipo	verdadeiro|falso
Valor	falso

d. Selecione **Enviar**.

2. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema para alternar a edição no registro sys_email.

a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

b. Selecione **Novo** para criar a propriedade *glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.enabled*.

c. No formulário, preencha os detalhes.

Campos	Entrada
Nome	*glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.en*
Descrição	Esta propriedade alterna a edição no registro sys_email
Tipo	verdadeiro|falso
Valor	verdadeiro

d. Selecione **Enviar**.

3. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema para alternar a edição em todas as ações de entrada.

a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

b. Selecione **Novo** para criar a propriedade *glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapper.enabled*.

c. No formulário, preencha os 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.

Campos	Entrada
Nome	*glide.email.inbound.email_redaction.email_wrappe*
Descrição	Esta propriedade alterna a edição em todos os e-mails de entrada
Tipo	verdadeiro|falso
Valor	falso

d. Selecione **Enviar**.

Referências para e-mail de entrada

Variáveis de objeto de e-mail, representações de usuário e ações de entrada e exemplos para processar ações de e-mail de entrada.

Como acessar variáveis de objeto de e-mail

Um script de ação de e-mail de entrada contém o objeto de e-mail para acessar várias partes de um e-mail de entrada por meio de variáveis. Você pode usar a variável global *sys_email* com ações de e-mail de entrada.

Como acessar objetos de e-mail com variáveis

Variável	Conteúdos
e-mail.para	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail nas caixas Para: e Cc:.
e-mail.direto	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail na caixa Para:.
e-mail.copiado	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail na caixa Cc:.
e-mail.corpo_texto	Contém o corpo do e-mail como uma cadeia de caracteres de texto simples.
e-mail.corpo_html	Contém o corpo do e-mail como uma cadeia de caracteres HTML.
e-mail.de	Contém um endereço de e-mail que depende das seguintes condições: • Se o endereço listado no campo **Cabeçalhos de** e-mail corresponder ao **endereço de e-mail**de um usuário existente, essa variável conterá o endereço de e-mail do usuário. • Se o endereço listado no campo **Cabeçalhos de** e-mail não corresponder **ao endereço de e-mail**de um usuário existente, essa variável conterá o endereço listado no campo **Cabeçalhos de** e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar objetos de e-mail com variáveis

Variável	Conteúdos
e-mail.from_sys_id	Contém o SYS ID do usuário que enviou o e-mail para a instância.
email.fromAddress	Se a propriedade do sistema *glide.email.inbound_action.extract_from_header* estiver definida como verdadeira, *origemail* será calculado a partir dos cabeçalhos. O valor padrão será falso se a propriedade não existir.
e-mail.origeme-mail	Contém o endereço do remetente do e-mail conforme listado no campo **Cabeçalhos** de e-mail.
e-mail.assunto	Contém o assunto do e-mail como uma cadeia de caracteres de texto simples.
e-mail.destinatários	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de destinatários como uma cadeia de caracteres de texto simples, na caixa Para:.
e-mail.recipients_array	Contém os endereços dos destinatários como uma matriz.
e-mail.content_type	Contém o tipo de conteúdo MIME do e-mail (por exemplo,*text/plain;charset="us-ascii"* ou *text/html;charset="us-ascii"*).
cabeçalhos.e-mail	Contém detalhes sobre o remetente, a rota e o destinatário como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação no formato do cliente de e-mail de envio.
e-mail.importância	Contém uma indicação do remetente sobre a importância de uma mensagem. O valor pode ser **Alto**, **Baixo**ou vazio.

Nota:
A instância segue o RFC 2822 (Formato de mensagem da Internet), que requer que vários endereços de e-mail em um grupo sejam separados por vírgulas, não por ponto e vírgula. A instância pode definir os valores das variáveis *email.to*, *email.directe* *email.copied* somente se os e-mails endereçados a grupos seguirem o formato RFC esperado.

Variáveis de email.recipient de entrada

As variáveis de destinatários (*email.recipients*, *email.recipients-array*) permitem o processamento de e-mails de entrada com base nos destinatários do e-mail. Por exemplo, você pode criar um script para processar e-mail com base nos valores da matriz:

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [i ] ; // do something with it }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 variável sys_email

Esta variável permite acessar o registro sys_email recebido que acionou a ação de e-mail de entrada. Ele pode ser usado para fazer referência a campos no registro de e-mail, como **uid**, **sys_id**, **content_type**e assim por diante.

Correspondência de usuário de e-mail

Quando a instância recebe uma mensagem de e-mail, o sistema pesquisa um registro de usuário existente com o mesmo endereço de e-mail do remetente.

E-mail correspondente a usuários existentes

Valor da variável email.from	ID do usuário correspondente	Endereço de E-mail	Nome
michael.tossi@company.com	michael.tossi@empresa.com	michael.tossi@empresa.com	Micael Tossi
"Michael Tossi"<michael.tossi@company.com>	michael.tossi@empresa.com	michael.tossi@empresa.com	Micael Tossi
"Tossi, michael"<michael.tossi@company.com>	michael.tossi@empresa.com	michael.tossi@empresa.com	Micael Tossi
"Tossi"<mtossi@company.com>	mtossi@empresa.com	mtossi@empresa.com	Tosse

Nota:
Esta funcionalidade requer que você ative o plug-in Criação automática de usuário de e-mail.

Os scripts de ação de e-mail de entrada não são mais compatíveis com o método `gs.createUser()`. Em vez disso, use as variáveis de e-mail geradas automaticamente ou o método `gs.GetUserID()`.

Representações de usuário e ações de entrada

Quando a instância recebe um e-mail, ela pode realizar várias ações representando o remetente.

Se o remetente de um e-mail de entrada corresponder a um usuário existente, a instância representará o usuário correspondente para concluir todas as ações de e-mail de entrada. Se o remetente não corresponder a um usuário existente, a instância representará o usuário Convidado para concluir todas as ações de e-mail de entrada. Se o usuário representado estiver bloqueado , a ação de e-mail de entrada falhará.

Nota:
Se o e-mail de entrada vier de um domínio não confiável, a instância representará o usuário Convidado, a menos que você impeça explicitamente que usuários de domínios não confiáveis acionem ações de entrada. Para obter mais informações sobre como filtrar domínios, consulte Designação de domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis .

Permitir que usuários bloqueados processem ações de e-mail de entrada

Uma propriedade está disponível para permitir que usuários bloqueados acionem ações de entrada. Por exemplo, habilitar a propriedade pode permitir que usuários bloqueados redefinam suas senhas e enviem e-mails para a instância solicitando assistência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 que permite que usuários bloqueados acionem ações de e-mail de entrada

Propriedade	Descrição
`glide.pop3.process_locked_out`	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) a capacidade de usuários bloqueados acionarem ações de entrada. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Aviso:
A habilitação desta propriedade (`glide.pop3.process_locked_out`) também permite que usuários de domínios não confiáveis acionem ações de entrada. O usuário ainda deve estar ativo.

Redirecionando e-mail para a conta POP3 da instância

Configure outras caixas de correio para encaminhar e-mails para a conta POP3 da instância.

Por padrão, o trabalho agendado *POP Reader* verifica se há novos e-mails a cada dois minutos. Ele se conecta ao servidor de e-mail e à conta especificada nas propriedades de e-mail. O *POP Reader* baixa qualquer e-mail que esteja aguardando no servidor de e-mail e cria eventos *email.read*. Depois que a instância processa os eventos, as ações de e-mail de entrada são executadas.

O *POP Reader* mostra o número de e-mails processados durante a última execução do leitor. A mensagem mostra o número de e-mails que o leitor processou ou `0 processou` se não houver e-mails disponíveis. O leitor redefine o status sempre que é executado.

Não é possível especificar mais de uma conta POP3 para uma instância, mas você pode encaminhar outras caixas de correio para a conta POP3 designada. Este script pode ser adicionado à ação Criar incidente de e-mail de entrada para diferenciar o conteúdo com base no destinatário original e, em seguida, definir um valor *Assign_group*.

Pode haver várias contas POP3 ativas com endereços de e-mail diferentes, mas apenas uma conta POP3 de instância.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

Exemplos de ação de e-mail de entrada

Vários exemplos de ações de e-mail de entrada estão disponíveis para ajudá-lo a criar suas próprias ações de e-mail de entrada. Esses exemplos mostram como configurar ações de e-mail de entrada para lidar com respostas de e-mail, criar (registrar) um registro de problema, solicitar uma mudança e atualizar um incidente.

Exemplo de ação de e-mail de entrada: manipulação de respostas de e-mail

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para lidar com as respostas que os usuários enviam de volta para a instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script. Por padrão, um e-mail recebido pela instância cria um novo incidente e o corpo do e-mail é adicionado à caixa de texto **Comentários adicionais**. Ações de e-mail de entrada mais refinadas podem criar tíquetes de incidente com mais dados, economizando um tempo valioso da equipe de gestão de incidentes.

Normalmente, quando um usuário responde a um e-mail enviado pela instância, a ação de e-mail de entrada corresponde à marca d'água a um incidente existente e atualiza o incidente em vez de criar um novo registro. No entanto, se a marca d'água estiver ausente, esta ação de e-mail de entrada tentará corresponder uma resposta ao incidente original.

Esta ação de e-mail de entrada é replicada em Workflow Studio como o fluxo de amostra **Exemplo de fluxo de e-mail de entrada: manipulação de respostas de e-mail**. Para exibir o fluxo de amostra, navegue até **Flow Designer** > **Designer**.

Procedimento

1. Navegar até **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

Valores do campo de ação de entrada

Campo	Valor
Nome	Atualizar incidente
Tipo	resposta
Tabela de destino	Incidente [incidente]

3. Em **Script**, insira este código.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
  current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

  if (email.body.assign != undefined)
    current.assigned_to = email.body.assign;

  if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
    current.priority = email.body.priority;

  if (email.body.category != undefined)
    current.category = email.body.category;

  if (email.body.short_description != undefined)
    current.short_description = email.body.short_description;

  current.update();
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ação de e-mail de entrada: registro em log de um problema

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para criar um registro de problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações de e-mail de entrada permitem que os usuários registrem em log ou atualizem incidentes em uma instância por e-mail. A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script.

Esta ação de e-mail de entrada é replicada em Workflow Studio como o fluxo de amostra **Exemplo de fluxo de e-mail de entrada: registro em log de um problema**. Para exibir o fluxo de amostra, navegue até **Flow Designer** > **Designer**.

Procedimento

1. Navegar até **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Entrada
Nome	Problema de log
Tipo	Novo(a)
Ativo	Verdadeiro
Tabela de Destino	Problema [problem]
Condição	`email.subject.indexOf("Problem: ") == 0`

Script	`current.description = email.body_text;`
	`current.short_description = email.subject.toString().substring(9);`
	
	`current.assignment_group.setDisplayValue("Development");`
	
	`if (email.body.assign != undefined)`
	`current.assigned_to = email.body.assign;`
	
	`current.insert();`

Exemplo de ação de e-mail de entrada: solicitar uma mudança

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para criar um registro de solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações de e-mail de entrada permitem que os usuários registrem ou atualizem incidentes em uma instância por e-mail. A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Entrada
Nome	Solicitar mudança
Tipo	Novo(a)
Ativo	Verdadeiro
Tabela de Destino	Solicitação de mudança [change_request]
Condição	`email.subject.indexOf("Change Request: ") == 0`

Script	`current.comments = email.body_text;`
	`current.short_description = email.subject;`
	
	`current.notify = 2;`
	
	`if (email.body_text.assign != undefined)`
	`current.assigned_to = email.body_text.assign;`
	
	`if (email.body_text.priority != undefined)`
	`current.priority = email.body_text.priority;`
	
	`if (email.body_text.category != undefined)`
	`current.category = email.body_text.category;`
	
	`current.insert();`

Valores definidos automaticamente a partir do e-mail de entrada

A ação de entrada padrão da tabela Incidente define automaticamente os seguintes valores de campos ao receber um e-mail de entrada.

Valores definidos automaticamente a partir do e-mail de entrada

Conjunto de valores de campo	Valor usado do e-mail de entrada
`current.caller_id`	ID do usuário do primeiro usuário cujo endereço de e-mail corresponde à variável `email.from`.
`atual.aberto_por`	ID do usuário do primeiro usuário cujo endereço de e-mail corresponde à variável `email.from`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se vários usuários tiverem o mesmo endereço de e-mail, a instância primeiro pesquisará um usuário ativo com o endereço de e-mail. Use endereços de e-mail exclusivos para cada registro de usuário sempre que possível. Caso contrário, ter apenas um usuário ativo com o endereço de e-mail compartilhado garante que a instância sempre corresponda aos e-mails de entrada deste endereço para o usuário ativo.

Integrar eventos de entrada

Este exemplo ilustra como criar uma notificação a partir de uma solicitação JSON de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao concluir, você será capaz de:

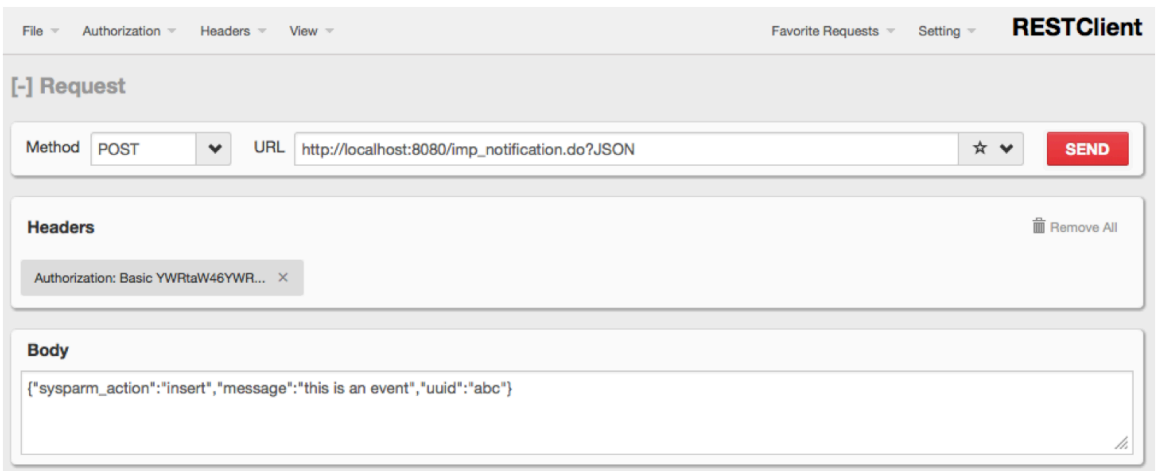
- Envie uma solicitação JSON para o conjunto de importação de serviço web [imp_notification] com o processador JSON
- Criar um novo conjunto de importação na tabela [imp_notification] na instância usando dados da solicitação JSON

As etapas de exemplo a seguir presumem que você tem sua própria instância de demonstração.

Procedimento

1. Ative o plug-in JSON Web Service.
2. Instale o plug-in RESTClient do Firefox.
3. Abra o RESTClient.
4. Crie a seguinte solicitação JSON.
   - **Método**: `POST`
   - **URL**: http://<instance name> .service-now.com/imp_notification.do?JSON
   - **Cabeçalhos**: Autorização: Básica
   - **Corpo**:

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```



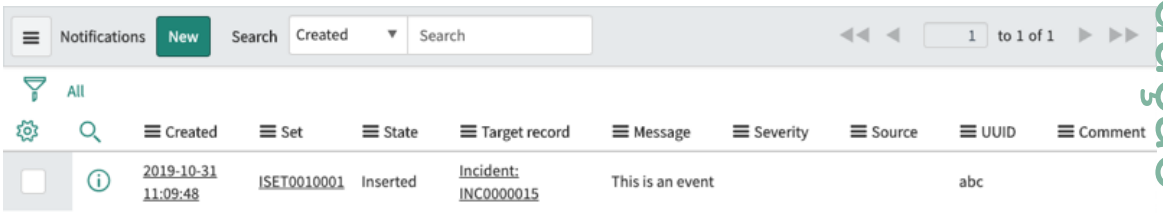
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.
6. Navegar até **Resposta** > **Corpo da resposta (bruta)**.
7. Verifique se a instância retorna uma resposta com um `sys_id`.



8. Faça login na sua instância de desenvolvimento.
9. Em Filtro de navegação, insira `imp_notification.list`.
10. Verifique se a tabela de conjunto de importação tem um evento correspondente à sua solicitação JSON.



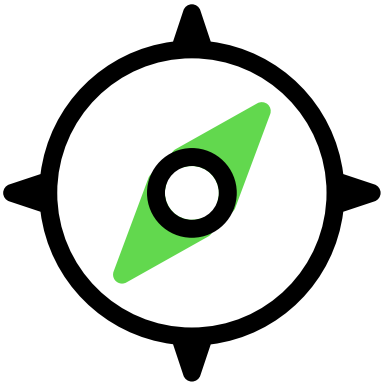
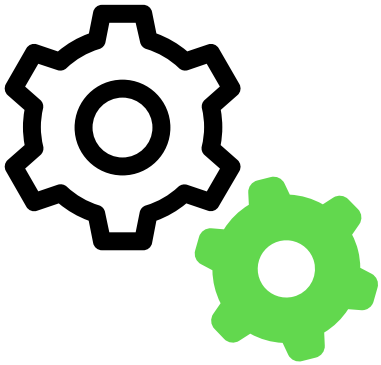
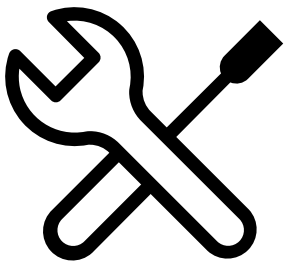
Preferências de notificação

Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar	Preferências de notificação no Next Experience	Preferências de notificação na IU principal
		
Saiba mais sobre preferências e escolha as notificações que deseja receber	Gerenciar e definir preferências de notificação, incluindo notificações e canais personalizados	Definir preferências de notificação, incluindo assinaturas e canais pessoais

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de e-mails de notificação
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando preferências

Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber. As preferências de notificação permitem definir preferências globais, pesquisar notificações, habilitar e desabilitar notificações e personalizar a maneira como você recebe notificações do sistema.

Preferências de notificação para Next Experience

Você pode gerenciar suas próprias preferências de notificação para Next Experience, incluindo notificações pessoais e canais para recebê-las. Com **as Preferências avançadas,** o gerenciamento de preferências de notificação em Next Experience é mais eficiente e também oferece suporte a notificações do provedor.

Para obter mais informações, consulte Notificação do sistema e personalizada e preferências do canal de entrega em Next Experience.

Preferências de notificação para IU principal

No IU principal, você define preferências de notificação pessoal, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-las, por meio da guia **Notificações** da janela Configurações do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 alternar para IU principal da IU Next Experience, defina a propriedade `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` como verdadeira.

Para obter mais informações, consulte Como definir preferências de notificação no IU principal.

Benefíciosdas preferências de notificação

Benefícios das

Benefício	Funcionalidade
Gerencie e defina sua própria notificação nasNext Experience preferências, incluindo notificações personalizadas e canais para recebê-las	Notificação do sistema e personalizada e preferências do canal de entrega em Next Experience
Defina suas próprias preferências de notificação em IU principal, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-las. Todos os usuários podem definir essas preferências por meio da guia Notificações da janela Configurações do sistema.	Como definir preferências de notificação no IU principal

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

-
-
-

Notificação do sistema e personalizada e preferências do canal de entrega em Next Experience

Você pode gerenciar e definir suas próprias preferências de notificação, incluindo notificações personalizadas e canais para recebê-las.

Com as preferências de notificação, você pode controlar as notificações do sistema e as notificações personalizadas que recebe e aplicar condições para restringir a entrega de notificação e escolher como as notificações são entregues a você.

Nota:
Os formulários padronizados em preferências de notificação personalizadas e canais de entrega foram habilitados de Yokohama em diante. Para usar formulários padronizados, defina a propriedade `glide.notification.preference.sn_form_enabled` como verdadeira.

Notificações de pesquisa

Você também pode pesquisar notificações em notificações do sistema e personalizadas. Existem dois tipos de pesquisas: a pesquisa nas preferências que só pesquisa se corresponder ao nome da notificação e à Pesquisa com IA.

Com a Pesquisa com IA, a funcionalidade de pesquisa agora vai além de apenas procurar nomes de notificação. Ele também pode pesquisar em campos de registros de notificação, oferecendo uma experiência de pesquisa mais ampla e precisa. Para usar a Pesquisa com IA, o plug-in Pesquisa com IA para Notificações deve estar instalado e as origens de índice **Notificações da plataforma V1** e **Notificações da plataforma V2**. 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, consulte Ativar o plug-in Pesquisa com IA para notificações e Indexar a Pesquisa com IA para notificações.

Notificações do sistema

As notificações do sistema alertam sobre mudanças de registro que podem ser do seu interesse. Você pode ser notificado por e-mail, mensagens de texto SMS, notificações por push ou aplicativos de mensagens.

Com as notificações do sistema, você pode:

- Defina suas preferências para notificações específicas pesquisando na lista de notificações ou filtrando-as por categoria.
- Defina as preferências em um nível global.
- Habilite ou desabilite facilmente todas as notificações ou notificações individuais.
- Use opções de filtro avançadas com base em categorias, canais de entrega, notificações ativas ou inativas, resumo de e-mail e notificações sujeitas a assinatura.
- Adicione ou modifique uma programação de notificação para canais de entrega individuais para cada notificação do sistema.
- Defina uma programação para todas as notificações, notificações do sistema individual ou canais de entrega.

  Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação

Notificações personalizadas

Uma notificação personalizada é uma notificação do sistema que você pode assinar e personalizar adicionando condições.

Com notificações personalizadas, você pode:

- Pesquise uma notificação específica na lista de notificações para poder definir suas preferências para essa notificação.
- Use opções de filtro avançadas com base em categorias, canais de entrega, assinaturas ativas ou inativas e resumo de e-mail.
- Crie e modifique notificações personalizadas, que são assinaturas de notificações importantes para você.
- Defina as preferências em um nível global.
- Habilite ou desabilite facilmente todas as notificações ou notificações individuais.
- Habilite ou desabilite canais de notificação.
- Adicione ou modifique uma programação de notificação para canais de entrega individuais para cada notificação do sistema.
- Defina uma programação para todas as notificações, notificações do sistema individual ou canais de entrega.

  Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 notificações personalizadas para Next Experience não são compatíveis com notificações que exigem um registro afetado relacionado. Para essas notificações, você precisa definir a preferência no IU principal. Para obter mais informações, consulte Como definir preferências de notificação no IU principal.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Canais de entrega

Canais de entrega é uma lista dos canais escolhidos, como e-mail, SMS, mensagens instantâneas e canais de voz para receber notificações.

Com Canais de entrega, você pode:

- Habilite ou desabilite um canal específico para receber notificações.
- Crie, edite ou exclua canais de notificação para mensagens instantâneas, e-mail, SMS e serviços de voz.

  Nota:
  Somente administradores podem excluir canais da tabela cmn_notif_device.

- Escolha como as notificações são entregues.
- Defina uma programação para o registro no canal e aplique às notificações que deseja receber.

Ativar o plug-in Pesquisa com IA para notificações

Você pode ativar o plug-in Pesquisa com IA para notificações (com.glide.notification.ais) para Notificações se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com o Notificações:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Pesquisa com IA para notificações (com.glide.notification.ais) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a 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 .

O que Fazer Depois
Indexar a Pesquisa com IA para notificações

Indexar a Pesquisa com IA para notificações

Torne pesquisável o conteúdo de várias fontes indexadas internas executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa registros existentes das tabelas de origem e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação.

Antes de Iniciar
Suas origens indexadas devem estar ativas e internas (referindo-se a Now Platform tabelas). Para indexar conteúdo de fontes indexadas para documentos externos, consulte Como indexar e pesquisar conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de definir uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e nas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo

Siga estas etapas para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em origens indexadas. Use as mesmas etapas para reindexar manualmente o conteúdo de origens indexadas que já foram indexadas.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone de triângulo de alerta. Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Pesquise **Notificações da plataforma V1** e **Notificações da plataforma V2**.
3. No menu **Ações em linhas selecionadas...**, selecione **Indexar todas as tabelas**.
   A página Histórico de origem indexada do último índice selecionado é exibida. Uma mensagem informa que Pesquisa com IA colocou na fila uma tarefa de indexação para a origem indexada.
4. **Opcional:** Atualize a página do formulário Histórico de origem indexada para monitorar o andamento da tarefa de indexação.
   Quando a tarefa é concluída, o campo **Estado de ingestão** mostra *indexed*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 preferências de notificação

Exibir, habilitar e desabilitar configurações gerais para preferências de notificação e canais de entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota:
Os formulários padronizados em preferências de notificação personalizadas e canais de entrega foram habilitados de Yokohama em diante. Para usar formulários padronizados, defina a propriedade `glide.notification.preference.sn_form_enabled` como verdadeira.

Procedimento

1. Em seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione a guia **Geral**.
3. Defina as preferências globais de notificação.

Personalizar notificações do sistema

Crie notificações personalizadas, que são assinaturas de notificações importantes para você, e aplique condições que controlam o conteúdo específico incluído em sua notificação personalizada. Você também pode habilitar ou desabilitar os canais de entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
As notificações personalizadas para Next Experience não são compatíveis com a configuração do registro afetado no qual a notificação se baseia. Para notificações que exigem um registro afetado associado, consulte Criar notificações pessoais.

Procedimento

1. Em seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione a guia **Notificações personalizadas**.
3. Selecione **Criar notificação**.
4. Selecione a notificação que você deseja receber.
   a. Insira um nome para a notificação no campo **Nome da notificação pessoal**.
   b. Selecione a notificação do sistema que você deseja receber no menu suspenso **Notificação**.
   c. Selecione **Avançar**.
5. Selecione os canais nos canais de entrega pelos quais você deseja receber as notificações.
6. Selecione **Avançar**.
7. Defina uma programação ou condições para receber notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Escolha para que as notificações sejam entregues somente durante o horário comercial durante a semana, selecionando **de segunda a sexta-feira (das 9h às 17h)**.

b. **Opcional:** Defina um filtro com quantas condições desejar para limitar as notificações que você recebe.

(Optional) Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente for criado para um item de configuração específico.

Nota:
Todas as condições são definidas como **[Active][is][true]** por padrão.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Modificação de uma notificação

Modifique uma notificação estabelecendo uma programação ou definindo condições para controlar as notificações que você recebe.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Determine o tipo de notificação que você deseja modificar selecionando a guia **Notificações do sistema** ou **Notificações personalizadas**.
3. Acesse a caixa de diálogo Adicionar/editar programação.
   - Na guia **Notificações do sistema**, selecione e expanda a notificação e selecione **Programar**.
   - Na guia **Notificações personalizadas**, selecione **Programação** na entrada de notificação.
4. Escolha a entrega de notificações 24 horas por dia, 7 dias por semana, selecionando **Nenhum** ou somente durante o horário comercial **de segunda a sexta-feira (9 a 5)** no campo **Programação**.
5. **Opcional:** Defina um filtro com quantas condições desejar para limitar as notificações que você recebe.
   - Na guia **Notificações do sistema**, marque a caixa de seleção **Filtro avançado** e defina o filtro no campo **de condições**.
   - Na guia **Notificações personalizadas**, defina o filtro no campo **de condições**.

   (Optional) Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente for criado para um item de configuração específico.

   Nota:
   Todas as condições são definidas como **[Active][is][true]** por padrão.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Excluir uma notificação personalizada

Exclua notificações personalizadas de que você não precisa 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione a guia **Notificações personalizadas**.
3. Na entrada de notificação, selecione o ícone de mais ações ( ) e selecione **Excluir**.

Adicionar um novo canal de entrega de notificação

Adicione novos canais para e-mail, mensagens instantâneas, SMS e serviços de voz para receber notificações e defina uma programação para o canal das notificações que deseja receber.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione a guia **Canais de entrega**.
3. No tipo de canal de entrega relevante, selecione **+Adicionar**.
4. Na caixa de diálogo, selecione a entrada **Informações do canal**.
5. Insira um nome de canal e os detalhes relevantes.
6. Selecione **Definir programação** e selecione uma programação na lista suspensa **Programação**para programar notificações para o canal.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Editar um canal de entrega

Edite um e-mail, mensagem instantânea, SMS ou canal de voz para receber notificações e programe quando o canal pode receber notificações.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione **Canais de entrega**.
3. Expanda o canal de entrega que você deseja editar.
4. Selecione o ícone de mais ações para o canal e selecione **Editar**.
5. Faça as mudanças no nome do canal, endereço de e-mail, ou programação.
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.

Como definir preferências de notificação no IU principal

Você pode definir suas próprias preferências de notificação, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-las. Todos os usuários podem definir essas preferências por meio da guia **Notificações** da janela Configurações do sistema.

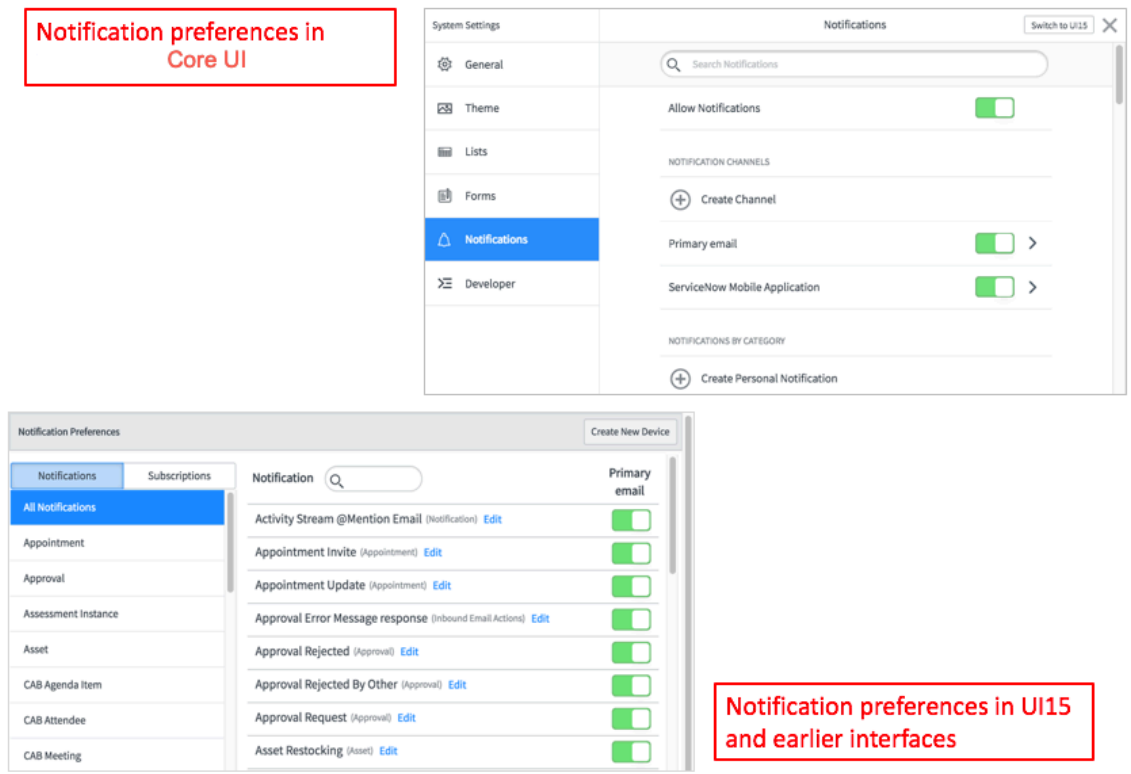
Com a guia **Notificações**, você pode:

- Pesquise uma notificação específica na lista de notificações.
- Use um comutador global para habilitar ou desabilitar todas as suas notificações.
- Habilite ou desabilite um canal específico para receber notificações, bem como criar, editar ou excluir canais.
- Controle as notificações que você recebe e aplique condições para restringir a entrega de notificações.
- Crie notificações pessoais, que são assinaturas de notificações importantes para você.

Comparação entre as preferências de notificação em IU principal e interfaces anteriores

Em instâncias novas e atualizadas que usam a interface IU principal, a janela Configurações do sistema é o local central para gerenciar suas preferências de notificação para Next Experience. O plug-in Notification Preference User Interface (com.glide.notification.preference.ui) é ativado por padrão.

Preferências de notificação em IU principal e IU15



Em interfaces UI15 e anteriores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os usuários definem preferências de notificação por meio do link **Preferências de notificação** no formulário Usuário (**Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**).
- Os administradores criaram dispositivos de usuário e definiram as preferências de notificação para usuários por meio do link **Preferências de notificação** no formulário Usuário, acessado por meio do módulo Administração de usuários (**Administração de usuários** > **Usuários**).

Nota:

Os administradores podem reverter para a interface de preferências de notificação IU15 definindo a propriedade `glide.notification.preference.UI.enabled` como falsa.

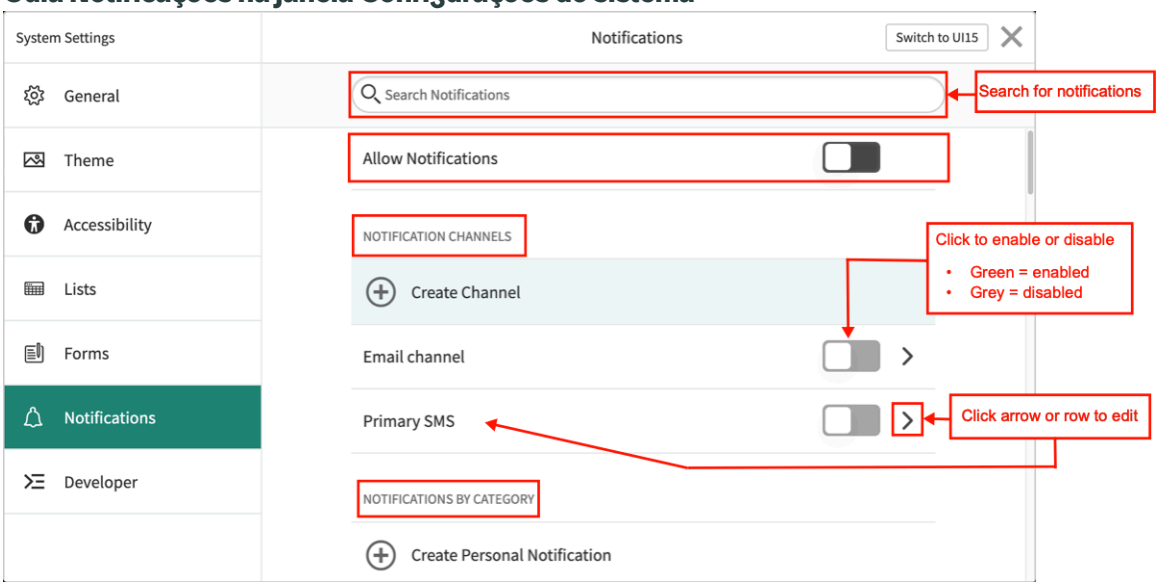
Gerenciar suas preferências de notificação no IU principal

Nota:

Para alternar para IU principal de Next Experience, defina a propriedade `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` como verdadeira.

Para acessar suas preferências de notificação, clique no ícone de engrenagem ( ) na faixa superior e, na janela Configurações do sistema, clique na guia **Notificações**. Você também pode acessar as Configurações do sistema navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.

Guia Notificações na janela Configurações do sistema



Na guia **Notificações**, use as configurações na tabela a seguir para gerenciar suas notificações.

Configuração	Descrição
Pesquisar	Barra de pesquisa para localizar notificações. Para encontrar uma notificação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	• Insira o nome da notificação que você está procurando. Quando você digita os três primeiros caracteres, o sistema retorna automaticamente uma lista de notificações correspondentes aos caracteres inseridos. • Insira dois asteriscos para retornar uma lista de todas as notificações em ordem alfabética (as notificações não são organizadas por categoria).
Permitir notificações	Comutador global para habilitar ou desabilitar todas as notificações.
Canais de notificação	Lista de seus canais para receber notificações. Use esta seção para: • Habilite ou desabilite um canal usando seu comutador de alternância. Se você desabilitar um canal, as notificações não serão entregues por meio desse canal. • Adicione canais usando a opção **Criar canal**. • Modifique as informações do canal. Clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do canal apropriado para editá-lo ou excluí-lo.
Notificações por categoria	Lista de categorias de notificação que identificam e agrupam notificações relacionadas. Cada categoria contém as notificações que você pode assinar. Para exibir as notificações em uma determinada categoria, clique na linha da categoria ou na seta para a direita (**>**) ao lado da categoria apropriada. Você pode: • Editar configurações de uma notificação: ◦ Habilite ou desabilite canais para a notificação selecionada. ◦ Aplique condições de notificação, como cronogramas e filtros, que afetam a entrega da notificação. • Crie notificações pessoais, que são assinaturas de notificações específicas que são importantes para você.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Notificações baseadas em assinatura

As notificações baseadas em assinatura permitem que os usuários assinem proativamente os itens de seu interesse e cancelem a assinatura de mensagens não obrigatórias.

Os usuários também podem especificar canais de notificação adicionais para os quais cada uma de suas notificações pode ser configurada.

Antes que os usuários possam gerenciar as notificações enviadas a eles, os administradores devem criar notificações por e-mail nas quais os usuários podem se inscrever. Os administradores também podem tornar obrigatórias as notificações baseadas em assinatura para que os usuários não possam cancelar a assinatura delas. Em seguida, os usuários podem assinar ou cancelar a assinatura das notificações e adicionar cronogramas e filtros à assinatura para limitar as notificações que podem ser recebidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As notificações que os administradores marcam como passíveis de assinatura ficam automaticamente disponíveis nas configurações de notificação do usuário. Os usuários estão limitados a uma assinatura por notificação.

Os administradores devem criar notificações baseadas em assinatura quando não quiserem especificar usuários para uma notificação e quiserem permitir que os usuários assinem proativamente a notificação.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Plug-in Assinaturas 2.0

O plug-in Notificações baseadas em assinatura 2.0 deve estar ativo para usar notificações sujeitas a assinatura. Este plug-in está ativo por padrão em todas as instâncias novas e atualizadas.

O plug-in instala a tabela Assinatura de notificação [sys_notif_subscription], que contém assinaturas de usuário para todas as notificações.

Assinaturas e preferências de notificação

Os usuários podem assinar as notificações disponíveis para eles por meio de suas preferências de notificação. Na interface IU principal, todos os usuários podem definir e modificar suas preferências de notificação por meio da guia **Notificações** da janela Configurações do sistema.

Criar notificações pessoais

Você pode criar notificações pessoais, que são assinaturas de notificações importantes para você. Você pode aplicar condições que controlam o conteúdo específico incluído em sua notificação pessoal e também habilitar ou desabilitar os canais de entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma notificação pessoal é uma notificação sujeita a assinatura que você pode personalizar adicionando condições. Você pode atribuir à notificação um nome significativo para você e filtrar as informações recebidas nessa notificação.

Nota:
Os usuários estão limitados a uma assinatura por notificação.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem ( ) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Clique em **Criar notificação pessoal**.
3. Preencha o novo formulário Notificação pessoal (ver tabela).

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para sua notificação pessoal. Use um nome significativo para diferenciá-lo das notificações do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Notificação	A notificação a ser assinada. Você pode assinar somente notificações configuradas para permitir assinaturas. Dependendo da notificação selecionada, os **campos Tabela**, **Registro afetadoEnviar quando** serão exibidos.
Tabela	A tabela de banco de dados à qual a notificação está vinculada.
Registro afetado	O registro específico no qual a notificação se baseia. Este campo aparece quando você seleciona uma notificação que tem um registro afetado (por exemplo, uma notificação para um registro de problema que tem vários ICs afetados). Clique no ícone de pesquisa, selecione a tabela e o documento específico (registro) nessa tabela e clique em **OK**.
Enviar quando	Outra condição que deve ser atendida para enviar a notificação. Por exemplo, você pode criar um filtro cujas condições enviem notificações quando um incidente com uma prioridade de **1 - Crítico** for aberto para um problema de rede.

4. Clique em **Salvar**.
   No exemplo a seguir, observe a categoria na qual o sistema colocou a notificação pessoal.
   O sistema cria a notificação pessoal e a adiciona à categoria de notificação apropriada.
5. Habilite ou desabilite os canais para sua notificação pessoal.
6. Navegue de volta para a lista de notificações da categoria clicando na seta para trás esquerda (**<**) na parte superior do formulário.
   Observe que suas notificações pessoais estão listadas acima das notificações do sistema na categoria fornecida.
7. Navegue para trás clicando na seta para a esquerda (**<**) na parte superior do formulário ou clicando na guia **Notificações**.

Criar um provedor de serviço

Os administradores podem configurar provedores de serviço para dispositivos que usam SMS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores também têm a opção de configurar como o provedor de serviços de um dispositivo afeta a construção do endereço de e-mail do dispositivo.

Procedimento

1. Navegue até a tabela Provedor de serviços de notificação [cmn_notif_service_provider] digitando `cmn_notif_service_provider.list` no filtro do navegador de aplicações.
2. Preencha ou altere os campos no formulário (consulte a tabela).
3. Clique em **Atualizar**.
4. Clique em **Salvar** na página Preferências de notificação.

Campos de formulário do Provedor de serviços de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome configurado do provedor de serviço.
Tipo	Tipo de dispositivo, neste caso, **SMS**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Habilita ou desabilita este dispositivo de notificação.
Notificação avançada	Remove todas as opções anteriores e exibe o campo **Script avançado**.
Script avançado	Usado para notificações personalizadas que executam um script em vez de construir um SMS/e-mail tradicional. Isso geralmente é usado quando todas as mensagens SMS de saída devem ser executadas por meio de um hub de SMS central, em vez de serem enviadas diretamente da instância para o provedor de SMS. Usuários avançados podem criar um script neste campo que enviará uma notificação para um pager numérico de estilo antigo que não pode receber comunicações por SMS. Este campo é raramente usado e emprega scripts avançados. Entre em contato com seu representante para ajudá-lo com qualquer script de SMS avançado.
Construir endereço manualmente	Remove as opções de prefixo e sufixo e exibe o campo **Script de construção**.
Script de construção	Permite que você crie o script da construção do endereço de e-mail como você faria em uma regra de negócio. Por exemplo, `abc + current.phone_number + def@text.att.net` construiria um endereço de e-mail de `abc2223334444def@text.att.net`. **Nota:** `Atual` é uma referência ao dispositivo, não ao provedor de serviços, portanto, a variável `current.phone_number` que usa o valor de `phone_number` do dispositivo.
Prefixo de E-mail do Provedor de SMS	Coloca o texto fornecido antes do número de telefone especificado do dispositivo; por exemplo: `PREFIX2223334444@text.att.net`
Sufixo de E-mail	Coloca o texto fornecido após o sinal '@'; por exemplo: `2223334444@SUFFIX`
Variáveis de Dispositivos de Notificação	Atributos opcionais de um dispositivo SMS usado dentro de um **script avançado**do provedor de serviço de SMS. Isso geralmente é usado para entregar notificações por SMS para uma tecnologia de distribuição de SMS interna. Este é um procedimento de script avançado e não é necessário para configurar provedores de SMS externos.

Tradução automática

Selecione um provedor de serviço

Você pode configurar como o provedor de serviços de um dispositivo afeta a construção do endereço de e-mail do dispositivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e abrir o registro de qualquer usuário.
2. Em *Links relacionados*, clique em **Preferências de notificação**e, em seguida, clique em um dispositivo de notificação por SMS.
3. Se nenhum dispositivo SMS estiver presente, clique em **Novo dispositivo** e configure um.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o provedor de serviço apropriado e clique no ícone de referência do campo *Provedor de serviço*. Os provedores de serviço são salvos na tabela Provedor de serviços de notificação [cmn_notif_service_provider]. Somente provedores ativos estão visíveis.

Script avançado de notificação por SMS

Você pode usar esses objetos e seus atributos em seus scripts de notificação avançada no formulário do Provedor de serviços de notificação por SMS.

Objetos e atributos

Objeto	Atributos de exemplo
atual	• número.atual • atual.atribuído_a • empresa.atual • estado.atual
e-mail	• e-mail.notify • email.sourceTable • e-mail.contentType • e-mail.anexos • e-mail.HTML • email.dataVersionHeader • e-mail.UID • e-mail.allowSavingNoRecipientE-mail • e-mail.destinatários • e-mail.ignorar • e-mail.salvar • cabeçalhos.e-mail • e-mail.sysID • e-mail.attachmentLimits • email.class • e-mail.sysId • email.textBody • e-mail.códigohash • e-mail.peso • e-mail.igual a • e-mail.logE-mail • e-mail.redefinir • e-mail.aguardar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objetos e atributos

Objeto	Atributos de exemplo
	• e-mail.corpo • e-mail.TextoSMS • e-mail.marcad'água • e-mail.textBodyLegacy • email.sourceHeader • e-mail.assunto • e-mail.instância • e-mail.importância
dispositivo	• device.service_provider • dispositivo.grupo • device.order • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_created_by • dispositivo.e-mail_primário • dispositivo.programação • device.name • device.sys_created_on • device.email_address • dispositivo.ativo • device.phone_number • device.sys_mod_count • device.sys_updated_on • dispositivo.usuário • device.sys_meta • device.type

Tornar uma notificação obrigatória

Para impedir que os usuários desativem ou excluam uma assinatura de uma notificação, torne a notificação obrigatória.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você torna uma notificação obrigatória, a notificação é bloqueada nas preferências de notificação do usuário, evitando que o usuário remova ou cancele a assinatura da notificação, filtre-a ou altere a programação.

Os usuários recebem notificações obrigatórias mesmo se desabilitarem as notificações.

Nota:
As notificações obrigatórias se aplicam somente ao dispositivo primário do usuário. Você não pode tornar uma notificação obrigatória para dispositivos secundários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação apropriada.
3. Configure o formulário e adicione o campo **Obrigatório**.

   Nota:
   Este campo não é exibido por padrão.

   a. Clique no ícone do menu de contexto ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário.**
   b. Selecione o campo **Obrigatório** e a ordem em que deseja que o campo apareça.
   c. Clique em **Salvar**.
4. Marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

   Quando um usuário verifica suas preferências de notificação, o botão de controle da notificação obrigatória está ativado e é somente leitura.

Forçar o envio de uma notificação

Para forçar o envio de uma notificação aos usuários especificados, habilite a entrega forçada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Forçar uma notificação significa que os usuários relevantes recebem a notificação, mesmo que não tenham assinado a notificação ou tenham desativado a assinatura. Além disso, os usuários recebem a notificação mesmo se o campo **Notificação** estiver definido como **Desabilitar**.

Nota:
A entrega forçada se aplica somente ao dispositivo primário do usuário. Você não pode forçar o envio de uma notificação para dispositivos secundários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação apropriada.
3. Configure o formulário e adicione o campo **Forçar entrega**.
4. Marque a caixa de seleção **Entrega forçada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Atualizar**.

Ao contrário do uso da opção **Obrigatória**, forçar a entrega não bloqueia a preferência do usuário nem impede que o usuário cancele a assinatura da notificação.

Criar um filtro de notificação

Os filtros de notificação permitem que um usuário controle a entrega de mensagens criando condições especiais em várias tabelas em um único filtro reutilizável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode criar um filtro que controla a entrega de mensagens quando incidentes ativos, problemas e solicitações de mudança para problemas de rede atingem um estado crítico. Para IU principal, os filtros para notificações ou canais são definidos por meio da guia Notificações da janela Configurações do sistema. Para obter detalhes, consulte Aplicar condições de notificação.

Nota:
O sistema aplica as condições de filtro do usuário depois que as condições do administrador são avaliadas. Se as condições do administrador falharem, o sistema ignorará os filtros de notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Filtros de Notificações** e crie um registro.
2. Na lista relacionada *Condições de notificação* do novo registro, crie e envie condições de filtro em uma ou mais tabelas.
3. Repita o procedimento para criar condições adicionais em outras tabelas para este filtro.

Filtrar notificações do dispositivo usando uma programação

Você pode associar dispositivos, como e-mail, SMS e serviços de voz, a cronogramas que definem quando os dispositivos podem e não podem receber notificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações que são acionadas fora dos dias e horários programados para o dispositivo não são enfileiradas para entrega posterior. Por exemplo, se um administrador selecionar a programação **Dias da semana** para um dispositivo de e-mail, o dispositivo receberá notificações por e-mail acionadas entre segunda e sexta-feira. Se as notificações forem acionadas no sábado, elas não serão entregues ao dispositivo.

Procedimento

1. Defina cronogramas conforme necessário usando **Scheduler do Sistema** > **Cronogramas** > **Cronogramas**.
2. Adicione ou edite um dispositivo.
3. Configure o formulário Novo dispositivo para o Administrador do sistema e adicione o campo **Programação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Programação**, selecione a programação do dispositivo.
5. Clique em **Enviar**.

Editar a programação ou o filtro de uma mensagem de notificação existente

Você pode atualizar uma programação ou filtro que foi criado anteriormente para uma notificação por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para editar a programação ou o filtro de uma mensagem de notificação existente:

Procedimento

1. Na tela Preferências de notificação, clique na mensagem para editar.
   Não é possível editar atributos de uma mensagem obrigatória.
2. Faça as mudanças apropriadas no formulário.
3. Clique em **Atualizar**.

Criar canais de notificação

Você pode adicionar canais para receber suas notificações. Um canal de notificação é uma conta de e-mail ou sistema de mensagens de voz ao qual você tem acesso.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os canais de notificação incluem endereços de e-mail, provedores de serviço para mensagens SMS e aplicativos para celular. Você pode criar canais de notificação de voz para oferecer suporte a aplicações como Notify.

Nota:
Se você estiver usando o aplicativo para celular ServiceNow ou um aplicativo de push personalizado, não precisará criar um canal de push para seu dispositivo móvel. O sistema cria automaticamente um canal para o aplicativo para celular depois que você faz login inicialmente na instância a partir do seu dispositivo móvel.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem () na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Clique em **Criar canal**.
3. Preencha os campos no formulário Novo canal.

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para o canal, como o dispositivo ou a conta de e-mail.
Tipo	O tipo de canal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **E-mail**: para mensagens de e-mail. **Nota:** Todos os usuários com um endereço de e-mail têm um canal de e-mail primário, que é criado automaticamente depois que uma notificação é enviada a eles. ○ **SMS**: para mensagens SMS. ○ **Voz**: para mensagens telefônicas. Se você estiver usando o aplicativo para celular ServiceNow ou um aplicativo de push personalizado, o sistema criará automaticamente um canal para o aplicativo para celular depois que você fizer login inicialmente na instância a partir do dispositivo móvel.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do canal.
Número de telefone	O número de telefone para mensagens SMS ou para mensagens de voz.
Provedor de serviço	O provedor de serviço para mensagens SMS.

4. Clique em **Salvar**.
   O sistema cria e habilita o canal e o adiciona à lista de canais de notificação.

O que Fazer Depois

Para receber notificações em seu novo canal de notificação, você deve habilitar o canal para notificações individuais. Depois de habilitar o canal para uma notificação, você pode definir condições para controlar ainda mais as notificações que recebe no canal. Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação.

Modificar canais de notificação

Você pode atualizar as informações do canal para suas notificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem ( ) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Na seção Canais de notificação, clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do nome do canal.
3. No formulário Editar canal, atualize os campos (consulte Criar canais de notificação para obter descrições dos campos do formulário).
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

O sistema atualiza e salva as informações do canal que você modificou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excluir um canal de notificação

Exclua um canal de notificação para que você não receba mais notificações por meio dele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem () na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Na seção Canais de notificação, clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do nome do canal.
3. No formulário Editar canal, clique em **Excluir**.

Resultado

O sistema exclui o canal da lista de canais de notificação e não entrega mais notificações para esse canal.

Aplicar condições de notificação

Defina várias condições e filtros para controlar as notificações que você recebe. Você também pode habilitar ou desabilitar um resumo de e-mail e a entrega de notificações individuais por canal.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Habilite ou desabilite um resumo de e-mail se um resumo estiver disponível para a notificação. Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade da notificação durante um intervalo de tempo especificado. Os administradores configuram o conteúdo de resumo de e-mail para uma notificação.
- Habilite ou desabilite um canal no qual a notificação é recebida.
- Defina cronogramas e filtros pré-configurados que determinam quando você recebe suas notificações.
- Defina condições de filtro mais avançadas para limitar as notificações entregues a você.

Procedimento

1. Selecione o ícone de engrenagem das configurações do sistema () para abrir a janela Configurações do sistema.
2. Selecione a guia **Notificações**.
3. Selecione a notificação:
   a. Na seção Notificações por categoria, selecione a linha ou a seta para a direita (**>**) da categoria que você deseja exibir.
   b. Na lista de notificações da categoria, selecione a linha ou a seta para a direita (**>**) ao lado da notificação que você deseja editar.
4. **Opcional:** Habilite ou desabilite um resumo de e-mail para a notificação, se um resumo de e-mail estiver 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.

a. Selecione o comutador **Resumo de e-mail**.
O resumo de e-mail é habilitado quando o comutador está verde e desativado quando o comutador está cinza.

b. Para habilitar o resumo, selecione o **Intervalo** (período de tempo) durante o qual as notificações são acumuladas.

O intervalo começa com a primeira ocorrência da atividade de notificação durante o intervalo especificado. Por exemplo, se você selecionou o Intervalo diário e a primeira notificação ocorre às 07:00, o sistema começa a acumular notificações às 07:00 e para às 07:00 do dia seguinte. Logo após o término do intervalo, o sistema envia o resumo de e-mail em vez de enviar as notificações individuais que foram acionadas durante o intervalo de resumo. Se você desativou o resumo, o sistema interromperá imediatamente o acúmulo de notificações e não enviará o resumo por e-mail.

5. Alternar o comutador de canal habilita ou desabilita um canal no qual a notificação é recebida.
6. Para aplicar condições para entrega de notificação, selecione a linha ou a seta para a direita (**>**) ao lado do canal da notificação.

a. Preencha o formulário Aplicar condições.

Campo	Descrição
Programação	Determina quando a notificação pode e não pode ser recebida.
Filtro	Filtro pré-configurado com os critérios que determinam quando a notificação pode ser enviada. Por exemplo, você pode selecionar um filtro cujas condições enviem notificações quando um incidente com uma prioridade de **1 - Crítico** for aberto para um problema de rede.
Filtro avançado	Caixa de seleção para usar o construtor de condições para criar critérios adicionais. Quando você marca a caixa de seleção, os campos **Tabela** e **Condições** são exibidos.
Tabela	Tabela para a notificação. Por exemplo, se você selecionou uma notificação relacionada a um incidente, poderá selecionar a tabela Incidente [incidente].
Condições	Defina quantas condições forem necessárias para limitar as notificações que você recebe. Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente for criado para um item de configuração específico.

b. Selecione **Save** (Salvar).

Eventos do sistema

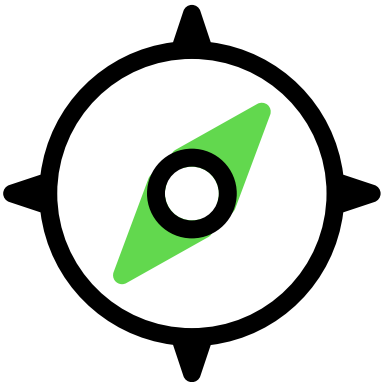
Os eventos do sistema na ServiceNow são cruciais para automatizar processos e manter a eficiência da plataforma. Eles atuam como gatilhos para regras de negócio, notificações, fluxos de trabalho e outras ações, garantindo a execução oportuna e consistente das tarefas. Ao monitorar e responder a esses eventos, as organizações podem simplificar as operações, melhorar os tempos de resposta e aprimorar as experiências do usuário.

Iniciar

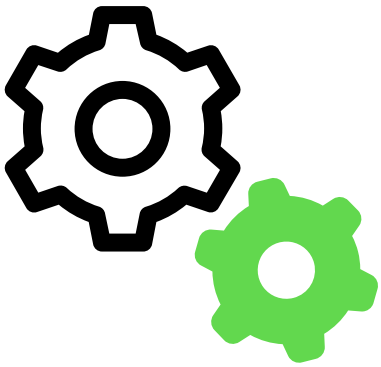
Explorando eventos do sistema | Configurando eventos do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

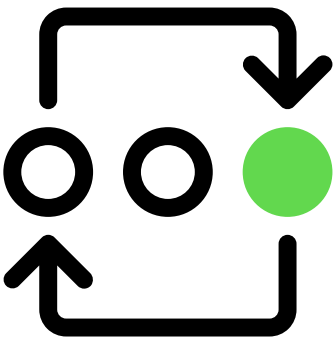


Saiba mais sobre como os eventos do sistema funcionam como gatilhos para ações e habilitam a automação de processos.



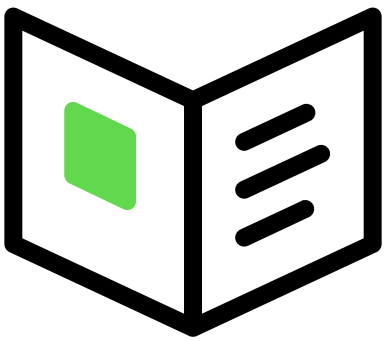
Configure e gerencie eventos do sistema para ativar o gatilho de ações e automatizar processos.

Como gerenciar eventos do sistema



Conecte eventos do sistema a sistemas e aplicações externas para permitir a troca de dados contínua e fluxos de trabalho automatizados.

Referência de eventos do sistema



Mais informações sobre os eventos do sistema predefinidos disponíveis e seu uso.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Eventos do sistema no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando eventos do sistema

Eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 geraldos eventos do sistema

Saiba mais sobre como os eventos do sistema funcionam como gatilhos para ações e habilitam a automação de processos.

Concretize os benefícios de aproveitar eventos do sistema executando as seguintes tarefas em sua instância:

- Criar eventos
- Eventos de log
- Implementar programação automatizada de trabalhos
- Mover um evento
- Registrar eventos
- Reprocessar eventos
- Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

Usuáriosde eventos do sistema

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores aproveitam os eventos do sistema para acionar ações automatizadas e fluxos de trabalho com base em ocorrências específicas na plataforma, permitindo o processamento assíncrono e a automação dinâmica. Eles podem gerar eventos por meio de scripts ou regras de negócio, registrá-los no Registro de eventos e processá-los usando notificações, ações de script ou fluxos.
Analistas de negócios	Os analistas de negócios analisam tendências e processos aproveitando eventos para capturar atividades específicas do sistema, gerar logs ou enviar dados para ferramentas de análise para melhor tomada de decisão e melhoria de processos.
Responsáveis pela conformidade	Os responsáveis pela conformidade ajudam a garantir a adesão aos requisitos regulatórios usando eventos para registrar atividades críticas, gerar relatórios de conformidade ou iniciar ações corretivas quando são detectados desvios dos padrões.
Suporte ao cliente	Os funcionários do suporte ao cliente usam eventos do sistema para aprimorar o atendimento ao cliente, acionando respostas automatizadas às solicitações do cliente, criando tarefas de acompanhamento ou escalando casos não resolvidos para as equipes apropriadas.
Desenvolvedores	Os desenvolvedores criam e gerenciam eventos do sistema para integrar módulos, acionar fluxos de trabalho e implementar lógica personalizada em resposta a ações do usuário ou mudanças de registro, ajudando a garantir a extensibilidade e o comportamento dinâmico do sistema.
Administradores de RH	Os profissionais de RH usam eventos do sistema para automatizar os processos de RH, como notificar os funcionários sobre atualizações, gerar fluxos de trabalho de integração quando uma nova contratação é registrada ou acionar revisões de documentos durante o desligamento.
ITOM/ITSM	Os gerentes de serviço de TI usam eventos do sistema para monitorar e automatizar os processos de ITSM, como o envio de notificações 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.

Usuários

Usuário	Descrição
	violações de ANS, o escalonamento de incidentes ou o acionamento de fluxos de trabalho de tarefas, ajudando a garantir a entrega eficiente de serviços de TI e a conformidade com os ANS.
Equipes de marketing	As equipes de marketing automatizam o compromisso com o cliente usando eventos para ativar o gatilho de ações de campanha, como o envio de e-mails de promoção ou a atualização de sistemas de CRM quando condições específicas (por exemplo, interação com o cliente) são atendidas.
Equipes de operações	As equipes de operações monitoram e respondem a alertas operacionais ou mudanças no sistema acionando eventos que iniciam ações corretivas, como reiniciar serviços, atualizar registros do CMDB ou notificar as equipes relevantes sobre cronogramas de manutenção.
Gerentes de projetos	Os gerentes de projeto usam eventos do sistema para acionar notificações de atualizações de projeto, criar dependências de tarefa automaticamente ou atualizar as partes interessadas quando os marcos são atingidos, permitindo um melhor acompanhamento e comunicação do projeto.
Analistas de segurança	Os analistas de segurança aproveitam os eventos do sistema para acionar respostas imediatas a incidentes de segurança, como criar alertas, gerar logs ou iniciar fluxos de trabalho de contenção em resposta a ameaças ou vulnerabilidades detectadas.

Benefíciosde eventos do sistema

Benefíciosde eventos do sistema

Benefício	Recurso	Usuários
Permite que os usuários definam novos eventos que podem ser acionados por condições ou ações específicas, permitindo fluxos de trabalho personalizados e respostas automatizadas.	Criar um evento	Desenvolvedores, administradores, gerentes de serviço de TI
Captura a atividade do evento em logs para auditoria, depuração e monitoramento do comportamento do sistema, fornecendo informações sobre o desempenho e os gargalos do evento.	Logs de eventos	Administradores, responsáveis pela conformidade, analistas de segurança
Programa trabalhos a serem executados automaticamente em horários ou intervalos específicos, garantindo que as tarefas de rotina sejam executadas sem intervenção manual.	Implementar programação automatizada de trabalhos	Equipes de operações, gerentes de serviço de TI, administradores
Transfere eventos entre filas ou categorias, ajudando a otimizar a prioridade de processamento e o balanceamento de carga em sistemas orientados por eventos.	Mover um evento	Administradores, desenvolvedores
Registra eventos personalizados ou definidos pelo sistema na plataforma para disponibilizá-los para o acionamento de ações ou fluxos de trabalho específicos.	Registrar um evento	Desenvolvedores, Administradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefíciosde eventos do sistema

Benefício	Recurso	Usuários
Fornece a capacidade de reprocessar eventos com falha ou incompletos, garantindo a confiabilidade do sistema e minimizando o impacto dos erros.	Reprocessar um evento	Equipes de operações de TI, desenvolvedores, administradores
Permite a transferência contínua de dados contextuais de fluxos de trabalho para notificações, garantindo que as mensagens contenham informações relevantes e acionáveis para os destinatários.	Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação	Desenvolvedores, gerentes de serviço de TI, profissionais de RH

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar eventos do sistema, consulte:

- Configurando eventos do sistema
- Como gerenciar eventos do sistema
- Referência de eventos do sistema

Eventos do sistema

Eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar em log quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta às condições.

O sistema usa regras de negócio para monitorar as condições do sistema e gerar registros de eventos na tabela Evento [sysevent], que também é conhecida como log de eventos ou fila de eventos.

Regras de negócio de geração de eventos normalmente usam esta lógica de script:

Se [alguma condição for verdadeira para o registro atual], [adicione um evento específico à fila].

Por exemplo, aqui estão algumas das condições na regra de negócio de **evento de incidente** :

- Se um usuário adicionar um comentário a um registro de incidente, adicione um evento `incident.commented`.
- Se um usuário adicionar um registro de incidente, adicione um evento `incident.inserted`.
- Se um usuário atualizar um registro de incidente, adicione um evento `incident.updated`.

As regras de negócio de geração de eventos usam o método GlideSystem `eventQueue` para inserir registros de eventos, que normalmente contêm estas informações:

Campos de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do evento. Os nomes de eventos de linha de base incluem o registro afetado e a ação de acionamento, como `incident.commented`.
Parm1	Parâmetro específico do evento que o sistema usa para passar informações de registro para outras partes do sistema, como um SYS ID de registro ou um valor de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de evento

Campo	Descrição
Parm2	Parâmetro específico do evento que o sistema usa para passar informações de registro para outras partes do sistema, como um SYS ID de registro ou um valor de campo.
Tabela	Tabela à qual o evento se aplica. Esta é a mesma tabela na qual a regra de negócio foi executada.
Instância	SYS ID do registro ao qual este evento se aplica.

Os trabalhos agendados leem periodicamente a fila de eventos e os encaminham para o manipulador apropriado para processamento. O manipulador usa informações de registros de eventos para realizar algum tipo de ação, como:

- Executar uma ação de script
- Programar um trabalho
- Enviar uma notificação
- Acionar uma atividade de fluxo de trabalho
- Acionar um monitor de inatividade

Por padrão, o sistema fornece eventos que cobrem uma ampla exibição da atividade da aplicação. Se os eventos existentes não atenderem às suas necessidades, você poderá criar seus próprios eventos para observar mudanças específicas nos registros.

Para treinamento de desenvolvedor, consulte Execuções de script programadas e Objetivos de eventos no ServiceNow® Site do desenvolvedor.

Use o Painel de trabalhos e eventos do sistema para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e o sistema de processamento de trabalhos agendados.

Processamento de eventos durante o upgrade da plataforma

Configure as seguintes propriedades para determinar quais eventos serão processados durante um upgrade de plataforma:

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe**: defina como **verdadeiro** para processar todos os eventos durante o upgrade da plataforma. Padrão = **falso**.
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events**: configure uma lista separada por vírgulas de nomes de eventos para indicar que somente os eventos especificados são processados. Padrão =<empty> .

  Esta propriedade é relevante somente quando *`glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`*.

Registro de eventos

O registro de eventos lista os eventos que o sistema reconhece. Use eventos registrados para automatizar outras atividades, como ações de script ou notificações.

Depois de criar um novo evento e uma regra de negócio que usa o evento, você deve registrá-lo.

O registro permite que outras partes do sistema, como notificações por e-mail e SMS e ações de script, vejam o evento em sua lista de eventos disponíveis e reajam ao evento quando ele ocorrer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Registrar um evento

Configurando eventos do sistema

Planeje, configure e implemente eventos do sistema sem precisar concluir configurações extras primeiro. Siga a tarefa listada na visão geral da configuração para implementar a programação automatizada de trabalhos.

Visão geral da configuração

Implementar programação automatizada de trabalhos

Implemente a estrutura de processamento de mensagens (programação de trabalhos automatizados) usando o link Registro de fila no formulário Registro de eventos.

Implementar programação automatizada de trabalhos

Implemente a estrutura de processamento de mensagens (programação de trabalhos automatizados) usando o link Registro de fila no formulário Registro de eventos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Sistema** > **Registro de eventos**.
2. Selecione **Novo** para registrar um novo evento.

   Nota:
   Você também pode selecionar um evento existente para atualizar as configurações.

3. Clique no link Registro de fila na mensagem da faixa no formulário Registro de eventos.

   Nota:
   Você também pode desabilitar a programação automatizada de trabalhos selecionando o botão **Desabilitar programação automática de trabalhos**n na página da lista Registro da fila.

   Se você tiver iniciado um novo evento, a lista Registro da fila será exibida. Se você selecionou um evento existente, o novo registro de registro de fila será exibido.

4. Selecione **Novo** para criar uma nova fila.
   O formulário de Registro de fila é exibido.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Fila	Nome da fila
Aplicação	Escopo da aplicação
Programação automática de trabalhos	Opção para implementar a programação automatizada de trabalhos
Pedido de processamento de eventos	Opção para selecionar a forma de processamento de eventos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Paralelo: processar vários eventos simultaneamente ○ Sequencial: processa apenas um evento de cada vez. Os eventos são interdependentes e podem ser processados somente após a conclusão do evento anterior **Nota:** Depois de configurar a ordem de processamento e enviar a fila, ela não poderá ser editada. Você pode excluir a fila e criar uma nova fila.
Tipo de configuração de trabalho	Tipo de configuração de trabalho **Nota:** Este campo é desabilitado quando você seleciona Sequencial como a Ordem de processamento de eventos. Se você selecionar Paralelo como a Ordem de processamento de eventos, terá duas opções. ○ Constante: cria o número necessário de trabalhos ○ Dimensionar com nó: multiplica trabalhos pelo número de nós. Você pode usar esta opção se não tiver conhecimento do número de nós disponíveis
Fator de escala	Número total de trabalhos com base no tipo de configuração de trabalho selecionado
Intervalo de pesquisa	Determina com que frequência os trabalhos devem pesquisar e processar eventos desta fila
Descrição	Campo opcional para descrever informações relacionadas a esta fila

Tradução automática

6. Clique em **Enviar**.
   A lista Registro de fila é exibida. Também mostra a atualização feita na fila recente.
7. Selecione a fila adicionada recentemente.
   O formulário de Registro de fila é exibido.
8. Role para baixo até a seção Listas relacionadas.
9. Selecione a entrada **Status** na lista relacionada Detalhes da fila.

   Nota:
   Como a nova fila foi enviada, a entrada de Status é Ativa.

   O formulário Detalhes da fila é exibido.
10. **Opcional:** Atualize o número de trabalhos para esta fila de acordo com o requisito.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agora você pode aumentar ou diminuir manualmente de acordo com os requisitos sem precisar configurar tudo e, eventualmente, evitar erros de configuração.

11. **Opcional:** Clique no link relacionado à reversão no formulário de registro de fila se quiser reverter uma fila para suas configurações anteriores sem programação de trabalho automatizada.

    Nota:
    O link relacionado à reversão aparecerá somente se você estiver em uma configuração de programação de trabalhos automatizada.

12. **Opcional:** Selecione **Recuperar configurações** se quiser recuperar configurações de trabalho existentes para esta fila.

    Nota:
    Esse processo só será possível se você estiver em uma configuração de programação de trabalhos automatizada.

    Se já existir alguma fila com o nome de fila sugerido na configuração de programação de trabalhos manuais, as configurações da fila existente serão recuperadas. Você pode validá-los e atualizá-los conforme necessário.

Como gerenciar eventos do sistema

Gerenciar eventos do sistema envolve criar, monitorar e manipular eventos para impulsionar a automação e simplificar os processos. Administradores e desenvolvedores podem definir eventos personalizados, registrá-los no sistema e configurar ações ou fluxos de trabalho que respondam a esses eventos. Essa funcionalidade ajuda a garantir a execução eficiente de tarefas, a melhorar o monitoramento do sistema e permite um tratamento de erros mais robusto para maior confiabilidade operacional.

Visão geral da gestão de eventos do sistema

- Criar um evento

  Crie eventos do sistema personalizados.

- Mover um evento

  Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada.

- Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

  Passe dois parâmetros de evento que enviam informações sobre um registro ou registros relacionados de um fluxo de trabalho para uma notificação.

- Registrar um evento

  Registre um evento para uma tabela específica e uma regra de negócio que aciona o evento.

- Reprocessar um evento

  Dispare novamente um evento para fins de teste ou diagnóstico.

Referência de eventos do sistema

Para obter mais informações, consulte Referência de eventos do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um evento

Se você não encontrar um evento existente adequado, poderá criar o seu próprio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócio chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Preenchimento do formulário de registro de evento

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do seu novo evento.
Tabela	Tabela de banco de dados para este evento. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem.
Fila	Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado. Use somente letras minúsculas, sem espaços e sem caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, `my_queue`. Consulte Using custom queues to process events .
Prioridade	Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta. **Nota:** A propriedade do sistema com.glide.sysevent.priority.enabled está habilitada por padrão. Se você desativá-lo, o processamento de eventos não será feito por prioridade.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso de chamador restrito. ○ Restrição do solicitante: as chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Acompanhamento de chamadas: as chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócio que executa o evento. Este campo é somente para referência e não é usado por nenhum processo. Verifique se há informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

3. Clique no link relacionado **Regras de negócio**.
4. Se você estiver criando um evento para uma tabela do sistema base, selecione a regra de negócio de evento existente para a tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example
Por exemplo, selecione a regra de negócio *`sc request events`* para criar um evento de solicitação personalizado.

5. Se você estiver atualizando uma regra de negócio de evento existente, adicione uma nova condição ao **Script**.

Example
O script de exemplo a seguir adiciona um evento *`request.commented`* com o SYS ID do usuário como parm1 e o nome de usuário do usuário para parm2.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Se você estiver criando um evento para uma tabela personalizada, crie uma nova regra de negócio que seja executada após as operações do banco de dados.

Example
Por exemplo, esta regra de negócio define vários eventos para uma aplicação personalizada chamada Eventos de Marketing.

Exemplo de regra de negócio de evento

Campo	Valor
Nome	Eventos do participante
Tabela	Participante [x_snc_marketing_ev_apartee]
Aplicação	Eventos de Marketing
Avançado	Selecionado
Quando	após
Inserir	Selecionado
Atualizar	Selecionado
Excluir	Selecionado
Script	Adicionar script personalizado que: ◦ Verifica se há uma ou mais condições no registro atual. ◦ Chama o método gs.eventQueue() e especifica um nome de evento. Consulte a amostra de código.

Nota:
Se você adicionar **Condições de filtro**, **Condições de função**ou um valor **de Condição**, verifique se ele executa a regra de negócio quando esperado.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }
    //Add event when marketing event changes
    if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
    }
    //Add event when attendee deleted
    if(current.operation() == 'delete') {
        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
        current.marketing_event, current.email);
}
})(current, previous);
```

7. Registre o evento.

O que Fazer Depois

Crie uma ação de script ou notificação para processar o evento.

Tópicos relacionados

Registrar um evento

Ações de script

Mover um evento

Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registro de eventos**.
Uma lista de eventos registrados é exibida.

2. Selecione o evento que você deseja mover.
O formulário Registro de eventos do evento selecionado é exibido.

3. Selecione **Mover para a fila padrão** para mover o evento da fila atual e acelerar sua execução.

> **Nota:**
> Se você estiver na fila padrão, terá a opção **Mover para fila de eventos adaptáveis** para selecionar.
>
> O processador pode executar apenas um evento de cada vez. Portanto, se você mover um evento para uma fila, ele será executado somente quando o processador estiver disponível.

4. **Opcional:** Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Eventos adaptáveis** para rastrear o tempo médio de execução dos eventos.
Você pode selecionar qualquer evento de movimentação lenta e mudar a fila conforme necessário. Você também pode registrar um evento para aparecer na lista de registro de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

Passe dois parâmetros de evento que enviam informações sobre um registro ou registros relacionados de um fluxo de trabalho para uma notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** e defina um novo evento a ser chamado.
2. Crie a etapa de atividade que chama o evento a partir do fluxo de trabalho e atribua os dois parâmetros possíveis.
   Esses parâmetros podem ser referências ou campos no registro que acionou o fluxo de trabalho, como `current.number` para o número do item da solicitação. Você também pode fazer referência com pontos aos registros em outras tabelas. O evento envia as informações de parâmetros para a notificação que ele aciona.
3. Recupere os parâmetros na notificação com scripts de e-mail usando `event.parm1` e `event.parm2`. Por exemplo:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:

Outro exemplo usando SYS IDs concede acesso a qualquer coisa no registro que acionou o fluxo de trabalho. Use um script como este para enviar informações sobre uma mudança ou solicitação para a equipe de suporte, por exemplo.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
   // Do something.
}
```

Tópicos relacionados

Scripts para notificações por e-mail

Registrar um evento

Você pode registrar um evento para uma tabela específica e uma regra de negócio que aciona o evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para registrar um evento, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preenchimento do formulário de registro de evento

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do seu novo evento.
Tabela	Tabela de banco de dados para este evento. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem.
Fila	Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado. Use somente letras minúsculas, sem espaços e sem caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, `my_queue`. Consulte Using custom queues to process events .
Prioridade	Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta. **Nota:** A propriedade do sistema com.glide.sysevent.priority.enabled está habilitada por padrão. Se você desativá-lo, o processamento de eventos não será feito por prioridade.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso de chamador restrito. ○ Restrição do solicitante: as chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Acompanhamento de chamadas: as chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócio que executa o evento. Este campo é somente para referência e não é usado por nenhum processo. Verifique se há informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

Reprocessar um evento

Você pode disparar o evento novamente para fins de teste ou diagnóstico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Eventos**.
2. Abra um evento.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Reprocessar evento**.
   O evento retorna para a fila de eventos.

Referência de eventos do sistema

Os tópicos de referência apresentam informações sobre eventos do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Logs de eventos

O registro em log de eventos registra todos os eventos do sistema que ocorrem na Now Platform.

Este log fornece as seguintes informações para todos os eventos que ocorrem:

Log de eventos

Campo	Descrição
Criado	Data e hora do evento para a localidade da máquina que executa a instância.
Nome	Nome do evento conforme listado no Registro de eventos.
URI (Identificador uniforme de recursos)	Consulta HTTP que gerou o evento.
Parm1	Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário.
Parm2	Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário.
Tabela	Tabela de banco de dados usada para este evento.
Processado	Data e hora em que o processamento do evento começou. Essa hora reflete o local da máquina que executa a instância.
Tempo de processamento	Tempo necessário para processar este evento, em milissegundos.
Fila	Nome da fila do processador

Estados do evento

O estado do evento descreve onde o evento está no ciclo de vida.

Estados do evento

Estado	Descrição
Pronto	O sistema criou o evento e ele está na fila aguardando para ser processado.
Processado	O evento foi executado com sucesso. Um evento não aciona necessariamente nenhuma ação adicional quando processado. A funcionalidade adicional deve fazer uso do evento.
Erro	O evento encontrou um erro durante o processamento. Este estado geralmente é causado por parâmetros de evento inválidos. O reprocessamento do evento pode resolver o erro.
Transferido	O evento foi rotacionado para um fragmento diferente da tabela Evento [sysevent]. Quando um evento é girado, um registro duplicado é criado em um fragmento ativo a ser processado. Um trabalho agendado processa o evento quando ele é o próximo na fila, mas não é possível prever quando isso acontecerá porque vários eventos podem precisar ser processados antes dele. Portanto, você pode reprocessar o evento. Consulte Reprocessar um evento.

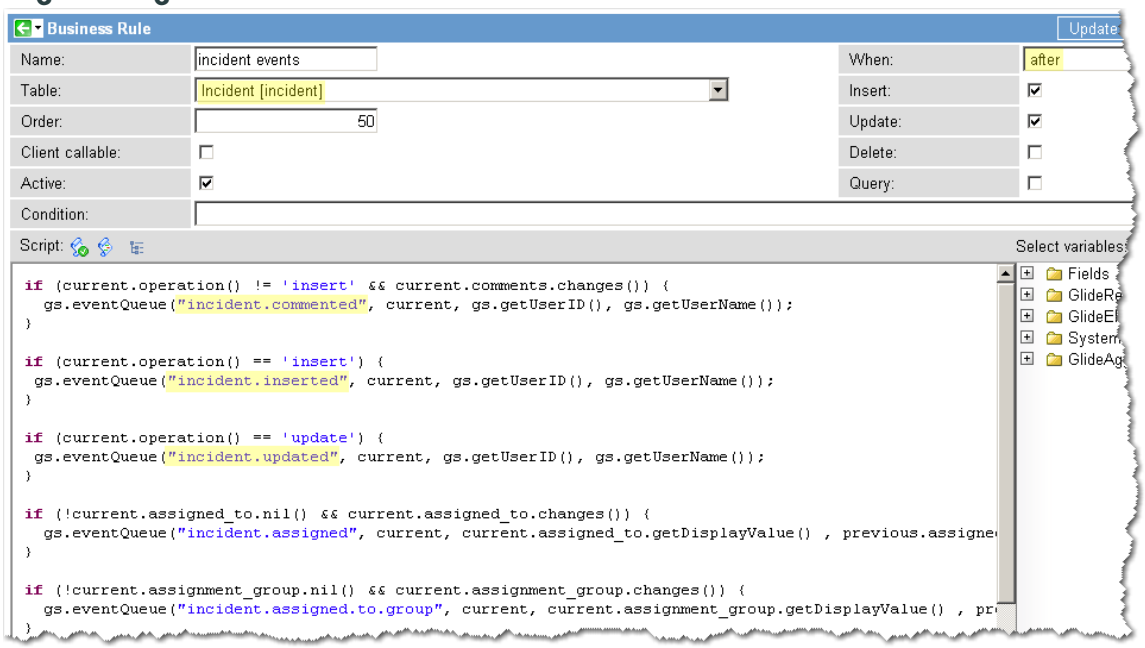
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A regra de negócio de eventos de incidente

A regra de negócio de eventos de incidente vem com o sistema e define vários eventos que podem ser acionados por diferentes ações na tabela Incidente.

Regra de negócio de eventos de incidente



Esta regra de negócio define vários eventos, três dos quais são acionados depois que um registro na tabela Incidente é inserido ou atualizado. O primeiro script é:

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

A condição neste script requer que uma mudança seja feita no campo **Comentários** em um registro de incidente existente (não inserido). Se esta condição for verdadeira, a plataforma adicionará o evento `incident.commented` à fila de eventos.

A segunda condição requer que um registro seja inserido antes que o evento seja adicionado à fila.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

A terceira condição é verdadeira sempre que o registro do incidente é atualizado (incluindo atualizações no campo **Comentários**, conforme especificado pelo primeiro script).

```
if (current.operation() == 'update')
```

A parte "então" de cada script, a função `gs.eventQueue`, adiciona o evento à fila de eventos. Esta declaração usa a seguinte sintaxe, delimitada por chaves:

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

A função `gs.eventQueue` usa os seguintes parâmetros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros gs.eventQueu

Campo	Valor de entrada
Nome	O nome do evento acionado, entre aspas.
Registro	O registro referenciado quando a condição no script é avaliada como *verdadeira*. Normalmente, isso é expresso como *atual*, ou seja, o registro atual no qual a regra de negócio está trabalhando. Se a regra de negócio estiver sendo acionada como parte de um trabalho agendado, use um argumento GlideRecord em seu lugar.
Parâmetro 1	Um parâmetro opcional que você pode usar para passar o sistema ou registrar informações com o evento. Por exemplo, a chamada de API GlideSystem `gs.getUserID()` passa o SYS ID do usuário que agiu no registro atual como um valor de cadeia de caracteres. Outros scripts podem fazer referência a este valor de cadeia de caracteres como parm1 usando o formato `${event.parm1}`.
Parâmetro 2	Um parâmetro opcional que você pode usar para passar o sistema ou registrar informações com o evento. Por exemplo, a chamada de API GlideSystem `gs.getUserName()` passa o nome de usuário do usuário que agiu no registro atual. Outros scripts podem fazer referência a esses valores de cadeia de caracteres como parm2 usando o formato `${event.parm2}`.

Nota:
A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócio chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Eventos globais

Sua instância tem uma função global chamada `global_events()` que é acionada a partir de uma regra de negócio quando ocorrem determinadas condições.

Esta função é acionada quando sua instância:

- Inserindo novos registros
- Atualizando registros existentes
- Como adicionar comentários a um registro existente
- Atribuindo um registro a um usuário
- Exceder o temporizador inativo de um registro

Por exemplo, se você adicionar o script global.events(current) a uma regra de negócio na tabela `change_request`, a instância configurará automaticamente os seguintes eventos:

- change_request.inserted
- solicitação_de_mudança.atualizado
- change_request.comentado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- change_ request.atribuído
- mudança_solicitação.inativo

Ações de script

Você pode usar ações de script para criar scripts do lado do servidor que executam uma variedade de tarefas, como modificar um item de configuração (IC) ou gerenciar tentativas de login com falha. As ações de script são acionadas somente por eventos.

Configuração

Para criar uma nova ação de script, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Ações de script** e clique em **Novo**.

Ações de script

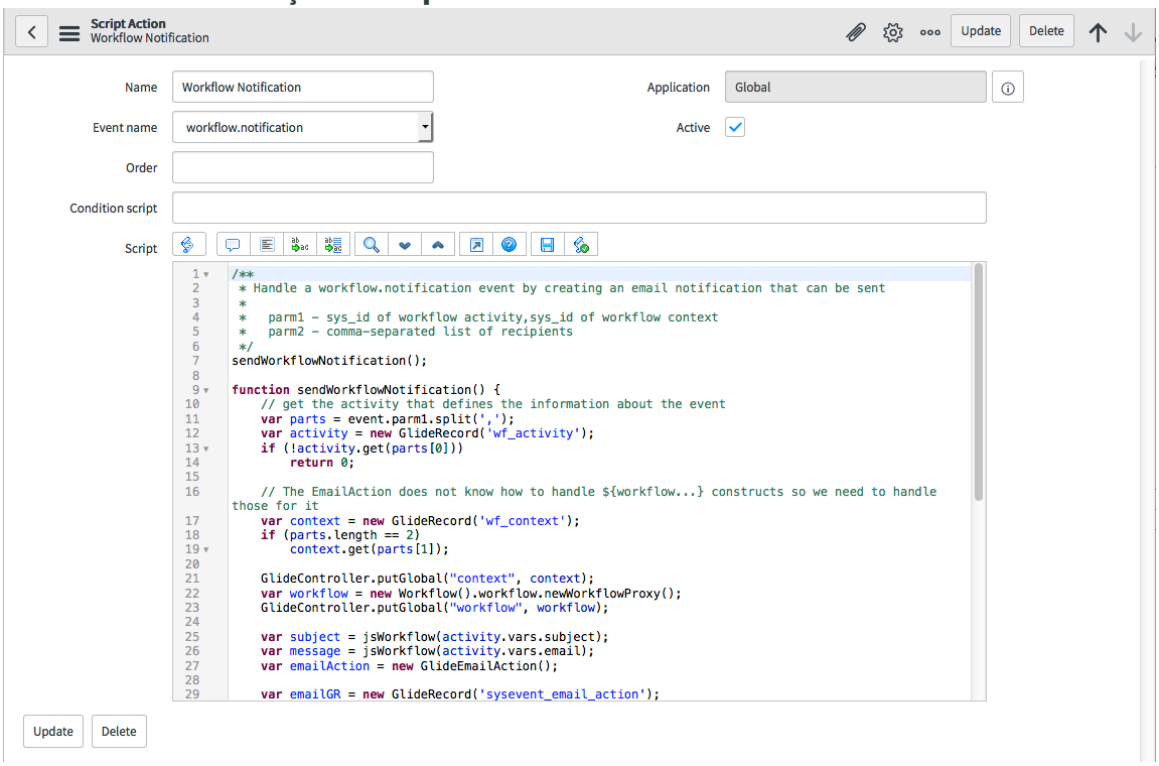
Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para sua ação de script.
Aplicação	Aplicação que contém o script.
Nome do evento	Evento a ser usado para este script. Se você não encontrar um evento para a ação de script que atenda à sua finalidade, poderá criar um novo.
Ativo	Caixa de seleção que habilita ou desabilita a ação de script. Selecione **verdadeiro**) para habilitar a ação de script.
Ordem de execução	Ordem na qual o script será executado.
Script de condição	Instrução para uma condição sob a qual este script deve ser executado. O sistema só analisará o campo **de script** se a condição for avaliada como verdadeira. Se você decidir incluir a declaração de condição no script, deixe este campo em branco.
Script	Script que é executado quando a condição definida é avaliada como verdadeira. Dois objetos adicionais estão disponíveis neste script: • *evento*: um GlideRecord - o sysevent que causou a invocação deste. Se você quiser este primeiro parâmetro no evento, use *event.parm1* ou *event.parm2* para o segundo parâmetro. Para a data/hora do evento, use *event.sys_created_on*. Para obter o ID do usuário que criou o evento (se houver um usuário associado), use *event.user_id*. • *atual*: um *GlideRecord*- o evento programado em nome de (incidente, por exemplo).

Amostra de uma ação de script que cria uma notificação por e-mail para a atividade de fluxo de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de ação de script



Scripts de amostra da regra de negócio de eventos de mudança

Vários scripts são encontrados na regra de negócio de eventos de mudança de linha de base.

Esta regra de negócio define eventos que são disparados depois que uma solicitação de mudança é inserida ou atualizada.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 }

 // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
 if (!previous.assigned_to.nil()) {
    if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
       (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
previous.assigned_to);
    }
  }
 // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
 else if (!current.assigned_to.nil()) {
   if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
       (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
     gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
current.assigned_to);
   }
 }
}
```

Gestão de estados

A Gestão de estados permite que um administrador defina Modelos de estado e Transições de estado que controlam como um registro pode fazer a transição por meio de uma lista predefinida de estados.

Um exemplo de uma transição de estado é quando o campo **Estado** em uma solicitação de instalações é movido do estado **Atribuído** para o estado **Trabalho em andamento**.

A Gestão de estados está ativa para todas as instâncias.

O que é um modelo de estado?

Um modelo de estado é uma lista de estados que descreve um fluxo de trabalho de registro esperado por meio do ciclo de vida do registro. Os modelos de estado podem ser definidos para qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas. Os modelos de estado simplificam a definição das transições de estado permitidas para um tipo de tarefa específico.

Na tabela Modelo de estado [sys_state_model], defina o nome do modelo de estado e a qual tabela de tarefas o modelo de estado é aplicado. Use o Construtor de condições para especificar condições para aplicar o modelo de estado a registros e qualquer condição necessária para mover entre estados.

Por exemplo, você pode definir um modelo de estado para uma nova aplicação personalizada para reservas de linhas aéreas. A aplicação personalizada tem uma tabela de solicitação de reserva [reservation_request] com 4 estados: **Em espera**, **Confirmado**, **Concluído**e **Cancelado**. Você pode definir o modelo de estado para direcionar a tabela de solicitação de reserva e, em seguida, definir as transições de estado para cada um dos 4 estados. Quando você habilita o modelo de estado, a lista de seleção do campo **Estado** inclui somente as opções permitidas pelas condições nas transições de estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de estados inclui modelos de estado de exemplo que são cópias dos modelos de estado de solicitação de mudança normal, de emergência e padrão. Por padrão, esses exemplos não estão habilitados. Use-os somente como exemplos para desenvolver um modelo de estado e transições para uma tabela de tarefas que não tem um modelo de estado. Não habilite esses modelos de estado de exemplo para solicitações de mudança e faça mudanças neles. Isso interrompe as transições existentes para solicitações de mudança.

O que é uma transição de estado?

As transições de estado são uma lista de condições para entrar ou sair de cada estado definido para uma tabela. Na tabela Transições de estado [sys_state_transition], use o Construtor de condições para criar uma lista de condições necessárias para entrar ou sair de cada estado.

Para impedir que os usuários escolham um estado inválido, qualquer tentativa de atualizar o estado de um registro será negada se ele violar as transições de estado, seja por meio de entrada do usuário, de um script, de uma API da Web, como REST ou SOAP, ou de qualquer outra origem.

As transições de estado controlam a lista de seleção do campo **Estado** na tabela de tarefas de destino e impedem que você escolha qualquer valor de estado que não esteja em conformidade com o processo subjacente ou que não atenda às condições definidas para a transição.

Por exemplo, se a condição de entrada para o estado **Concluído** for **O estado é Confirmado**, somente os registros no estado Confirmado poderão fazer a transição para o estado Concluído. Quando um registro está no estado Confirmado, a única opção na lista de seleção do campo **Estado** é **Concluído**.

Adicionar um modelo de estado e transições

Adicione um modelo de estado e transições para especificar condições para mover entre estados.

Antes de Iniciar
Função necessária: state_model_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desenvolva e teste seu modelo de estado em uma instância de não produção antes de implantá-lo na instância de produção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de estados** > **Modelos de Estado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do modelo de estado

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo deste modelo de estado.
Tabela	Tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Aplicação	O padrão é **Global**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem na qual este modelo de estado é avaliado para a tabela de destino. Os modelos de estado são avaliados em ordem numérica, do número mais baixo para o número mais alto. Deixe um espaço entre os números para que você possa inserir um novo modelo de estado posteriormente, se necessário. Por exemplo, insira 10 para o primeiro modelo de estado a ser avaliado, 20 para o próximo modelo de estado a ser avaliado e assim por diante.
Ativo	Indica que este modelo de estado está habilitado. Desmarque esta caixa de seleção até definir as transições de estado para o modelo de estado.
Descrição	Descrição deste modelo de estado.
Condição	Construtor de condições que define as condições para aplicar este modelo de estado aos registros. Por exemplo, você pode adicionar a condição **Categoria é rede** versus **Categoria é segurança** se houver modelos de estado diferentes para solicitações de rede e solicitações de segurança.
Condição de saída comum	Construtor de condições que define qualquer condição comum necessária para passar de um estado para outro.

4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada **Transições de estado** é exibida.
5. Clique em **Novo** na lista relacionada **Transições de estado**.
6. No formulário, preencha os campos.

Campos de transição de estado

Campo	Descrição
Modelo de estado	Modelo de estado que usa essa transição de estado.
Estado	Indique os controles de transição, por exemplo, **Pronto** ou **Em andamento**.
Aplicação	O padrão é **Global**.
Ordem	Ordem na qual esta transição de estado é avaliada. As transições de estado são avaliadas em ordem numérica, do número mais baixo para o número mais alto. Por exemplo, se o primeiro estado predefinido for **Novo**, forneça a esse estado o número de ordem mais baixo 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.

Campo	Descrição
	que as condições para entrar e sair do estado sejam avaliadas primeiro. Deixe um espaço entre os números para que você possa inserir uma nova transição de estado posteriormente, se necessário. Por exemplo, insira 10 para a primeira transição de estado a ser avaliada, 20 para a próxima transição de estado a ser avaliada e assim por diante.
Estado de Terminal	Selecionado se não houver transições deste estado.
Descrição	Descrição desta transição de estado. Por exemplo, a **Descrição** do estado Avaliação pode ser O estado Novo pode ser movido somente para o estado Avaliação.
Inserir Condição	Construtor de condições que define as condições para entrar neste estado.
Condição de Saída	Construtor de condições que define as condições para sair deste estado.

7. Clique em **Enviar**.
   O formulário do modelo de estado é reaberto e a nova transição é adicionada à lista relacionada.
8. Continue adicionando transições de estado para os estados restantes.
9. Quando terminar de adicionar transições de estado no formulário do modelo de estado, marque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Implementar o fluxo do processo e as ações de IU com um modelo de estado

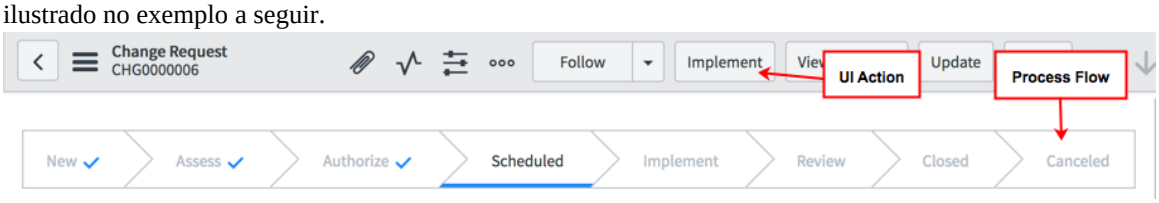
Você pode implementar um fluxo de processo e ações de IU com um modelo de estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: state_model_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de estado fornecem uma maneira de limitar as opções de movimentação entre estados em um formulário. Se você configurar apenas um modelo de estado, os usuários mudarão manualmente os estados no formulário. Etapas adicionais são necessárias para adicionar o fluxo do processo ou as ações de IU, conforme ilustrado no exemplo a seguir.



Procedimento

1. Verifique as opções do campo **Estado** da tabela e certifique-se de ter criado transições para elas.
   Para obter mais informações sobre como adicionar opções de campo **de estado**, consulte Práticas recomendadas para valores de opção de campo de estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Depois de criar o modelo de estado, defina o fluxo do processo.
   Para obter mais informações sobre fluxos de processo, consulte Formatador de fluxo de processo.
3. Defina ações de IU conforme desejado para mover entre estados.
   Para obter mais informações sobre ações de IU, consulte Ações de IU.

Resultado

Depois que o modelo de estado é habilitado, somente as transições de estado definidas são incluídas na lista de seleção do campo **Estado** e o fluxo do processo e as ações de IU são implementados.

Instalado com modelo de estado

Vários tipos de componentes são instalados com o modelo de estado.

Tabelas instaladas com modelo de estado

O modelo de estado adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Modelo de estado [sys_state_model]	Define o nome do modelo de estado e a qual tabela o modelo de estado se destina. Também define a condição para aplicar o modelo de estado a registros e qualquer condição comum para passar de um estado para outro.
Transição de Estado [sys_state_transition]	Define como cada registro na tabela de destino faz a transição para (a condição de entrada) e/ou de (a condição de saída) cada estado predefinido para essa tabela.

Funções instaladas com o modelo de estado

O modelo de estado adiciona a função a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do modelo de estado	Descrição	Contém as funções
[state_model_admin]	Permite que os usuários adicionem, modifiquem e excluam modelos de estado das tabelas de tarefas.	Nenhum(a)

Administrador de modelo de estado [state_model_admin]

Adicione, modifique e exclua modelos de estado para tabelas de tarefas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Inclusões de script instaladas com o modelo de estado

O modelo de estado adiciona a seguinte inclusão de script.

Inclusão de script	Descrição
TableChoiceUtils	Classe de utilitário para obter a lista de seleção de um campo de tabela.

Scripts de cliente instalados com o modelo de estado

O modelo de estado adiciona o client script a seguir.

Client script	Tabela	Descrição
Preencher opções de estado	Transição de Estado [sys_state_transition]	Preenche as opções do campo **Estado** no registro de destino.

Regras de negócio instaladas com o modelo de estado

O modelo de estado adiciona as seguintes regras de negócio.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Definir o valor de exibição do estado	Transição de Estado [sys_state_transition]	Define o valor do campo **Estado** com base no modelo de estado da tabela.
Definir a tabela para escolher opções	Transição de Estado [sys_state_transition]	Armazena em cache o valor do campo **Estado** da primeira tabela na hierarquia para processamento adicional de regras.

Métricas

Uma métrica mede e avalia a eficácia dos processos de gerenciamento de serviços de TI.

Por exemplo, uma métrica pode medir a eficácia do processo de resolução de incidentes calculando quanto tempo leva para resolver um incidente.

Uma métrica geralmente pode ser obtida facilmente a partir dos dados. Para encontrar o número de incidentes criados hoje, um relatório conta o número de incidentes na tabela de incidentes com uma data de criação de hoje. No entanto, as métricas devem ser coletadas conforme os dados são atualizados. Por exemplo, determinar por quanto tempo um incidente foi atribuído a um determinado grupo requer a coleta de informações sobre mudanças de atribuição e o cálculo da duração de cada atribuição.

O plug-in Metric fornece uma maneira fácil e declarativa de definir métricas. Depois de definido, os dados da métrica são coletados e as instâncias da métrica são calculadas e armazenadas. Por exemplo, a métrica "Atribuído para duração" mede a quantidade de tempo que um incidente é atribuído a um indivíduo. Para definir essa métrica, você cria uma definição de métrica do tipo "Duração do valor do campo" e seleciona o campo "Atribuído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a" na tabela Incidente. Uma instância de métrica é criada para cada atribuição de incidente mostrando sua duração. Emitir relatórios sobre a duração das atribuições de incidentes se torna fácil.

Você pode relatar uma métrica usando um Como criar exibições de banco de dados para emissão de relatórios que vincula a métrica à tabela na qual ela está definida.

Para instalar o plug-in Metric Definition (com.glide.metrics), navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**, pesquise por Definição de métrica e clique em **Instalar**.

Definir uma métrica

Crie uma definição de métrica para uma tabela de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: metric_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Métricas** > **Definições**.

> **Importante:**
> Não confunda essas definições de métrica com as definições de métrica para o recurso Avaliações. O recurso Avaliações está relacionado a questionários. Não está relacionado ao recurso Métricas.

2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário de definição de métrica e selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> No sistema base, as métricas são configuradas para funcionar somente na tabela de tarefas. Para aplicar métricas às tabelas cmdb_ci, duplique a regra de negócio de eventos de métrica que é executada atualmente na tabela de tarefas da tabela cmdb_ci. Sem os eventos criados, nenhum processamento de métrica pode ocorrer.

Novas definições de métrica

Campo	Descrição
Número	O sistema gera um número de registro exclusivo para a definição da métrica.
Nome	Insira um nome exclusivo para descrever quais métricas são coletadas.
Tabela	Selecione a tabela para a qual você deseja coletar métricas. Uma métrica só pode ser aplicada a uma tabela. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da definição da métrica
Campo	Selecione a coluna da tabela que você deseja monitorar quanto a mudanças. As métricas funcionam somente em campos auditados. Criar uma métrica para um campo não auditado produz métricas não confiáveis. **Nota:** Campos que começam com 'sys_' não funcionam para uma definição de métrica, exceto para 'sys_domain'.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Selecione quais valores esta métrica gera. ○ **Duração do valor do campo**: este tipo de métrica mede a duração de tempo desde quando o valor do campo especificado é definido até que ele seja alterado. Uma métrica de duração do valor de campo pode, opcionalmente, especificar um script. O script pode retornar um valor de duração ou definir a variável de resposta como falsa para interromper o processamento da métrica. Por exemplo, as métricas de incidente de linha de base param de calcular a duração quando o campo Ativo de um incidente é definido como falso. O script também pode executar qualquer outra ação, como fechar a duração de outras métricas definidas no mesmo registro. Para obter mais informações, consulte Script de duração do valor do campo de amostra. ○ **Cálculo de script**: este tipo de métrica cria uma instância de métrica usando um script. O script tem acesso à linha atual na tabela (por exemplo, um incidente) e à definição da métrica. O script deve executar cálculos de métrica e inserir dados na tabela metric_instance. O cálculo não precisa resultar em uma duração. Ele pode calcular qualquer tipo de valor e armazená-lo no valor de instância de métrica.
Linha do tempo	Marque esta caixa para exibir a métrica em uma página da linha do tempo. Para obter mais informações, consulte Páginas da linha do tempo.
Ativo	Marque esta caixa para monitorar as mudanças nesta métrica.
Descrição	Especifique quais dados a métrica monitora e suas condições. Uma boa descrição ajuda outros administradores de métricas a entender a finalidade da sua métrica.
Script	Insira o script que você deseja que a métrica execute para calcular uma duração ou executar algum cálculo na tabela metric_instance.

Script de duração do valor do campo de amostra

Revise a definição de métrica Incident Open existente para ver como você pode criar sua própria métrica personalizada.

Este script fornece um valor de duração ou interrompe o processamento de durações (define a variável de resposta como *falsa*) quando um incidente é encerrado.

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }

   function closeDurations(current) {
   var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
   gr.addQuery('id', current.sys_id);
   gr.addQuery('calculation_complete', false);
   gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
   gr.query();
   while (gr.next()) {
   gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
   var definition = new GlideRecord('metric_definition');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

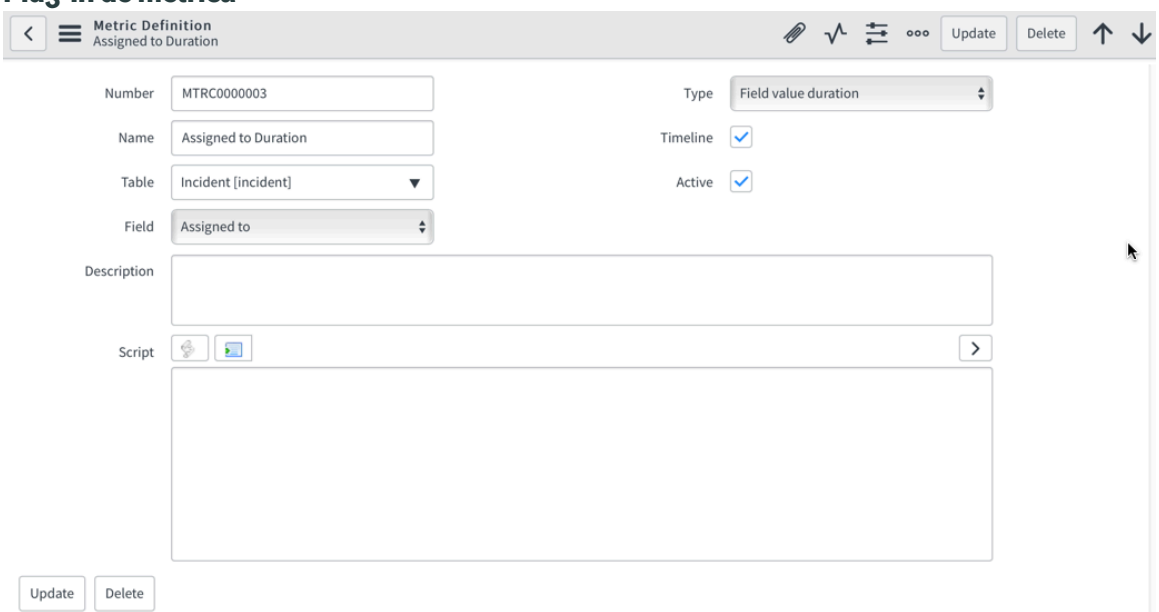
```
definition.get(gr.definition);
var mi = new MetricInstance(definition, current);
mi.endDuration();
}
}
```

Instância de métrica

Uma instância de métrica é um registro na tabela metric_instance. Um registro contém uma instância de uma métrica.

Os registros de instância de métrica são criados e atualizados de duas maneiras: 1) Se a métrica for uma duração, o sistema preencherá automaticamente a tabela de instância de métrica com valores de duração. 2) Se a métrica for calculada a partir de um script, o próprio script deverá preencher a tabela metric_instance.

Plug-in de métrica



Alguns dos campos notáveis na tabela metric_instance são:

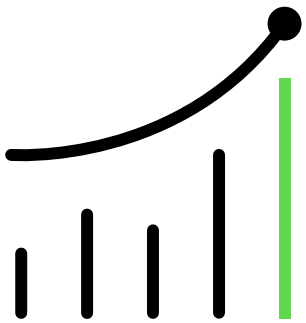
- **Definição de métrica**: a definição de métrica para a qual esta instância de métrica foi coletada.
- **Valor**: para uma métrica "Duração do valor do campo", este é o valor do campo da tabela para o qual a duração é calculada. Por exemplo, para a métrica "Atribuído à duração", o Valor é o nome da pessoa atribuída ao incidente. Para outras métricas, o valor pode ser qualquer valor calculado pela métrica.
- **ID**: identifica o registro específico para o qual a métrica é coletada. Por exemplo, o incidente específico.
- **Duração**: duração de uma métrica de duração de valor de campo.

Manutenção e monitoramento da Now Platform

Mantenha sua instância funcionando sem problemas, melhore o desempenho e encontre problemas antes que eles apareçam, tudo com este pacote de ferramentas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instance Scan	Desempenho da plataforma	Diagnóstico do sistema
		
Encontre possíveis problemas de integridade e oportunidades para melhoria de práticas recomendadas em sua instância.	Otimize sua aplicação com diagnósticos e monitoramento de desempenho.	Monitore a integridade e o desempenho da sua instância.

Tradução automática

Instance Scan

Obtenha uma análise detalhada das configurações da instância e interrompa possíveis problemas de integridade do sistema antes que eles ocorram. Use ServiceNowde Instance Scan a qualquer momento e garanta a estabilidade do sistema, esteja você desenvolvendo, liberando ou atualizando sua aplicação. Programe, execute e rastreie verificações de testes de ponto único a testes de pacote completo e revise os dados fornecidos com os painéis.

Consulte Instance Scan.

Eventos

Rastreie todas as ocorrências em sua aplicação, desde carregamentos de tela até cliques do usuário. Análise da experiência do usuário fornece gráficos e tabelas detalhados para cada evento, para mostrar onde ocorre a maior parte da atividade na sua aplicação. Analise os principais processos da sua empresa e melhore a eficiência do usuário e o fluxo de trabalho.

Consulte Eventos do sistema.

Desempenho da plataforma

Mantenha seu sistema otimizado e funcionando sem problemas. Use o diagnóstico para rastrear tempos de processamento e de resposta, velocidades e comportamentos de rede e configurações do navegador. Monitore o desempenho da plataforma, defina cotas e controle a largura de banda do sistema para garantir operações estáveis para os usuários, configurar módulos de teste e muito mais.

Consulte Visão geral do desempenho da plataforma.

Instance Scan

Use ServiceNow® Instance Scan para interrogar sua instância em busca de configurações que indiquem problemas de integridade e identifiquem oportunidades para abordar as práticas recomendadas. Instance Scan

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

verifica as configurações existentes e ajuda a evitar a criação de problemas de configuração futuros. Instance Scan é uma ferramenta que pode ser usada como parte de suas operações de desenvolvimento, gestão de versões, bem como pré e pós-upgrades.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Instance Scan registros e componentes.

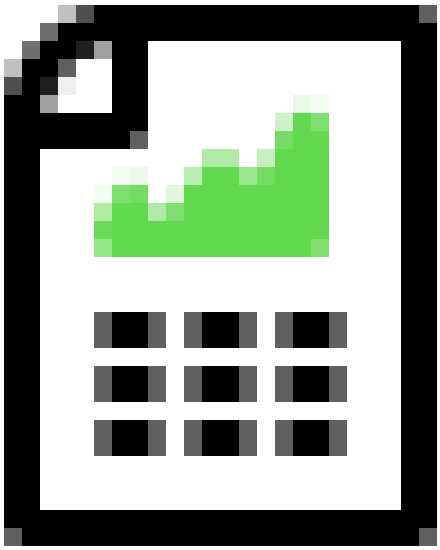
Configurar



Execute verificações para acompanhar a integridade da sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referências
 Use o painel Instance Scan para obter uma representação visual de todo o sistema da integridade da sua instância.	 Obtenha informações adicionais sobre Instance Scan.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas sobre Instance Scan no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

Explorando Instance Scan

Se você é novo em Instance Scan, leia esta visão geral para saber o que a ferramenta pode fazer. Siga o tutorial para criar verificações e executar verificações que usam os recursos mais básicos de Instance Scan.

Nota:
Instance Scan não é totalmente compatível com Domain Separation. As descobertas são visivelmente separadas por domínio com base no domínio do registro de origem. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios .

Visão geral Instance Scan

Instance Scan usa os seguintes registros, componentes e tipos de verificação.

Verificações

As verificações são regras específicas que detectam anomalias ou oportunidades em uma instância. Essas verificações podem ser executadas em tabelas, registros ou metadados. As verificações são definidas para identificar as vulnerabilidades de segurança, práticas recomendadas de atualização, gerenciabilidade, experiência do usuário e desempenho. Consulte Introdução às verificações para obter mais informações.

Resultados

Um resultado Instance Scan relata o status e o tipo da verificação. Consulte Resultados 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.

Descobertas

Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma regra de uma verificação na instância. Consulte Descobertas para obter mais informações.

Painel

O painel Instance Scan é uma representação visual de todo o sistema da integridade da sua instância. O painel ajuda a gerenciar e analisar os resultados da verificação completa em relação à sua instância. Consulte Painel de verificação de instância para obter mais informações.

Regra de cota

Uma regra de cota determina o limite de execução de uma verificação. A regra de cota evita que a instância execute verificações longas. Por exemplo, qualquer verificação em execução por mais tempo do que o limite definido pela regra de cota resultará em falha. Consulte Regras de cota para obter mais informações.

Varredura completa

Execute uma verificação da instância inteira selecionando **Executar verificação completa**. A implementação de uma verificação completa executa todas as verificações ativas presentes em sua instância.

Verificação de ponto

Execute todas as verificações aplicáveis em relação a um único registro, conjunto de atualizações ou uma aplicação selecionando **Executar verificação de ponto**. Por exemplo, se você executar uma verificação de ponto em relação a uma regra de negócio, somente as verificações aplicáveis à tabela de regra de negócio serão executadas e somente esse único registro de destino será verificado. Se você executar uma verificação de conjunto de atualizações ou de aplicação, todos os registros relacionados a esse conjunto de atualizações ou aplicação serão verificados. Consulte Executar uma verificação de app e Executar uma verificação de conjunto de atualizações para obter mais informações.

Verificação de teste

Execute uma verificação de teste para verificar se a verificação funciona conforme o esperado. A verificação de teste permite que você teste uma única verificação em vez de uma verificação completa, selecionando uma única verificação e selecionando **Testar verificação** no formulário Verificação.

Instance Scan usuários

Instance Scan tem as funções a seguir.

Usuários	Descrição
varredura_usuário	A função scan_user pode executar diferentes tipos de verificações e exibir as descobertas e 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.

Benefícios do Instance Scan

Benefício	Recurso	Usuários
Crie verificações e pacotes de verificações para saber a integridade da sua instância	• Introdução às verificações • Criar uma verificação • Criar um pacote de cheques	varredura_usuário
Execute verificações nas verificações criadas para revisar a integridade da instância	Executar uma verificação	varredura_usuário
Programação de verificações e verificação de pacote	• Programar uma verificação completa • Programar uma verificação de pacote	varredura_usuário
Monitore suas verificações para garantir que não haja problemas de integridade da sua instância	Como monitorar uma verificação	varredura_usuário
Gerenciar e analisar os resultados da verificação completa em relação à sua instância	Painel do Instance Scan	varredura_usuário

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Instance Scan, consulte:

- Configuração da Instance Scan
- Usando a verificação de instância
- Referências de verificação de instância

Introdução às verificações

As verificações são regras específicas que detectam anomalias ou oportunidades em uma instância. Essas verificações podem ser executadas em tabelas, registros ou metadados. As verificações são definidas para identificar as vulnerabilidades de segurança, práticas recomendadas de atualização, gerenciabilidade, experiência do usuário e desempenho.

Tipos de verificação

Você pode criar sua verificação selecionando um desses tipos.

Verificação de Tabela

Crie uma verificação selecionando **Criar uma nova verificação de tabela** se você souber qual tabela e condições específicas deseja testar. Este tipo de verificação é aplicado em apenas uma tabela de cada vez. Você também pode incluir seu próprio script para capacidades mais complexas selecionando a opção **Avançado** no formulário.

Verificação do Tipo de Coluna

Recupere todos os registros que contêm um tipo de campo de coluna específico de todas as tabelas em uma instância selecionando **Criar uma nova verificação de tipo de coluna**. O

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Verificação de tipo de coluna** implementa a regra que você criou para iterar todos os registros correspondentes ao tipo de campo da coluna de destino.

Verificação Somente de Script

Crie uma verificação sem especificar uma tabela ou um tipo de coluna selecionando **Criar uma nova verificação somente de script**. Você pode verificar metadados, configurações e executar verificações complexas escrevendo seu próprio script.

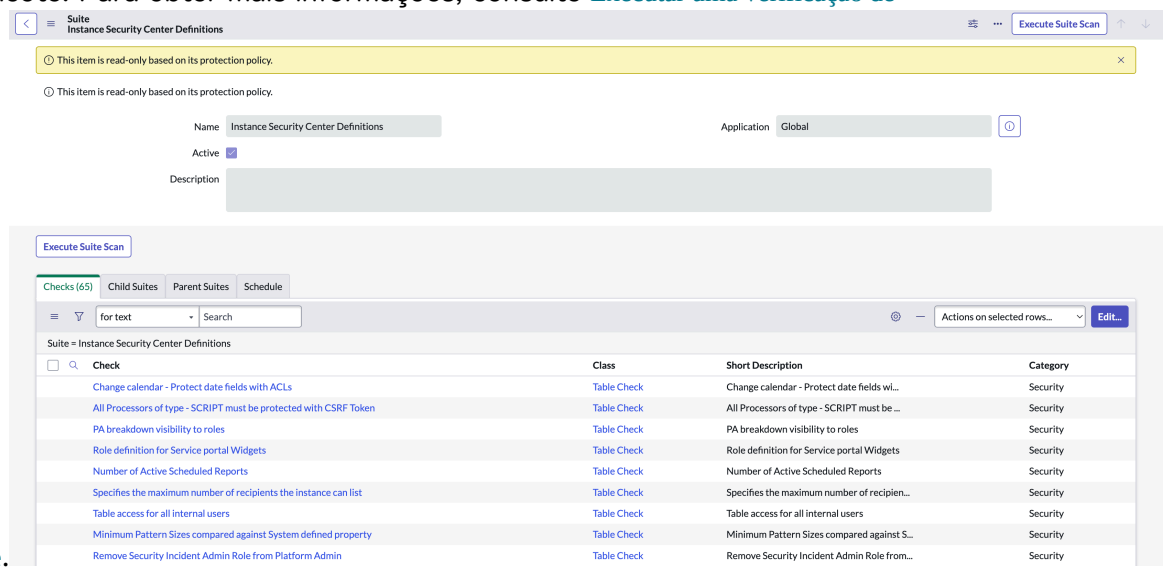
Verificação de linter

Crie uma verificação de linter para identificar problemas em um script. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, uma árvore de sintaxe abstrata para seu código é gerada. Você pode usar a árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código.

Gestão de pacotes

Um pacote é uma coleção de verificações e pacotes individuais que podem ser usados para uma verificação. Os pacotes podem ser criados para necessidades de negócio específicas. Todos os pacotes secundários são executados quando um pacote primário é usado em uma varredura.

Navegar até **Instance Scan** > **Pacotes**. Selecione um dos pacotes na lista. Selecione **Executar verificação de pacote** para executar uma verificação de pacote. Para obter mais informações, consulte Executar uma verificação de pacote.



Nota:
Alguns ServiceNow pacotes fornecidos são pacotes protegidos e as verificações no pacote não são modificáveis. Por exemplo, se você tiver um pacote da loja de aplicações, o pacote não poderá ser modificado. Você não pode adicionar um pacote secundário ao pacote não modificável. Mas você pode adicionar um pacote primário porque isso não afeta o pacote.

Painel do Instance Scan

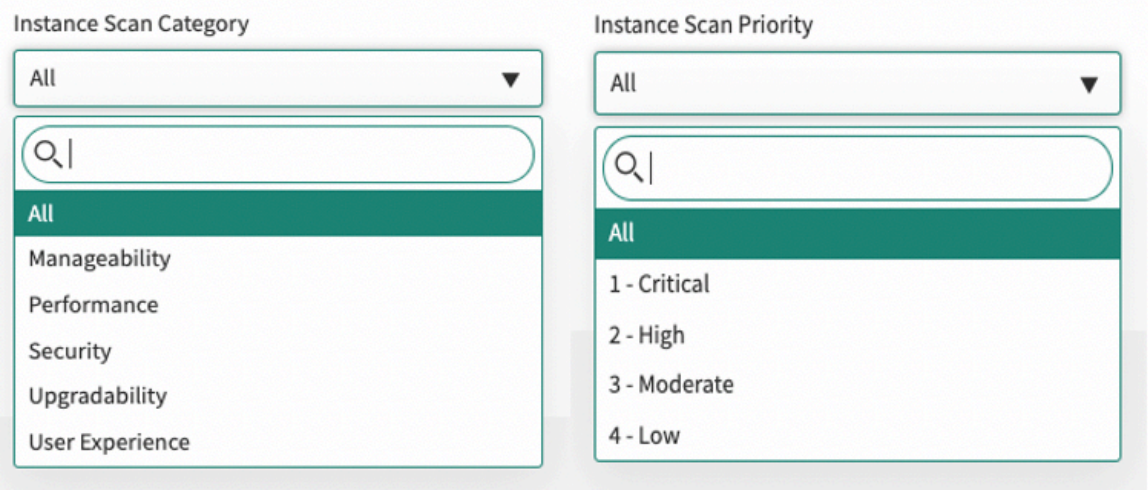
O painel Instance Scan é uma representação visual de todo o sistema da integridade da sua instância. O painel ajuda a gerenciar e analisar os resultados da verificação completa em relação à sua instância.

O painel oferece várias opções para filtrar os resultados da pesquisa e encontrar a descoberta de verificação exata que pode estar causando alguns problemas. A **categoria de verificação de instância** é o seletor de filtro que mostra todas as categorias de todas as verificações que foram verificadas. Você pode selecionar o tipo de categoria de verificação que deseja que o painel exiba como parte dos resultados da verificação. **Prioridade de verificação de instância** ajuda a selecionar o nível de prioridade dos resultados para decidir

Tradução automática

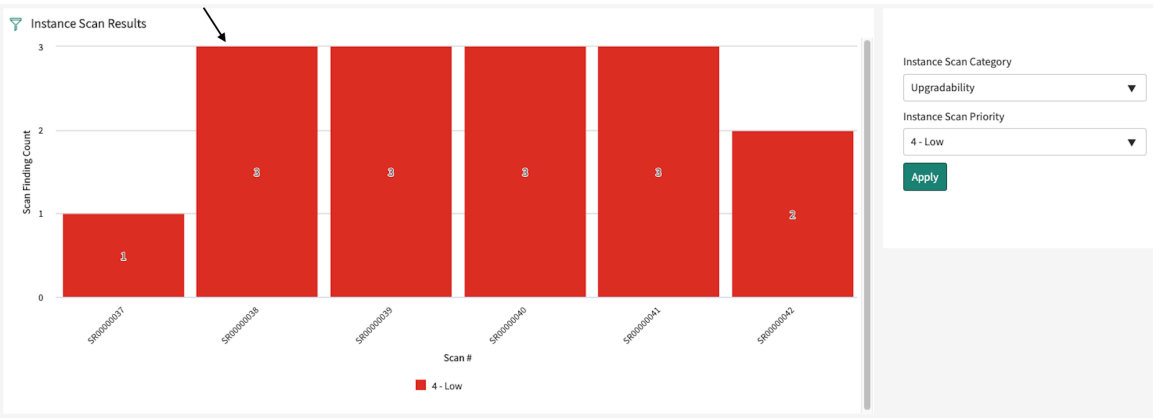
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

quais resultados de verificação devem ser resolvidos primeiro. Esse nível de prioridade geralmente é chamado de nível de classificação das verificações.



Nota:
O painel só se aplica a verificações completas. A **categoria de verificação de instância** só estará disponível se você tiver dados ou uma descoberta no conjunto de resultados que sejam aplicáveis às categorias.

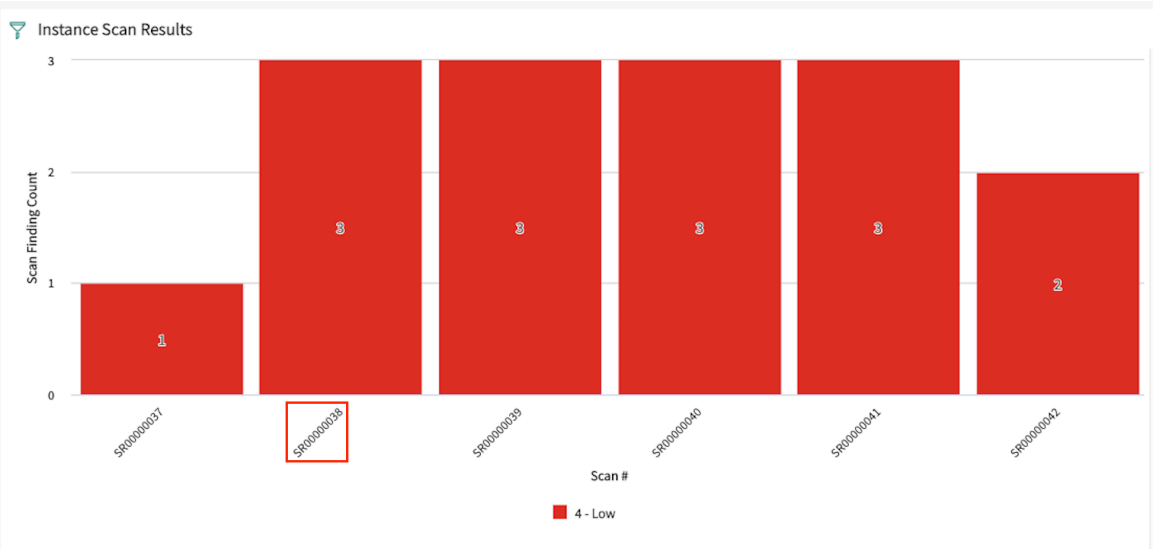
Por exemplo, você pode usar o painel para comparar os resultados das descobertas de verificação. Se você vir uma mudança inesperada no número de descobertas de verificação, selecione o resultado de verificação específico na Lista de resultados de verificação.

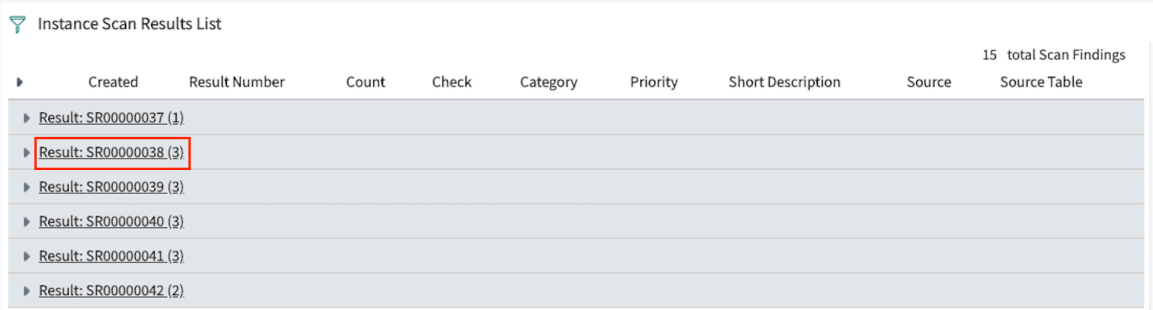


Você pode revisar todas as descobertas da verificação que gerou um número inesperado de descobertas. Esta lista exibe todas as descobertas relacionadas a uma ou mais de todas as verificações.

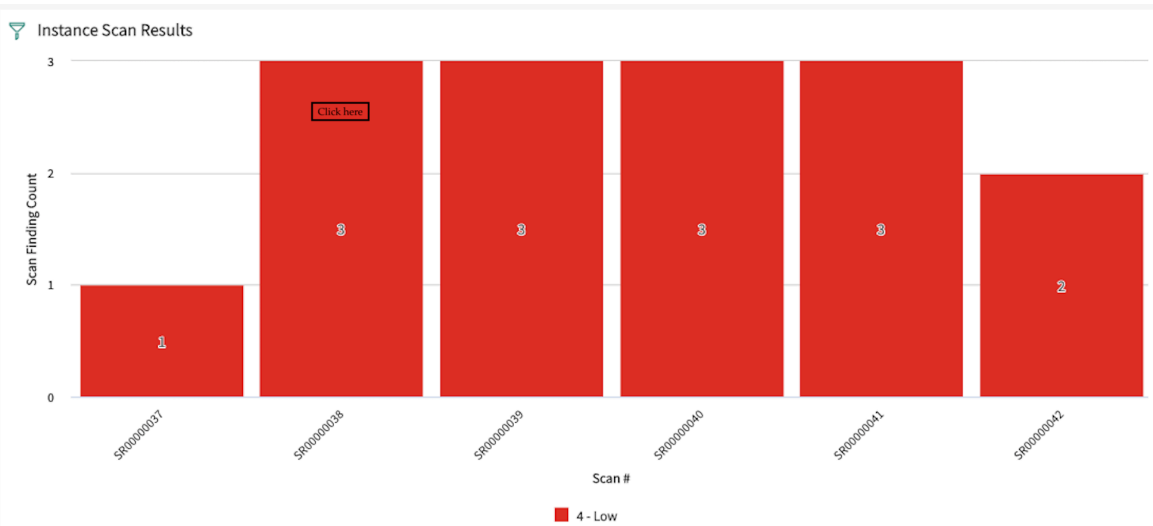
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 diretamente a coluna com as descobertas necessárias para exibir a lista relacionada a uma verificação específica.



A lista também indica a origem da qual a descoberta foi recuperada. Você pode exportar os dados de exibição de lista para uma fonte externa, como um arquivo .csv ou .xlsv, para comparação e análise de desempenho adicionais.

Configuração da Instance Scan

Execute os diferentes tipos de verificações que Instance Scan oferece para verificar a integridade da sua instância. Você também pode programar uma verificação completa para garantir a integridade da sua instância mesmo sem uma sessão ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Instance Scan verifica somente registros personalizados, mas a verificação de ponto verifica todos os registros, incluindo os registros padrão.

1. Executar verificações: execute os diferentes tipos de verificações disponíveis de acordo com seus requisitos.
2. Verificações programadas: crie uma programação para acionar regularmente uma verificação completa ou de pacote, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa.
3. Monitorar verificações: acompanhe o status de andamento das verificações executadas e programadas.
4. Revisar verificações: revise as verificações executadas com os componentes de descobertas e resultados.

Instance Scan políticas de limpeza de tabela

Instance Scan oferece políticas de limpeza de tabela para apagar resultados de verificações anteriores.

As políticas de limpeza são baseadas na hora em que as verificações são criadas. O temporizador é iniciado quando você executa uma verificação. **A Limpeza de tabela** é executada na tabela Limpezas automáticas [sys_auto_flush] e limpa os resultados da verificação anterior.

- Se os registros de resultado tiverem mais de 90 dias (**7.776.000** segundos), a primeira política limpará todos os registros de resultado de verificação e registros relacionados.
- Se as seguintes condições forem verdadeiras, a segunda política excluirá todos os registros de resultado de verificação e registros relacionados.
  - O **tipo de verificação** é **Verificação de teste**.
  - Os registros têm mais de 14 dias e **a idade em segundos** é igual ou maior que **1.209.600** segundos.

Você também pode modificar essas políticas inserindo qualquer período de tempo personalizado. Consulte Personalizar políticas de limpeza de tabela para obter mais informações.

Personalizar políticas de limpeza de tabela

Limpe os resultados da verificação anterior em um intervalo regular, personalizando o período de tempo de limpeza da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Limpeza de Tabela**.
2. Selecione uma das políticas de limpeza na lista Limpezas automáticas.
3. Personalize o campo **Idade em segundos** conforme necessário.
4. Para salvar a política de limpeza de tabela personalizada, selecione **Atualizar**.

Limite de tempo limite

Um tempo limite determina o limite de execução de uma verificação de execução de verificações longas. Por exemplo, qualquer verificação em execução por mais tempo do que o período definido resulta em uma falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a varredura ou a verificação demorar mais do que o período de tempo definido pela regra de cota, será exibida uma mensagem de erro.

Nota:
Por padrão, as verificações são limitadas a três horas e as verificações individuais são limitadas a 10 minutos.



Para saber como configurar esses limites, consulte Implementar um limite de tempo limite de verificação e Implementar um limite de tempo limite de verificação.

Implementar um limite de tempo limite de verificação

Defina o tempo de execução de uma única verificação implementando **Regras de cota de transação**. A configuração de uma regra de cota evita que sua instância execute uma verificação longa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de Cota de Transação**.
2. Para definir um tempo de execução definido, selecione **Tempo limite de verificação**.
3. Insira o tempo de execução definido no campo **Duração máxima (segundos)** e selecione **Atualizar**.

Nota:
O limite mínimo de tempo limite permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite como algo inferior a 5 segundos, o sistema ainda o considerará como 5 segundos. Por padrão, foi definido como 10.800 segundos.

A verificação falhará se o tempo de execução exceder o tempo limite definido. Para obter mais informações sobre o tipo de verificação que você deseja executar, consulte Configuração da Instance Scan .

Implementar um limite de tempo limite de verificação

Defina o tempo de execução de uma verificação individual implementando a propriedade do sistema de tempo limite. A definição de um limite de tempo limite evita que sua instância execute uma verificação demorada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Na lista Propriedades do sistema, selecione `glide.scan.process_check.time_out`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 `glide.scan.process_check.time_out` não estiver presente na lista, consulte Criar uma nova propriedade do sistema de tempo limite de verificação para obter mais informações.

3. No campo **Valor**, defina o tempo de execução da verificação em segundos.

Nota:
O limite mínimo de tempo limite permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite como algo inferior a 5 segundos, o sistema ainda o considerará como 5 segundos. Por padrão, foi definido como 10.800 segundos.

Resultado
Um limite de tempo limite para uma verificação é definido pelo usuário. As verificações individuais serão canceladas depois que o limite de tempo definido exceder.

Criar uma nova propriedade do sistema de tempo limite de verificação

Crie uma nova propriedade de limite de tempo limite para uma verificação se a propriedade do sistema `glide.scan.process_check.time_out` não estiver presente. A definição de um limite de tempo limite evita que sua instância execute uma verificação demorada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova propriedade do sistema de tempo limite.
3. No campo **Nome**, insira `glide.scan.process_check.time_out`.
4. No campo **Valor**, insira o tempo de execução da verificação em segundos.

Nota:
O limite mínimo de tempo limite permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite como algo inferior a 5 segundos, o sistema ainda o considerará como 5 segundos. Por padrão, foi definido como 10.800 segundos.

Usando a verificação de instância

Execute e programe as seguintes verificações em Verificação de instância. Você também pode analisar os resultados das verificações em sua instância em um painel.

Criar uma verificação

Crie suas próprias verificações implementando o procedimento a seguir.

Antes de Iniciar
Função necessária: scan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Selecione **Novo** no menu de contexto Verificações.
   A lista Verificar Interceptador é exibida.
3. Selecione um dos tipos de verificações 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.

Consulte Tipos de verificação para obter mais informações.

Nota:
Se você quiser atualizar uma verificação existente, o campo **Versão** será incrementado. A nova versão fornece um histórico de mudanças. Você também pode saber qual versão específica da verificação foi executada com uma determinada verificação.

Criar uma verificação de tipo de tabela

Crie uma verificação selecionando **Criar uma nova verificação de tabela** se você souber qual tabela e condições específicas deseja testar. Este tipo de verificação é aplicado em apenas uma tabela de cada vez. Você também pode incluir seu próprio script para capacidades mais complexas selecionando a opção **Avançado** no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova verificação de tabela**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.
Categoria	Categoria do registro de verificação.
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição Resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desativada em uma ou mais tabelas.
Tabela	Tabela consultada para esta verificação.
Condições	Condições que filtram registros em uma tabela. Somente os registros que atendem aos critérios são verificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Avançado	Opção para executar o script definido em relação a cada registro que corresponde à condição e controlar quando uma descoberta é gerada se **Avançado** for verdadeiro. Se **Avançado** for falso, uma descoberta será gerada para cada registro que corresponder à condição na tabela definida.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação. **Nota:** Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Condição para execução	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Tabela	Tabela da qual os registros serão verificados
Condições	Condições que determinam quais registros serão executados
Script	O script que é executado em cada registro que corresponde à condição na tabela definida. **Nota:** Este campo aparecerá somente se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.

Criar uma verificação de tipo de coluna

Recupere todos os registros que contêm um tipo de campo de coluna específico de todas as tabelas em uma instância selecionando **Criar uma nova verificação de tipo de coluna**. O tipo **Verificação de tipo de coluna** implementa a regra que você criou para iterar todos os registros correspondentes ao tipo de campo da coluna de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova verificação de tipo de coluna**.
   Um novo formulário de registro é exibido.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.
Categoria	Categoria do registro de verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição Resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desativada em uma ou mais tabelas.
Tipo de Coluna	Tipo de coluna consultada para esta verificação.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação. **Nota:** Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Condição para execução	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Tipo de Coluna	Tipo de colunas que serão executadas.
Script	Script que é executado em cada registro em uma tabela que contém um campo do tipo de coluna definido.

Tradução automática

Criar uma verificação somente de script

Crie uma verificação sem especificar uma tabela ou um tipo de coluna selecionando **Criar uma nova verificação somente de script**. Você pode verificar metadados, configurações e executar verificações complexas escrevendo seu próprio script.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A verificação somente de script é executada somente durante uma verificação completa e apenas uma vez durante uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova verificação somente de script** na lista **Interceptador de verificação**.
2. Neste formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.
Categoria	Categoria do registro de verificação.
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição Resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desativada em uma ou mais tabelas.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação. **Nota:** Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Condição para execução	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Script	Opção para escrever um script personalizado para gerar descobertas.

Tradução automática

Criar uma verificação de linter

Crie uma verificação de linter para identificar problemas em um script. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, uma árvore de sintaxe abstrata para seu código é gerada. Você pode usar a árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin.

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova verificação de Linter**.
2. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 verificação de linter

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.
Categoria	Categoria do registro de verificação.
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição Resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desativada em uma ou mais tabelas.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação. **Nota:** Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Condição para execução	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Script	O script que é executado em cada registro que corresponde à condição. Por padrão, este campo tem um objeto de mecanismo a ser usado. Este objeto de mecanismo contém outros objetos, como `Engine.Finding`, que você pode chamar `Engine.finding.increment()` para incrementar manualmente o campo **Contagem** nessa descoberta específica. Outro objeto é `Engine.current`, que é o GlideRecord atual que a verificação estaria exibindo durante a execução. **Nota:** Isso é novo para a versão Quebec, onde anteriormente você chamaria `de descoberta` e `atual` diretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 verificação avançada de linter

Os scripts de verificação do Linter ajudam você a escrever verificações que procuram problemas em scripts. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, ela fornece uma árvore de sintaxe abstrata para seu código. Você pode usar esta árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código, como muitas instruções "if" aninhadas ou usos de API lenta em um loop "While".

Uso de verificação linter

As verificações de linter têm um objeto exclusivo para usar chamado `rootNode`. Este é o nó raiz da árvore de sintaxe abstrata analisada (AST) para o script do registro atual. Este objeto tem muitas funções, mas a função `de visita` é a mais importante. A função `de visita` usa uma função de retorno de chamada como um parâmetro que é chamado em cada nó da árvore. A função de retorno de chamada usa um nó como um parâmetro que representa o nó atual durante sua iteração. Você pode retornar falso da função de retorno de chamada para parar de iterar a árvore mais cedo, caso contrário, ela continuará visitando todos os subnós na árvore do nó em que você solicitou `a visita`.

Por exemplo, se você quiser verificar uma API obsoleta chamada `BadFunction()`. Você pode gravar uma verificação de linter com um script no exemplo a seguir:

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

Quando você executa uma verificação com esta Verificação de Linter, ela verifica todos os registros na verificação com um campo de script. Por exemplo, se um registro nessa verificação tiver um script semelhante ao seguinte, a verificação selecionará uma descoberta para esse registro.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

Funções do nó

A seguir está uma lista de funções disponíveis para chamar no objeto de nó.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- getRootNode(): obtém o nó raiz da árvore para este nó
- getParent(): obtém o primário deste nó
- getLineNo(): obtém o local do número de linha deste nó
- getColumnNo(): obtém o local do número da coluna deste nó
- toSource(): obtenha a origem deste nó. A origem é baseada neste nó e em seus secundários
- getTypeName(): obtenha o nome do tipo de nó deste nó. Por exemplo, uma chamada de função na origem é tokenizada como um nó com o nome do tipo "CALL"

  Nota:
  Os valores de node.getTypeName() são de diferentes tipos de nós em uma árvore de sintaxe abstrata (AST). Os valores possíveis vêm do próprio analisador AST do Rhino.

- getNameIdentifier(): se o tipo de nó deste nó for "NAME", retorne o identificador, que é o valor da cadeia de caracteres do próprio nome. Um nó "NAME" representa um nome simples que não é uma palavra-chave, como um nome de função ou um nome de variável.

  Nota:
  Se este nó não for um nó NAME, o resultado será nulo.

- getAbsolutePosition(): obtém a posição absoluta deste nó. A posição absoluta é o número de caracteres desde o início do script até este nó
- compareTo(outro): compara este nó com outro nó. O nó com uma posição absoluta e comprimento maiores será o maior em comparação. outro é um nó a ser comparado com este nó
- visit(callbackFunction): visite cada nó na subárvore a partir deste nó e execute a função de retorno de chamada fornecida em cada nó. callbackFunction é uma função que será executada em cada nó na subárvore deste nó. Esta função de retorno de chamada usa um LinterCheckAstNode como um parâmetro que será o nó que está sendo visitado
- debugPrint(): retorna uma representação de cadeia de caracteres da árvore de sintaxe abstrata, começando a partir deste nó. Cada linha contém informações sobre um nó e o recuo representa o relacionamento de hierarquia entre os nós. As informações em cada linha são organizadas da seguinte forma

  1. Posição absoluta
  2. Nome do tipo de nó
  3. Posição relativa ao primário
  4. Comprimento
  5. Identificador de nome (se for um nó NAME)

Para obter mais informações, consulte API LinterCheckAstNode - com escopo, global .

Criar um pacote de cheques

Crie um pacote de verificações para agrupar um grupo de verificações em um pacote e execute-o.

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** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de pacotes é exibida.
2. Selecione **Novo** para criar um novo pacote.
3. Preencha em os detalhes no novo registro do pacote.

Campos	Descrição
Nome	Nome do pacote
Aplicação	Escopo do pacote
Ativo	Opção para ativar este pacote
Descrição	Informações sobre o pacote

4. Selecione **Enviar** para criar um novo pacote de verificação.

Nota:
Os pacotes que você cria são totalmente modificáveis. Você pode modificar as verificações no pacote e também pode adicionar pacotes primários e secundários.

Executar uma verificação

Use os seguintes tipos de verificações para executar verificações, uma verificação ou uma verificação de pacote.

Executar uma verificação de ponto

Execute todas as verificações aplicáveis em relação a um único registro, conjunto de atualizações ou uma aplicação selecionando **Executar verificação de ponto**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se você executar uma verificação de ponto em relação a uma regra de negócio, somente as verificações aplicáveis à tabela de regra de negócio serão executadas e somente esse único registro de destino será verificado. Se uma verificação de conjunto de atualizações ou de aplicação for executada, todos os registros relacionados a esse conjunto de atualizações ou aplicação serão verificados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Navegue até o registro em uma tabela aplicável para verificação de ponto.

Nota:
O link relacionado **Executar verificação de ponto** aparece na IU somente para registros aplicáveis.

3. Role para baixo até a seção **Links relacionados**.
4. Selecione os links relacionados **a Executar verificação de ponto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 link relacionado **Executar verificação de ponto** estará disponível somente se todas as condições a seguir forem verdadeiras.

- Verificações disponíveis que são aplicáveis ao registro
- O usuário tem acesso de leitura ao registro
- O registro está em uma tabela que estende sys_metadata
- A função do usuário deve ser scan_user
- A propriedade do sistema *glide.scan.enable_point_scan_ui_action* não deve ser falsa

O rastreador de andamento aparece mostrando o status da verificação.

5. Selecione **Ir para Resultado**.
   O registro Resultado da verificação é exibido.
6. Selecione **Verificar** lista relacionada para ver as descobertas.
   Se você quiser revisar os motivos da falha, selecione a lista relacionada **Falhas**.

Resultado
É executada uma verificação de todas as verificações aplicáveis em relação a apenas um único registro.

Executar uma verificação de conjunto de atualizações

Use a verificação de conjunto de atualizações para executar verificações aplicáveis em relação aos registros afetados pelo conjunto de atualizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais**.
2. Selecione o conjunto de atualizações desejado na lista.
3. Clique em **Verificar conjunto de atualizações** na lista **Links relacionados**.

Executar uma verificação da aplicação

Verifique os arquivos instalados de uma aplicação, bem como o próprio registro da aplicação com verificações aplicáveis, executando uma verificação da aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se a aplicação instalar uma regra de negócio, as verificações relevantes para a tabela sys_script serão executadas em relação a essa regra de negócio. Para acionar uma verificação da aplicação, acesse o registro da aplicação que você deseja verificar e selecione **Verificar ação de IU do link do formulário da aplicação**.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
   Uma lista de todas as aplicações e plug-ins disponíveis é exibida.
2. Selecione o ícone de menu da aplicação desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a opção **Ir para a aplicação** no ícone de menu.

Nota:
A opção **Ir para a aplicação** aparecerá somente se a aplicação selecionada não for um plug-in.

4. Selecione **Verificar aplicação** para executar a verificação da aplicação.

Executar uma verificação de teste

Execute uma verificação de teste para verificar se a verificação funciona conforme o esperado. A verificação de teste permite que você teste uma única verificação em vez de uma verificação completa, selecionando uma única verificação e selecionando **Testar verificação** no formulário Verificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   Uma lista de verificações é exibida.
2. Abra o registro de verificação que você deseja testar na lista.
3. Para iniciar o teste, selecione **Testar verificação**.
   O status da verificação aparece no rastreador de andamento. O módulo **Descobertas**no navegador de aplicações mostra o número de registros encontrados na execução do teste de verificação.

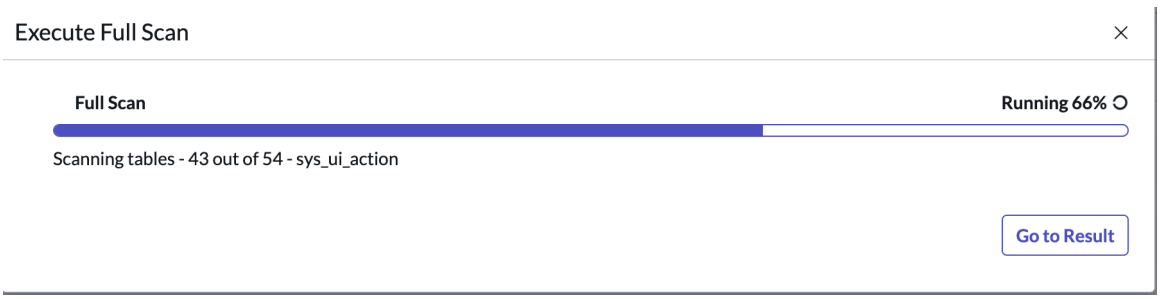
Executar uma verificação completa

Execute uma verificação da instância inteira selecionando **Executar verificação completa**. A implementação de uma verificação completa executa todas as verificações ativas presentes em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Para executar todas as verificações ativas em sua instância, selecione **Executar verificação completa**.
   O rastreador de andamento mostra o status da verificação.



Nota:
Não é permitido executar várias verificações completas simultaneamente. Se duas ou mais verificações se sobrepuserem durante a execução da verificação completa, somente a primeira verificação será bem-sucedida. A primeira verificação continua em execução enquanto as outras verificações sobrepostas falham imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para encontrar o **número do resultado** e o número de verificações executadas como parte da verificação completa, selecione **Ir para o resultado**.
4. **Opcional:** Na lista relacionada, selecione **Verificações** para exibir a lista de todas as verificações executadas como parte da verificação completa.
5. **Opcional:** Na lista relacionada, selecione **Erros** para revisar os erros encontrados durante a verificação completa.

Resultado
Uma verificação de toda a instância é executada.

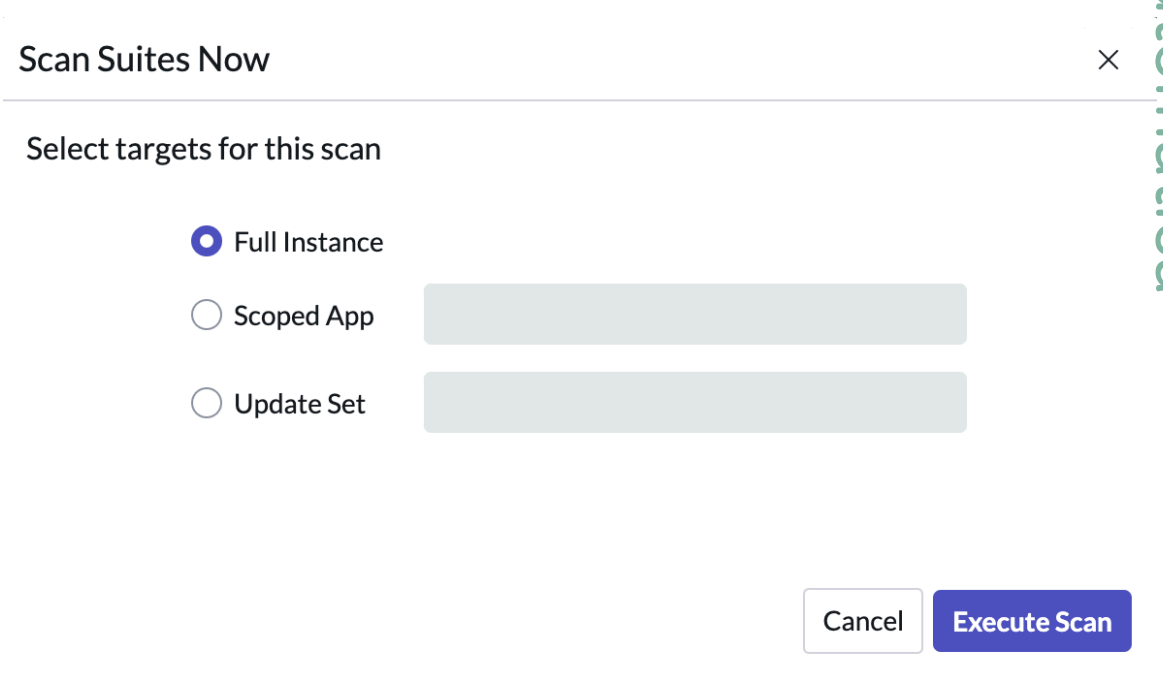
Executar uma verificação de pacote

Execute pacotes de verificações disponíveis em relação a um destino específico para obter resultados de verificação direcionados selecionando **Executar verificação de pacote**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de todos os pacotes é exibida.
2. Selecione um dos pacotes na lista.
   O formulário do pacote selecionado é exibido.
3. Selecione **Executar verificação de pacote**.
   O modal **Verificar pacotes Now** é exibido.
4. Selecione um destino para a verificação.



   - **Instância completa**: verifica todos os registros disponíveis na instância.
   - **App com escopo**: verifica as apps com escopo selecionadas. Você pode selecionar vários apps com escopo.
   - **Conjunto de atualizações**: verifica vários conjuntos de atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Executar verificação**.

> **Nota:**
> Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

Executar uma verificação reativa

Execute uma verificação reativa para configurar uma verificação que é executada automaticamente em uma falha do rastreador de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

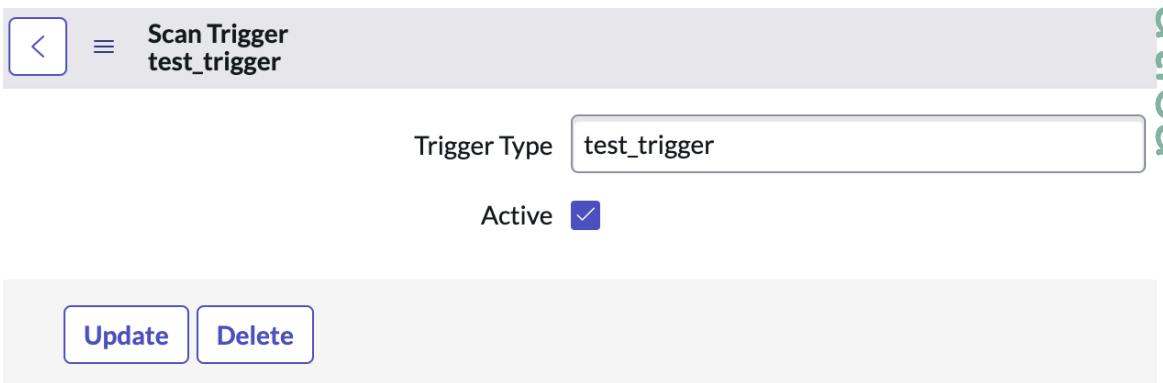
Para muitos processos com falha em sua instância, você pode encontrar um registro correspondente no rastreador de execução. A janela de andamento mostra o status do teste. Se um processo falhar em um rastreador de execução, a Verificação de instância poderá observar essa falha no status de andamento e executar uma verificação automaticamente.

O **tipo de gatilho** no formulário de gatilho de verificação deve corresponder ao campo **Tabela de origem** no registro sys_execution_tracker do processo com falha para habilitar a conexão entre os dois. Por exemplo, se o teste com falha estiver na lista Conjuntos de atualizações, você poderá configurar o **Tipo de gatilho** como sys_update_set. Isso permite que a verificação de instância seja conectada à falha de teste do rastreador de execução.

Procedimento

1. Insira `scan_trigger_list.do` no filtro de navegação.
   Uma lista de gatilhos de verificação é exibida.
2. Selecione o gatilho necessário na lista para atualizá-lo.

> **Nota:**
> O **tipo de gatilho** é baseado em nomes de tabelas. Você também pode criar um tipo de gatilho personalizado em seus códigos.



A verificação reativa agora está configurada para verificar automaticamente o rastreador de execução do processo com falha que aparece na tabela de resultados da verificação.

Programar uma verificação completa

Crie uma programação para acionar regularmente uma verificação completa, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa. Uma programação cria uma linha de base estabelecida para a integridade da instância e fornece uma comparação com a configuração e a integridade da instância ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Selecione **Programar verificação completa**.
3. No formulário Acionar verificação completa, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Ativo	Opção para executar a verificação em um horário programado.
Aplicação	Aplicação à qual o trabalho pertence.
Condicional	Opção para selecionar as condições sob as quais a verificação é executada.
Executar	A lista usou para selecionar a programação da verificação completa.
Executar este script	Seleção para executar o script padrão.
Atualizar	O script que é atualizado para verificação completa.
Executar agora	O script padrão que é executado para verificação completa.
Excluir	O script é excluído para verificação completa.

4. Para executar a verificação completa, selecione **Executar agora**.
   Uma lista de descobertas é exibida.
5. No navegador de aplicações, selecione **Resultados**.
   O status da execução é exibido junto com o **Número do resultado**.
6. Para exibir a lista de descobertas, selecione o **Número do resultado**.
7. **Opcional:** No navegador de aplicações, selecione **Painel** para exibir dados sobre as descobertas.

Resultado
Foi criada uma programação para acionar uma verificação completa regularmente, mesmo sem uma sessão ativa.

Programar uma verificação de pacote

Crie uma programação para acionar regularmente uma verificação de pacote, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

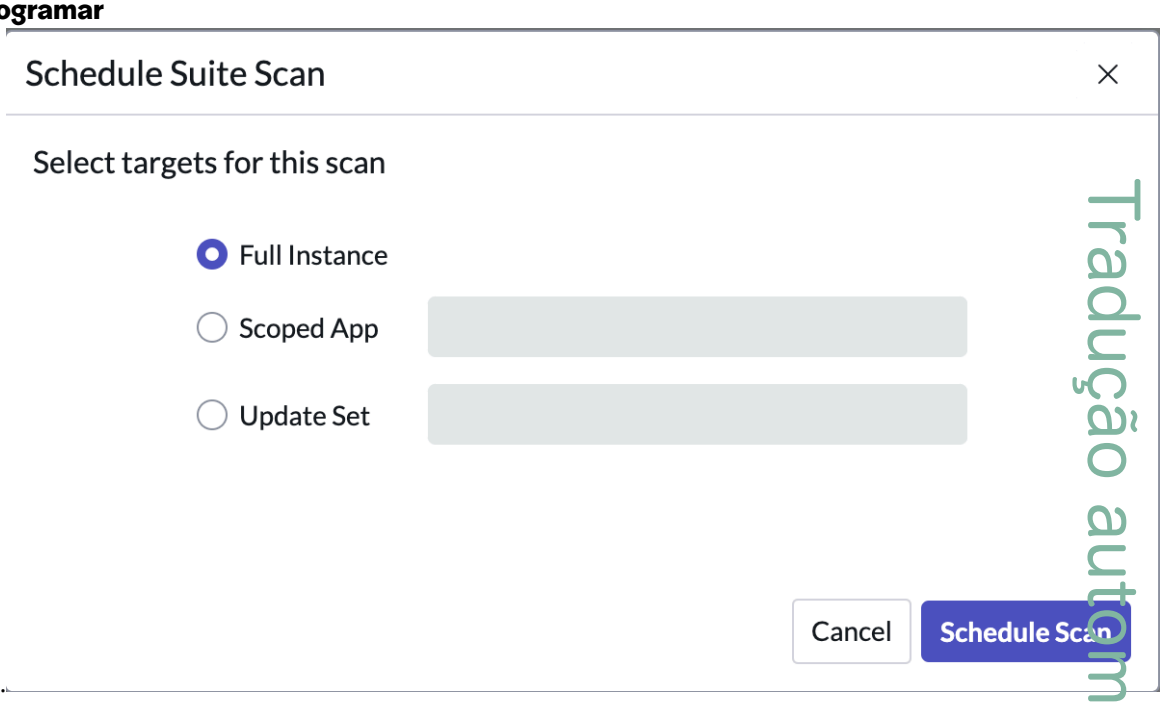
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de pacotes será exibida.
2. Selecione um pacote na lista para programar uma verificação de pacote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione Lista relacionada a programação.
   Uma lista de verificações programadas é exibida.
4. Selecione **Novo** para criar uma programação para a verificação do pacote.
   O modal de **verificação de pacote de programação** será exibido.
5. Selecione um destino para a verificação.
   - **Instância completa**: verifica todos os registros disponíveis na instância.
   - **App com escopo**: verifica as apps com escopo selecionadas. Você pode selecionar vários apps com escopo.
   - **Conjunto de atualizações**: verifica vários conjuntos de atualizações.
6. Selecione **Programar**



verificação.

> **Nota:**
> Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

O formulário **Verificação programada** é exibido.

7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de verificação de linter

Campos	Descrição
Nome	Nome da verificação programada.
Aplicação	Aplicação que tem o registro.
Combinação	Faz referência a um registro que tem uma lista de origens e uma lista de destinos para executar a verificação.
Executar	Frequência na qual a verificação deve ser programada para ser executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Diariamente: a verificação está programada para ser executada diariamente. Hora: a hora em que a verificação está programada para iniciar diariamente. ○ Semanal: a verificação está programada para ser executada semanalmente. ▪ Dia: o dia da semana em que a verificação está programada para iniciar semanalmente. ▪ Hora: a hora em que a verificação está programada para iniciar. ○ Mensal: a verificação está programada para ser executada mensalmente. ▪ Dia: o dia do mês em que a verificação está programada para iniciar mensalmente. ▪ Hora: a hora em que a verificação está programada para iniciar. ○ Periodicamente: a verificação está programada para ser executada periodicamente. ▪ Início: data e hora em que a verificação está programada para iniciar. ▪ Intervalo de repetição: data e hora em que a verificação foi programada para ser repetida. ○ Uma vez: data e hora em que a verificação está programada para iniciar. ○ Sob demanda: a verificação não está programada para ser executada e é executada somente manualmente quando a opção **Sob demanda** é escolhida para o campo **Executar**. ○ Calendário comercial: horário do calendário comercial do usuário para programar a execução da verificação no início ou no final desse período, dependendo da seleção.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Condicional	Opção para escrever sua própria condição de script, que é sempre verificada antes da execução da verificação programada.
Executar como	Função do usuário usada para executar a verificação.
Executar como tz	Fuso horário usado para executar a verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Enviar**.
   A verificação que foi programada é exibida na lista relacionada Programar.

Como monitorar uma verificação

Você pode verificar o status do andamento de uma verificação verificando o rastreador de andamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   Uma lista de verificações é exibida.
2. Execute a verificação necessária.
   O rastreador de andamento exibe o status da execução da verificação. Você pode fechar o rastreador de andamento e exibi-lo mais tarde sem precisar permanecer no modal para que a execução seja concluída. Para ver o status mais tarde, acesse **Resultados** no navegador de aplicações. Selecione o registro de resultados de verificação necessário para revisar seu status.
3. Para ver o status da verificação, selecione **Ir para o resultado**.
   Se a verificação for concluída, uma lista de descobertas será exibida. Você também pode encontrar todas as verificações executadas como parte da verificação selecionando na lista relacionada Verificações. Se alguma das verificações falhar, clique na lista relacionada Falhas para revisá-las. Se a verificação completa demorar algum tempo para ser concluída, você poderá verificar o status selecionando **Resultados** no navegador de aplicações.

Revisão de verificações

Depois que as verificações forem executadas, você poderá revisá-las com os componentes de descobertas e resultados.

- Resultados: um resultado Instance Scan relata o status e o tipo de verificação. Também é possível ver todas as verificações executadas como parte da verificação e todas as outras informações relacionadas à verificação, como erros e logs. Use o painel Resultados da verificação para obter informações detalhadas sobre uma verificação executada.
- Descobertas: uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma verificação que foi usada em uma verificação. Você também pode silenciar uma descoberta se não quiser que ela seja relatada na próxima verificação.

Resultados

Um resultado Instance Scan relata o status e o tipo de verificação. Também é possível ver todas as verificações executadas como parte da verificação e todas as outras informações relacionadas à verificação, como erros e logs.

Em selecionandoem **Ir para o resultado** no rastreador de andamento de uma verificação, o resultado da verificação é identificado por um **número de resultado**. Selecione **Painel de resultados** para exibir os resultados da verificação.

O campo **Tipo de verificação** indica o tipo de verificação que foi executada. O campo **Status** mostra o status da verificação, que pode ser **Em andamento**, **Concluído** ou **Com falha**. O campo **Tempo de execução** mostra a duração da verificação em milissegundos.

Há as listas relacionadas a seguir no formulário **Resultado da verificação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descobertas da Verificação

A lista relacionada Descobertas de verificação mostra todas as descobertas encontradas durante a execução das verificações.

Pacotes

A lista relacionada de Pacotes mostra todos os pacotes que foram executados como parte da verificação.

Verificações

A lista relacionada Verificar mostra todas as verificações executadas como parte da verificação.

Falhas

A lista relacionada Falhas mostra todas as verificações que falharam durante a execução da verificação. Ele também mostra o motivo da falha na forma de uma mensagem de erro.

Log de Verificação

A lista relacionada ao Log de verificação mostra as mensagens encontradas durante toda a verificação.

Estatísticas de varredura

A lista relacionada a Estatísticas de verificação é exibida

Meta

A lista relacionada Destino mostra todos os destinos nos quais as verificações foram executadas.

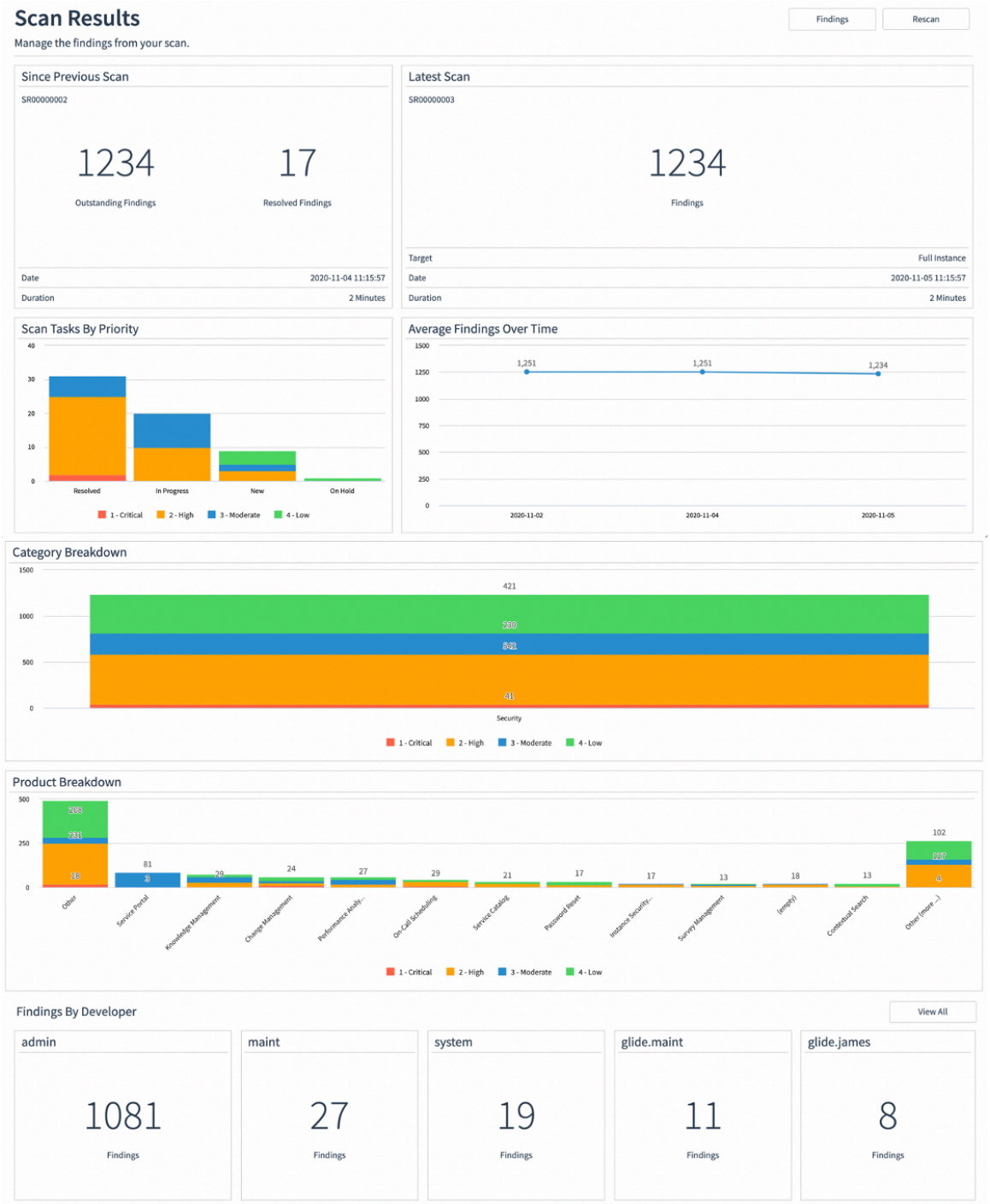
Resultados da verificação

O painel Resultados da verificação ajuda você com uma visão geral de todos os detalhes de uma verificação executada.

Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Resultados**. Selecione um resultado de verificação na lista Resultados de verificação. Clique no link Painel de resultados no formulário Resultado da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione **Verificar novamente** para executar a mesma verificação novamente. Se você quiser ver todas as descobertas agrupadas por verificações, selecione **Descobertas** no canto superior direito.

Campos	Descrição
Verificação anterior	Detalhes sobre a verificação anterior. • Número do resultado: link para o registro do resultado da verificação anterior • Descobertas pendentes: total de descobertas cujo status não foi marcado como Resolvido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

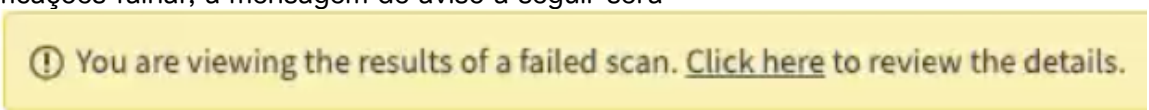
Campos	Descrição
	• Descobertas resolvidas: total de descobertas cujo status foi marcado como Resolvido. **Nota:** Nem todas as descobertas marcadas como Resolvidas são fixas. Se uma descoberta não tiver sido corrigida e tiver sido marcada como Resolvida, ela ainda será adicionada à contagem do total de descobertas. • Data: data e hora em que a verificação anterior foi iniciada • Duração: tempo total necessário para concluir a verificação anterior
Verificação mais recente	Detalhes sobre a verificação concluída recentemente. • Número do resultado: link para o registro de resultado da verificação mais recente • Descobertas: número total de descobertas encontradas na verificação mais recente • Destino: destino no qual a verificação é executada ◦ Instância completa: verifica todos os registros disponíveis na instância ◦ App com escopo: verifica as apps com escopo selecionadas. Você pode selecionar vários apps com escopo. ◦ Conjunto de atualizações: verifica vários conjuntos de atualizações. • Data: data e hora em que a verificação foi iniciada • Duração: tempo total necessário para concluir a verificação
Tarefas de verificação por prioridade	Tarefas de verificação classificadas por prioridade. A prioridade vem das verificações às quais essas tarefas pertencem. **Nota:** Os estados vêm dos estados das tarefas associadas às descobertas.
Média de descobertas ao longo do tempo	Emissão de relatórios do número médio de descobertas em um dia.
Detalhamento da categoria	Detalhamento de categoria das verificações que foram executadas como parte da verificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Detalhamento do produto	Família de produtos de cada um dos registros de descobertas de verificação. **Nota:** Os registros de incidentes não têm família de produtos.
Descobertas por desenvolvedor	Nome do usuário cujas mudanças geraram as descobertas. **Nota:** Somente os 5 principais nomes de usuário aparecem na lista. Clique em **Exibir tudo** para exibir todas as descobertas agrupadas por usuários.

Se uma verificação estiver em andamento e pelo menos uma das verificações falhar, a mensagem de aviso a seguir será exibida.



Descobertas

Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma regra de uma verificação da instância. Você pode encontrar o registro de origem e o número de vezes que o registro acionou as regras de uma determinada verificação.

Cada descoberta é específica para um resultado e cada resultado é específico para uma verificação que foi executada.

Nota:
Ao executar uma verificação, você obtém o resultado da verificação, mas pode não obter nenhuma descoberta. Pode não haver descobertas durante a execução das verificações.

Nota:
Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

A descoberta de verificação fornece informações sobre a verificação que foi violada por um registro. Os campos **Tabela de origem** e **Origem** apontam para o registro que violou uma regra de uma verificação durante a execução. Você pode encontrar mais informações sobre o registro clicando no ícone de informações. O campo **Contagem** mostra o número de vezes que o registro violou as regras de verificação. A descoberta também mostra a versão da verificação que gerou a descoberta. O campo **Família de produtos** mostra a família de produtos de cada verificação. O campo **Tarefa** ajuda a atribuir uma tarefa a um indivíduo ou a um grupo. Para obter mais informações, consulte Como criar tarefas de verificação. Se você quiser evitar que uma descoberta seja gerada a partir de verificações futuras, use a **Regra de mudo**.

Nota:
Se você usar a **Regra de mudo**, também deverá selecionar um motivo para silenciar a descoberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

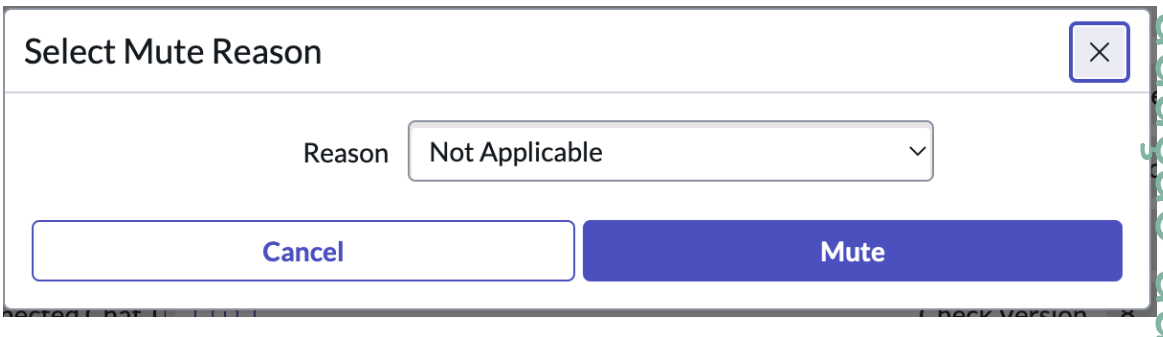
Silenciar uma descoberta

Silencie uma descoberta no formulário de descoberta de verificação para evitar que a descoberta seja relatada nos resultados de verificação posteriores.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Resultados**.
   Uma lista de resultados de verificação é exibida.
2. Selecione o resultado da verificação que você executou na lista.
   O formulário Resultado da verificação da verificação é exibido.
3. Selecione a lista relacionada Descobertas da verificação.
   Uma lista de descobertas da verificação é exibida.
4. Use o ícone de informações para abrir a descoberta que você deseja silenciar.
5. Selecione **"Silenciar"** para evitar que a descoberta seja relatada na próxima verificação.



Nota:
O modal Selecionar motivo do mudo aparecerá somente se você selecionar **Mudo** no formulário de descoberta da verificação.

6. Selecione o motivo para silenciar a descoberta e selecione **Mudo** no modal.

Nota:
Selecione **Não mudo** se quiser que a descoberta seja relatada nas verificações posteriores. O botão **Desativar mudo** fica visível somente quando você silencia uma descoberta.

Como criar tarefas de verificação

Crie uma tarefa de verificação para facilitar as atribuições de tarefa a partir da descoberta de um registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: scan_user

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `scan_task_list.do`.
2. Selecione **Novo** para criar uma nova tarefa de verificação.
   O formulário **Tarefa de verificação** é exibido.
3. Preencha os campos a seguir no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário de tarefa de verificação

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa gerado automaticamente
Atribuído a	Pessoa responsável por trabalhar na tarefa
Grupo de atribuição	Responsável pelo grupo para trabalhar na tarefa
Ativo	Opção para ativar a tarefa
Estado	Estado da tarefa. ○ **Novo** ○ **Em andamento** ○ **Em espera** ○ **Resolvido**
Descrição resumida	Breve descrição sobre a tarefa
Descrição	Informações adicionais sobre a tarefa
Anotações de trabalho	Observações adicionais

Nota:
O scan_user pode atribuir a tarefa somente a um não-scan_user. O usuário ao qual a tarefa foi atribuída também obtém o mesmo privilégio que o scan_user.

Como usar o painel Instance Scan

Compare e analise os resultados das verificações em sua instância, representando-a no painel premium Performance Analytics (PA).

Antes de Iniciar

Você criou algumas verificações para executar a verificação completa. Para obter mais informações, consulte Criar uma verificação e Executar uma verificação completa.

Função necessária: administrador

Procedimento

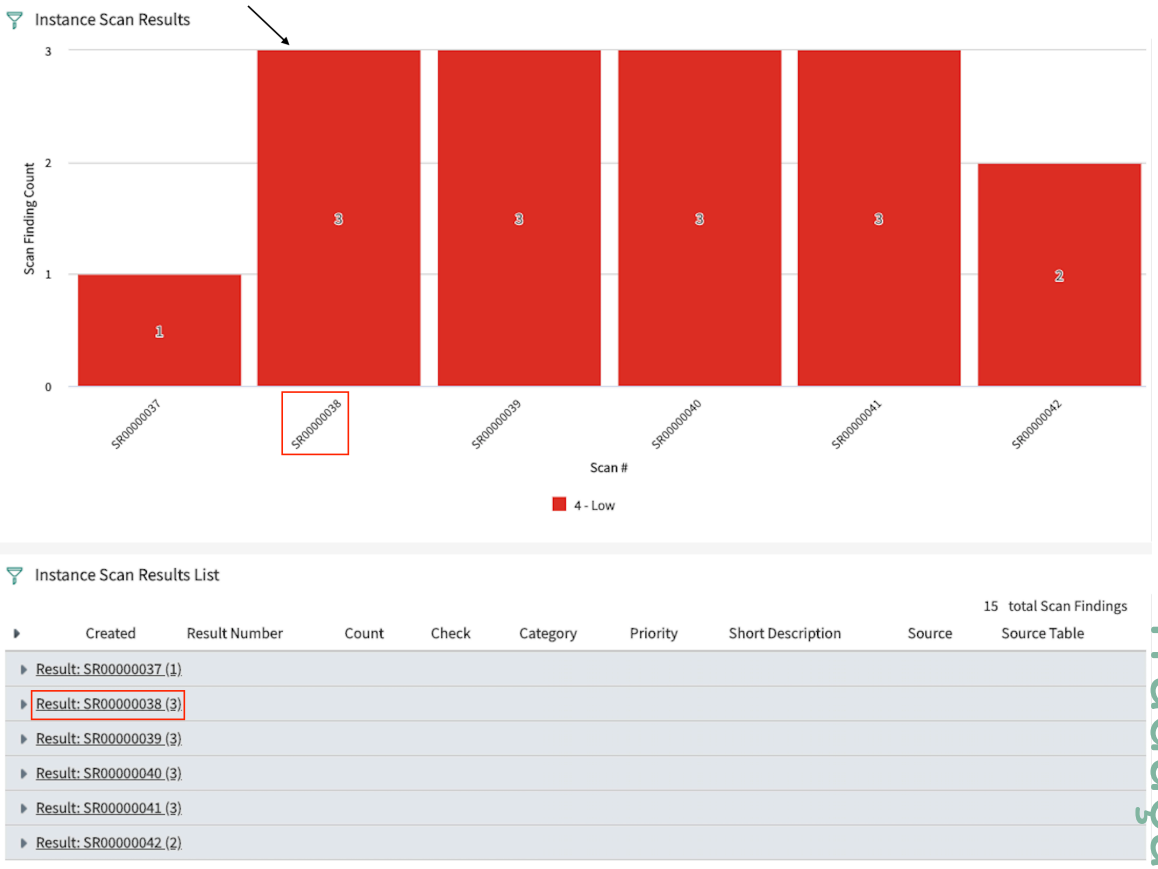
1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Painel**.
2. Selecione uma opção na lista **Categoria de verificação de instância** ou **Prioridade de verificação de instância**.

   Nota:
   O painel é aplicável somente para verificações completas. A **categoria de verificação de instância** aparecerá somente se você tiver dados ou uma descoberta no conjunto de resultados que sejam aplicáveis às categorias.

3. Selecione o resultado da verificação na lista Resultados de verificação que gera um número inesperado de descobertas de verificação.
   Uma lista relacionada de descobertas relacionadas somente a essa verificação é expandida.

Tradução automática

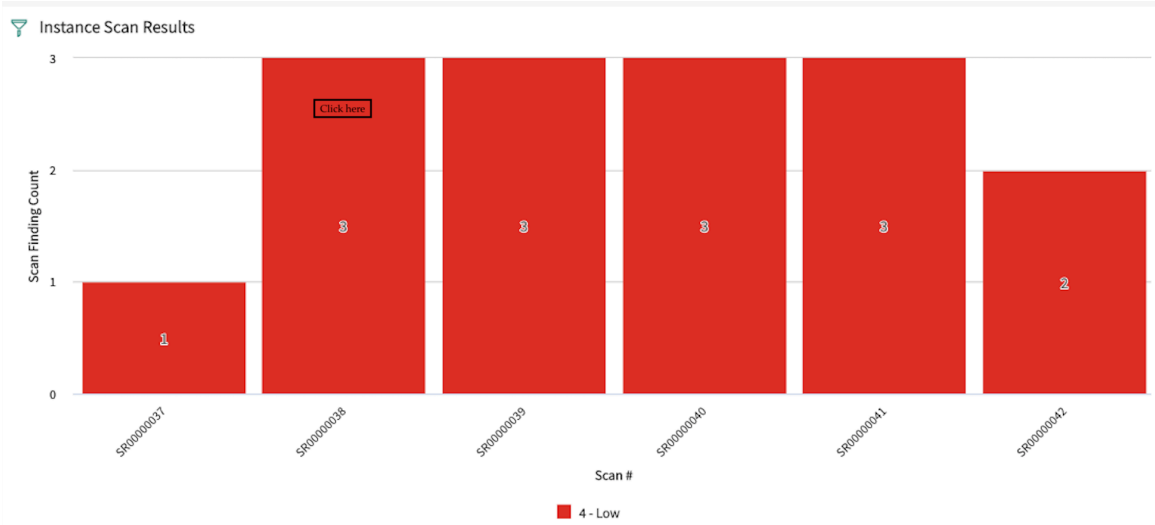
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



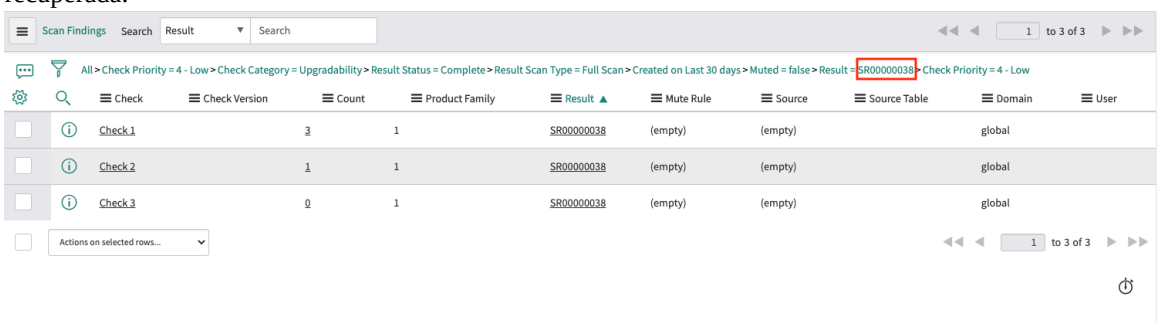
4. **Opcional:** Selecione a coluna de verificação diretamente no painel para exibir a lista relacionada de verificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A lista relacionada de verificações é exibida. A lista também indica a origem da qual a descoberta foi recuperada.



Resultado
Um painel mostrando os resultados das verificações é criado.

Referências de verificação de instância

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a verificação de instância.

Funções Instance Scan

Instance Scan está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Usuário de verificação de instância [scan_user]

A função scan_user pode executar diferentes tipos de verificações e exibir as descobertas e os resultados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.

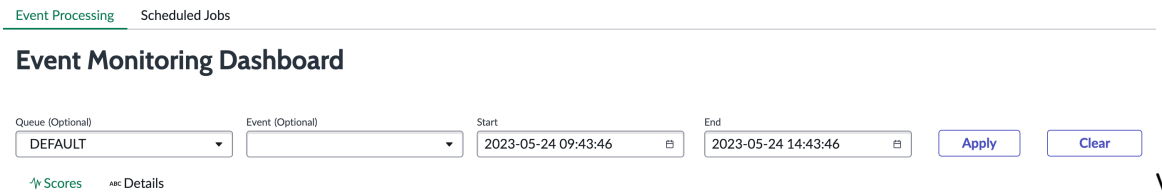
Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Monitorar painéis de eventos do sistema e trabalhos agendados

Use o módulo **Painel de trabalhos e eventos do sistema** para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e monitorar o sistema de processamento de trabalhos agendados na guia do painel **Trabalhos agendados**.



Você precisa instalar a aplicação de painel para exibir informações sobre eventos e filas. Para obter mais informações, consulte Entenda o painel de eventos do sistema. Existem duas maneiras de representar as informações sobre os eventos e as filas no sistema de processamento de eventos.

- Pontuações
  - Pontuações - Verificações de integridade do processamento de eventos do sistema
  - Pontuações-Pontuações atuais
  - Pontuações-Tendências
- Detalhes: consulte Detalhes-Configurar um alerta para obter mais informações.

Para exibir os detalhes dos trabalhos concluídos, selecione a guia **Trabalhos agendados**. Para obter mais informações, consulte Entenda o painel de trabalhos agendados.

Consulte Funçõesdo painel Trabalhos e eventos do sistema se quiser saber mais sobre as funções necessárias para o acesso ao painel Trabalhos e eventos do sistema.

Funçõesdo painel Trabalhos e eventos do sistema

O painel Eventos e trabalhos é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de sistema [admin]

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

O administrador pode acessar todas as informações no painel de eventos e trabalhos. Eles também podem configurar um alerta em um nível de instância.

Contém funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Entenda o painel de eventos do sistema

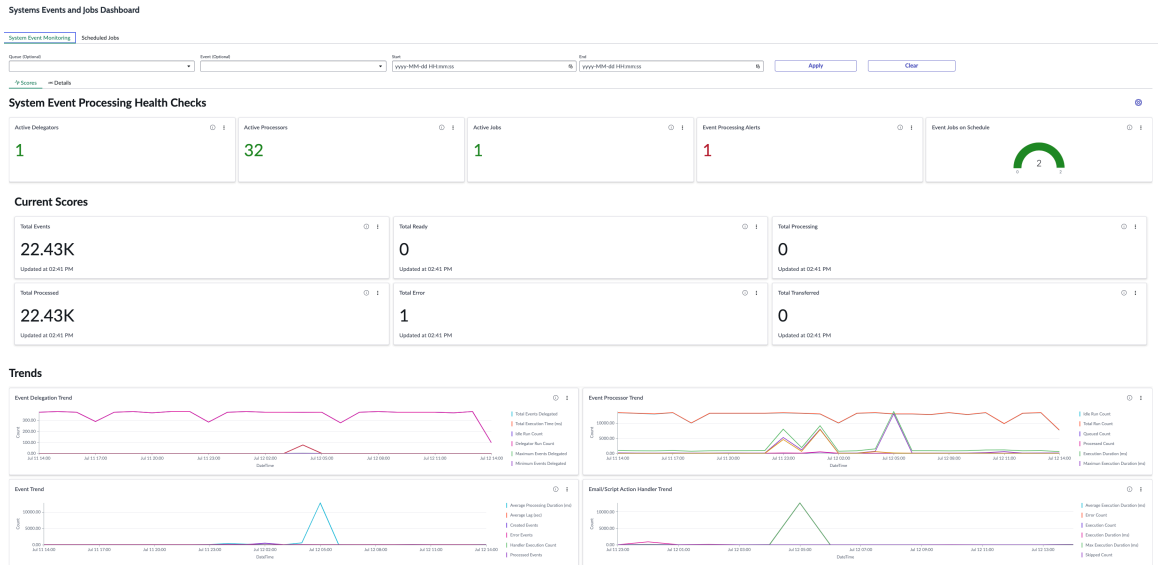
Use o painel Processamento de eventos do sistema para definir os filtros para exibir informações sobre eventos e filas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Painel de eventos do sistema**.



O painel Monitoramento de eventos do sistema é exibido.

2. Selecione a Fila e o Evento sobre os quais você deseja exibir as informações.

> **Nota:**
> Por padrão, a fila padrão está selecionada. Você também pode selecionar outros tipos de fila e evento.

3. Defina as datas de início e de término para as quais você deseja exibir as informações de filas e eventos.
4. Selecione Aplicar para aplicar o conjunto de filtros usando as etapas acima.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você também pode limpar o filtro usando Limpar e fazer novas seleções.

As seções Pontuações e Detalhes são exibidas com base em suas seleções.

Pontuações - Verificações de integridade do processamento de eventos do sistema

A guia Pontuações e mostra o que está acontecendo no sistema de processamento de eventos.

Campo	Descrição
Atribuidores ativos	Indica se há um delegador de eventos habilitado. O delegador de eventos é responsável por delegar eventos de saída para filas que usam a funcionalidade de eventos delegados. Ao clicar no cartão, você será direcionado para a lista de delegadores. O número de delegadores em verde é positivo. **Nota:** Este cartão aparecerá somente se a **Fila** usar o modelo de delegador. Se este cartão for exibido, o cartão **Trabalhos ativos** não será exibido. Se nenhuma fila for selecionada, os cartões **Delegadores ativos**, **Processadores ativos**e **Trabalhos ativos** serão exibidos simultaneamente.
Processadores ativos	O número de processadores de eventos ativos no sistema de eventos. Clique no cartão para acessar a lista de processadores ativos (se houver). O número em vermelho indica que o processador precisa ser configurado. **Nota:** Este cartão aparecerá somente se a **Fila** usar o modelo de delegador. Se este cartão for exibido, o cartão **Trabalhos ativos** não será exibido. Se nenhuma fila for selecionada, os cartões **Delegadores ativos**, **Processadores ativos**e **Trabalhos ativos** serão exibidos simultaneamente.
Trabalhos ativos	Número de trabalhos associados a uma fila na estrutura de processamento. Esses trabalhos são diferentes dos trabalhos anteriores usados no modelo de delegador. Na estrutura de processamento com base na configuração e nas verificações, os trabalhos de processamento são criados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este cartão aparecerá somente se a **fila** não usar o modelo de delegador/dedicado e for respaldada pela estrutura de processamento. Se este cartão for exibido, os cartões **de Delegadores ativos** e **Processadores ativos** não serão exibidos. Se nenhuma fila for selecionada, os cartões **Delegadores ativos**, **Processadores ativos**e **Trabalhos ativos** serão exibidos simultaneamente.
Alertas de Processamento de eventos	O número de alertas de processamento de eventos nas últimas 5 horas. Clicar no cartão leva você para a tabela Alertas de eventos que tem todos os alertas correspondentes.
Trabalhos de evento na programação	Número de eventos de trabalhos agendados que estão dentro da programação.

Pontuações-Pontuações atuais

Use a seção Pontuações atuais para ter uma verificação direta na tabela sysevent e mostrar os estados atuais dos eventos.

Campo	Descrição
Total de eventos	Total de eventos no sistema dentro do período definido
Total de prontos	Total de eventos que estão prontos para serem processados
Total em processamento	Total de eventos em processamento
Total de processados	Total de eventos já processados
Total de erros	Total de erros nos eventos
Total de transferidos	Total de eventos que foram transferidos de um gráfico para o próximo

Pontuações-Tendências

Use a seção Tendências para ter uma compreensão gráfica baseada em métricas das atividades no sistema de processamento de eventos.

Nota:
Por padrão, as tendências são definidas como 24 horas. Você pode definir até 15 dias.

Campo	Descrição
Tendência de delegação de eventos	Métrica coletada relacionada à delegação de eventos
Tendência do processador de eventos	Métrica coletada para os vários processadores de eventos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tendência de evento	Métrica para eventos específicos
Tendência de manipulador de ação de script/e-mail	Métrica coletada para manipuladores de eventos

Detalhes-Configurar um alerta

Revise os detalhes de um alerta definido a cada 15 minutos, principalmente em um nível de instância. Por padrão, cinco alertas são fornecidos junto com a aplicação. Os alertas são configurados com base em um conjunto de condições, incluindo a fila à qual ele se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Configurar alertas**.
   A lista Configurações de alerta de eventos é exibida.
2. Selecione um dos alertas disponíveis para fazer mudanças nas condições que acionarão um alerta.

   Nota:
   Você recebe uma notificação no ícone de notificação quando o alerta é criado.

3. Ir para **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Alertas**.
   A lista Alertas de eventos é exibida.

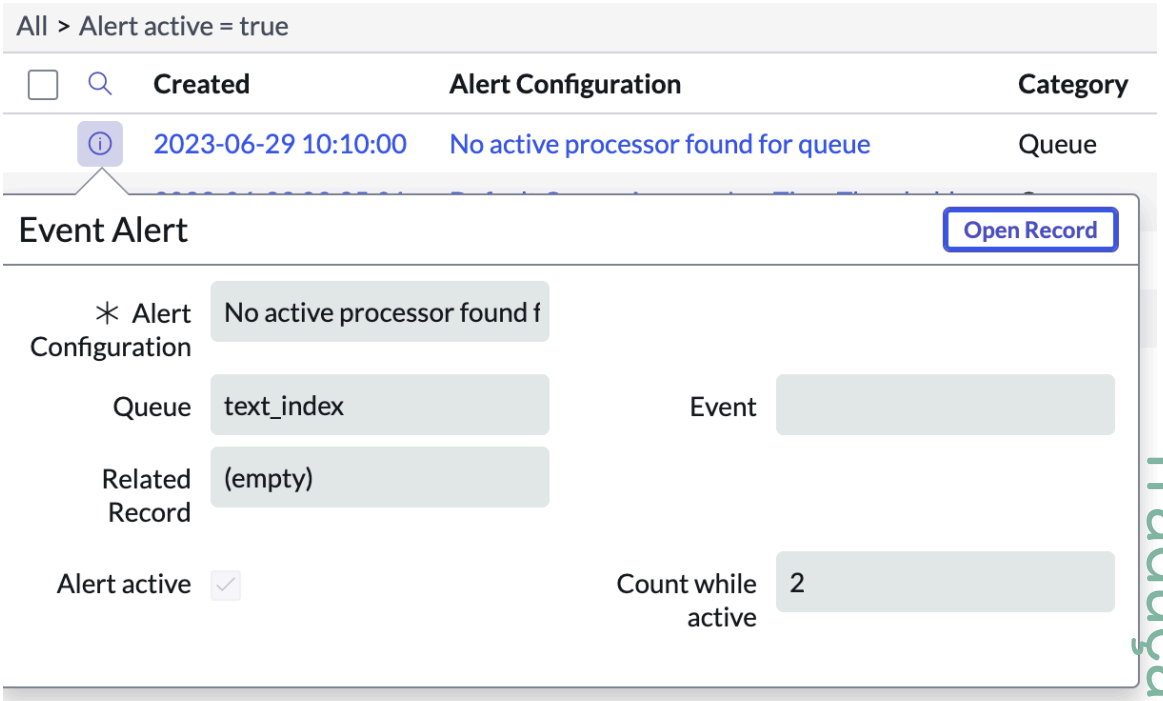
   Nota:
   As condições de alerta são validadas a cada 15 minutos aproximadamente.

4. Selecione o alerta que você acabou de atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode abrir o formulário Alerta de evento para o alerta selecionado selecionando a coluna Criado. Se você selecionar a coluna Configuração de alerta, o formulário Configuração de alerta de evento para o alerta selecionado será exibido. Você também pode abrir o formulário de Alerta de evento selecionando o ícone



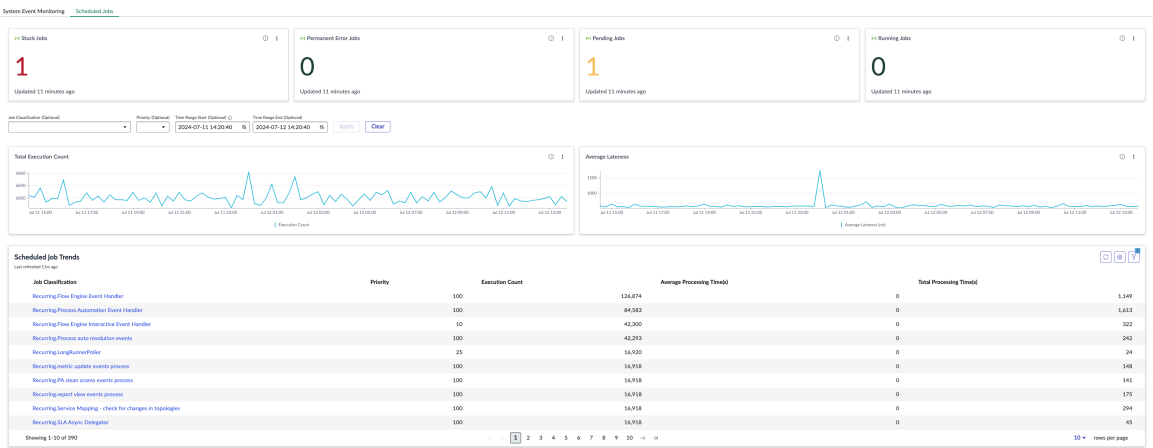
"i".

5. Opcional: Selecione **Redefinir alerta** se a notificação de alerta não for mais necessária.

Entenda o painel de trabalhos agendados

Visite o painel do programador para saber mais sobre as principais métricas de integridade e informações de trabalhos agendados.

Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Painel de trabalhos agendados**.



Os seguintes cartões aparecem 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.

Campo	Descrição
Trabalhos travados	Os trabalhos agendados que estão fixados em um nó não existente são exibidos aqui. Se um trabalho agendado for atribuído para ser executado em um nó não existente e for um trabalho primário que não tenha Inicialização como o **Tipo de gatilho**, ele será classificado como **Trabalhos travados**. A coluna ID do sistema indica o nó para o qual o trabalho foi atribuído. Um dos motivos de um trabalho ser classificado como **trabalhos travados** é se uma instância foi clonada de outra instância e agora há trabalhos fixados para execução nos nós da instância antiga. Você pode realizar as seguintes ações nos trabalhos travados: • Você pode excluí-lo para remover o trabalho de sys_trigger permanentemente. • Você pode recuperar esses trabalhos, o que limpa os dados da coluna**ID do sistema** e permite que ela seja executada novamente com base no tempo da **Próxima ação**.
Trabalhos de erro permanente	Os trabalhos agendados que têm um **estado** de **erro permanente** são exibidos aqui. Se você tiver atualizado de uma versão pré-Utah para uma versão mais recente, um script de correção será executado e definirá os trabalhos agendados para o estado **de Erro permanente** se o trabalho for um trabalho primário ou um trabalho autônomo e escolhido para ser executado em um determinado nó que não existe mais. Você também pode definir manualmente o estado do trabalho como **Erro permanente**. Você pode realizar as seguintes ações nos trabalhos com erro permanente: • Você pode excluí-lo para remover o trabalho de sys_trigger permanentemente. • Você pode recuperar esses trabalhos que definem o estado novamente como **Pronto**. Ele pode ser executado novamente com base no tempo da **Próxima ação**.
Trabalhos pendentes	Trabalhos que serão executados em breve.
Trabalhos em execução	Trabalhos que estão ativamente em execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação de trabalhos (opcional)	Maneira opcional de agrupar determinados trabalhos com base nas condições do filtro para coletar o histórico de conclusão de trabalho pelo grupo/classificação definido. Você pode configurar essas classificações na tabela Regras de classificação de trabalho. A classificação padrão é TriggerType.JobName.
Contagem total de execuções	Representação gráfica do número total de execuções de trabalho agendadas em sua instância durante um período de tempo. O período padrão é de últimas 24 horas. Você pode exibir os dados somente dos últimos 7 dias. Os dados são originados da tabela sys_scheduler_job_history. **Nota:** Quando você clica em uma contagem de execuções no gráfico, a lista Histórico de trabalhos programados é exibida. A lista de trabalhos foi agrupada usando o conceito de classificação de trabalhos com o tipo de gatilho como Executar uma vez ou Recorrente.
Atraso médio	Representação gráfica do atraso médio em milissegundos de todos os trabalhos agendados em sua instância durante um período de tempo. O período padrão é de últimas 24 horas. Você pode exibir os dados somente dos últimos 7 dias. Os dados são originados da tabela sys_scheduler_job_history. **Nota:** Quando você clica em um dado de média de atraso no gráfico, a lista Histórico de trabalhos programados é exibida. A lista de trabalhos foi agrupada usando o conceito de classificação de trabalhos com o tipo de gatilho como Executar uma vez ou Recorrente.
Tendências de trabalhos agendados	Lista de trabalhos concluídos agrupados por conceito de classificação de trabalho. O período padrão é de últimas 24 horas. Você pode exibir os dados somente dos últimos 7 dias. Os dados são originados da tabela sys_scheduler_job_history.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os blocos **Trabalhos travados** e **Trabalhos com erro permanente**, os dados e as colunas são originados da tabela sys_trigger. Ambos os blocos são usados para limpar trabalhos e manter os trabalhos agendados em um estado positivo. Selecione o bloco necessário para ver a exibição de lista dos trabalhos. A coluna **Atraso** em ambas as listas se refere ao atraso do trabalho com base na hora em que ele deveria ser executado. Se **a ação Próxima** estiver no passado, o atraso será calculado como a hora atual menos a hora da próxima ação. Por exemplo, se o trabalho foi programado para ser executado há dois minutos, o atraso será de dois minutos. Se o trabalho estiver programado para ser executado no futuro, o atraso será 0.

Tendências de trabalhos agendados

Esta tabela fornece detalhes sobre o histórico de trabalhos concluídos por classificações. A exibição padrão fornece os dados das últimas 24 horas.

Campo	Descrição
Classificação de trabalho	Fornece uma maneira de agrupar tipos semelhantes de trabalhos com base no nome do trabalho, tipo de gatilho (recorrente, executar uma vez etc.).
Prioridade	Prioridade na qual os trabalhos são processados. **Nota:** Quanto menor o número, maior será a prioridade. Por exemplo, a prioridade 10 é maior que 100.
Contagem de execução	Número de vezes que o trabalho foi executado dentro de um intervalo de tempo.
Tempo médio de processamento (s)	Tempo médio necessário para processar os trabalhos.
Tempo total de processamento (s)	Tempo total necessário para processar os trabalhos.

Desempenho da plataforma

Garanta a otimização do sistema por meio de monitoramento e diagnóstico de desempenho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Introdução ao desempenho da plataforma

Painéis de



Desempenho

uma ampla variedade de métricas de desempenho da plataforma para sua instância e para a máquina na qual sua instância está sendo executada.

Métricas de



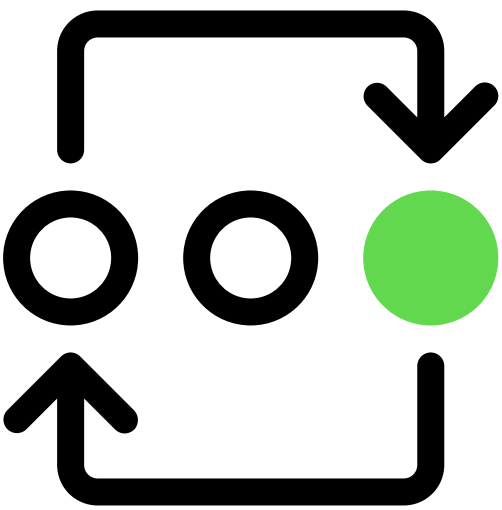
Desempenho

Exiba

Você

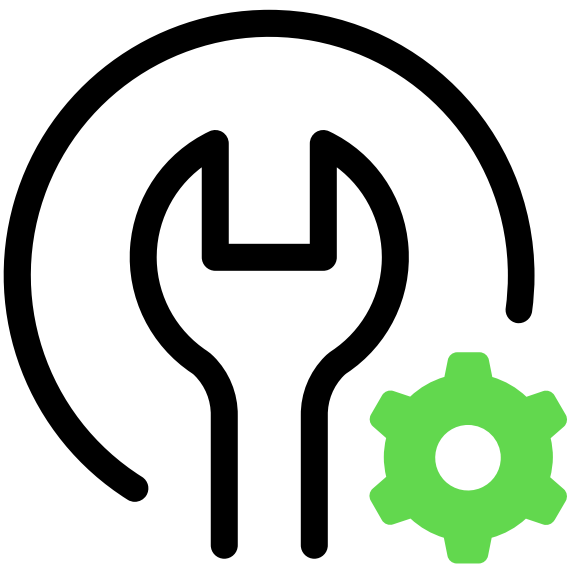
pode exibir uma ampla variedade de métricas de desempenho da plataforma para sua instância e para a máquina na qual sua instância está sendo executada.

Cotas de transações



As cotas de transação permitem que você defina uma política de cota para diferentes tipos de transações.

Ferramenta de estatísticas de diagnóstico do sistema



Para ajudar na avaliação de desempenho, as Ferramentas de estatísticas registram estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho, como a execução de consultas, scripts e transações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 desempenho da plataforma

Garanta a otimização do sistema por meio de monitoramento e diagnóstico de desempenho.

Termo	Descrição
Resposta do servidor de aplicações	Tempo para o servidor de aplicações processar uma solicitação e renderizar a página resultante.
Latência e rendimento da rede	Tempo para a rede passar sua solicitação para o servidor e a resposta de volta.
Renderização e análise do navegador	Tempo para o navegador renderizar o HTML e analisar/executar Javascript.
Cache de instância	Quantidade de recursos do sistema disponíveis para processamento.

Efeitos do cache de instância no desempenho

Há uma degradação no desempenho sempre que você limpa e recria o cache da instância. Durante o horário comercial principal, evite ou minimizar qualquer uma das ações a seguir que causarão uma limpeza e recriação do cache da instância.

- Como adicionar ou atualizar propriedades do sistema
- Como adicionar ou atualizar entradas do dicionário
- Confirmando conjuntos de atualizações
- Como adicionar ou atualizar traduções

Tempos de resposta do log de transações

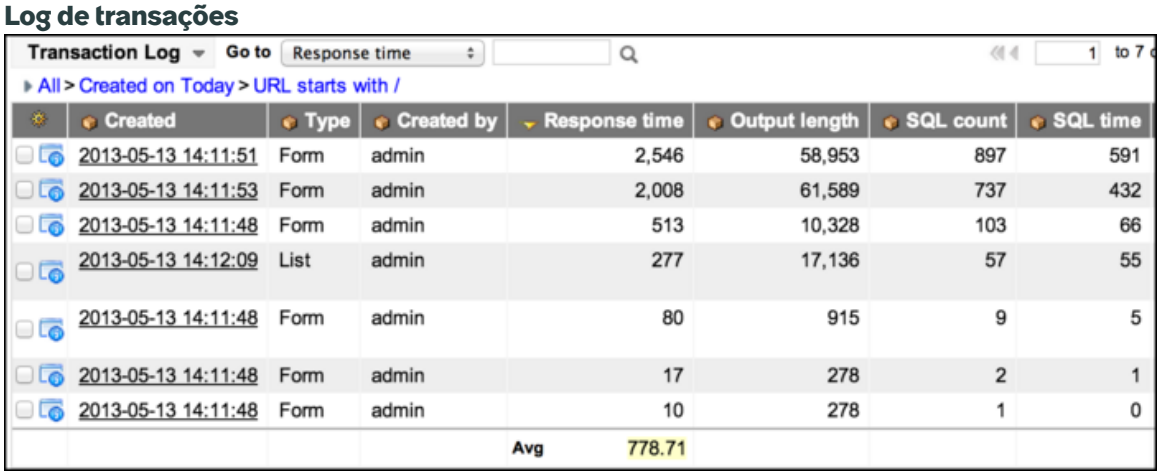
A instância registra automaticamente as estatísticas vitais de cada transação processada e essas informações estão disponíveis para você como administrador.

Para ver o log, navegue até **Logs do sistema** > **Transações**.

Para ver o tempo médio de resposta de todas as transações listadas, clique com o botão direito do mouse na coluna **Tempo de resposta**. Selecionar **Configurar** > **Cálculos de lista**e marque a caixa de seleção **Valor médio**.

É uma prática recomendada limitar a lista às transações que ocorreram durante o período de interesse. O filtro padrão retorna transações de hoje.

Log de transações



Created	Type	Created by	Response time	Output length	SQL count	SQL time
2013-05-13 14:11:51	Form	admin	2,546	58,953	897	591
2013-05-13 14:11:53	Form	admin	2,008	61,589	737	432
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	513	10,328	103	66
2013-05-13 14:12:09	List	admin	277	17,136	57	55
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	80	915	9	5
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	17	278	2	1
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	10	278	1	0
		Avg	778.71			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para cada transação concluída, as seguintes informações estão disponíveis (os tempos estão em milissegundos):

- Data/hora, ID do usuário, endereço IP e URL da transação.
- Tempo de resposta total, que não inclui o tempo do navegador porque o servidor não tem essas informações.
- **Tempo da rede**: tempo de transmissão da rede, de e para o usuário.
- **Tempo de SQL**: tempo gasto na execução de comandos SQL.
- **Contagem de SQL**: número de comandos SQL executados.
- **Tempo da regra de negócio**: tempo gasto no processamento de regras de negócio.
- **Contagem de regras de negócio**: número de regras de negócio executadas.
- **Tamanho de saída**: quantos bytes a transação retornou, após qualquer compactação.

Tempo de resposta em formulários

Um indicador de tempo de resposta (reloginho) aparece na parte inferior direita de muitos formulários e listas.

Este indicador fornece o tempo de processamento de uma transação concluída, incluindo o tempo total e o tempo de cada etapa. Clique no ícone para mostrar e ocultar os detalhes do tempo de resposta. Aponte para o ícone para ver uma dica de ferramenta com os detalhes. O exemplo a seguir mostra o tempo de resposta para recuperar uma lista filtrada em uma instância de demonstração.

Tempo de resposta



Neste exemplo, a transação levou o seguinte tempo de processamento:

- Tempo total de 1019 milissegundos
- 3 milissegundos de movimentação de dados na rede
- 526 milissegundos no servidor

Nota:
O tempo do servidor é calculado usando a seguinte fórmula:

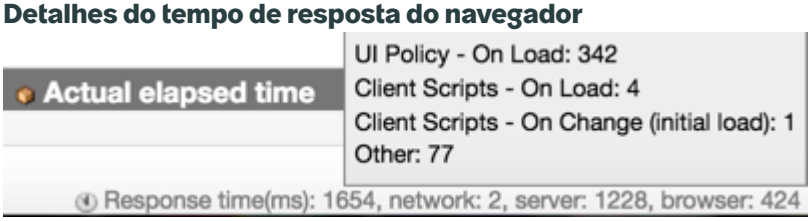
```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

- 490 milissegundos no navegador, renderizando o HTML e analisando e executando o JavaScript

A resposta não aparece para operações simples, como paginação, mudança de ordem de classificação de lista ou para a primeira transação em uma sessão.

Para exibir um detalhamento do tempo de processamento do navegador em formulários, clique em **navegador**.

Detalhes do tempo de resposta do navegador



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem desabilitar o tempo de resposta definindo a propriedade *glide.ui.response_time* como **falsa** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. No filtro Navegação, insira sys_properties.list e pesquise por *glide.ui.response_time*.

Ao revisar os tempos de resposta, procure os seguintes problemas.

1. Um período em que todas as transações demoraram anormalmente. Por exemplo, as transações que normalmente demoravam 1 segundo levaram 15 segundos entre 11h e 11h20. Esse problema pode indicar que uma carga incomum, como um relatório grande, foi executada nesse servidor de aplicações durante esse tempo.
2. Uma transação específica que demorava repetidamente um tempo incomum. Por exemplo, a lista de incidentes encerrados classificados por descrição resumida levou 30 segundos cada vez que foi exibida. Esse problema pode indicar que uma transação específica colocou uma carga de banco de dados incomum no sistema, como classificar 500.000 registros em um campo não indexado.

Tente as seguintes ações para melhorar o desempenho.

1. Procure uma ou mais transações que abrangem a janela inteira. Por exemplo, você observa que a resposta demorou seis minutos e uma transação foi executada o tempo todo. Você pode tentar adicionar indexação adicional ao banco de dados para tornar a transação mais rápida. Certos tipos de consultas sempre serão executados mais lentamente do que outros, independentemente da indexação.
2. Certifique-se de que uma limpeza de cache não esteja sendo executada durante o horário comercial. As limpezas de cache têm como objetivo impedir que dados mais antigos interfiram nas mudanças e atualizações e são executadas automaticamente ao usar conjuntos de atualizações. Limpezas de cache programadas, usando cache.do, podem afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione as liberações de cache automaticamente.
3. Se você não conseguir encontrar problemas específicos quando o tempo de resposta for lento, entre em contato com o suporte para ver se há problemas globais com o hardware do servidor de aplicações.

Client transaction timings

O plug-in Client Transaction Timings fornece informações extras sobre a quantidade de tempo gasto no lado do cliente e do servidor e pelo navegador e pela rede. Este recurso não apenas ajuda a encontrar processos de longa execução, mas também fornece informações sobre onde no processo o problema de desempenho foi causado.

Tempos de resposta da rede

A solução de problemas de tempo de resposta de rede ruim pode ser difícil, mas há determinados testes rápidos que você pode executar.

Um indicador claro de um problema de rede é quando você descobre que os usuários em um local têm bom desempenho e os usuários em outro local têm desempenho ruim. Isso informa que o servidor e a aplicação estão bem. Supondo que as configurações do navegador sejam idênticas, a única diferença significativa é a rede.

Tempos de ping

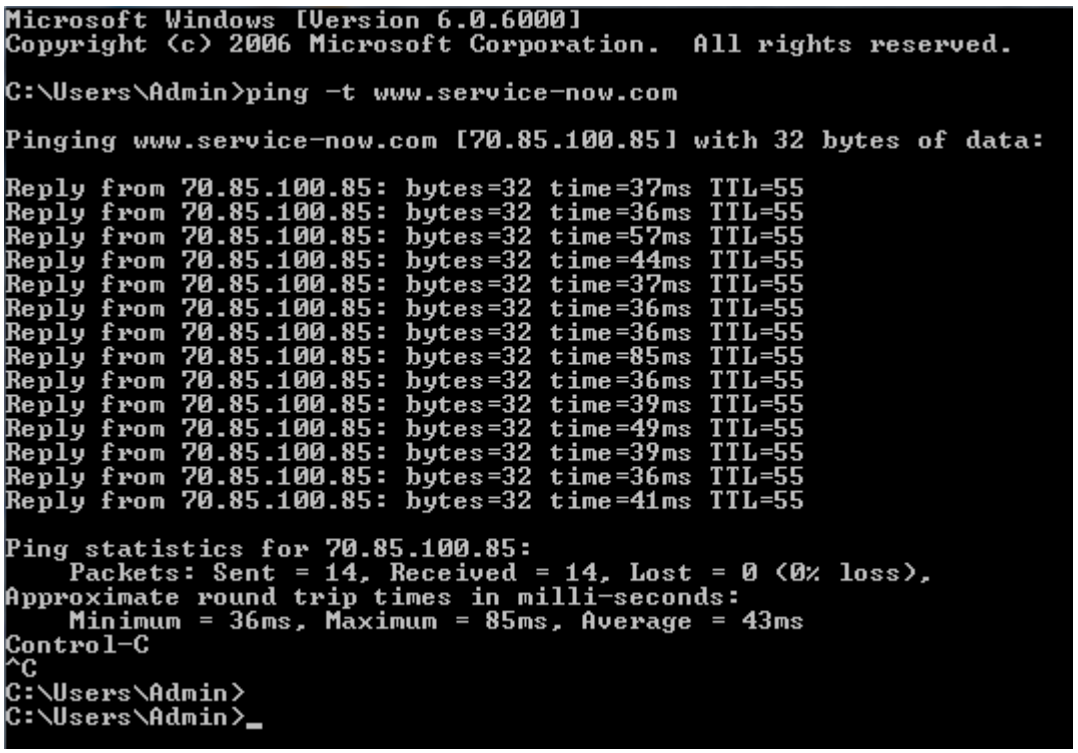
A medida mais grosseira do tempo de resposta da rede é um ping. Um ping mede o tempo total para um pacote ir da máquina de origem para o destino e vice-versa.

Para executar um ping em Windows, abra uma janela de comando (prompt do DOS) e digite:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
ping -t <yourinstancename>.service-now.com
```



Procure um tempo inferior a 100 ms se você estiver nos EUA ou a 150 ms se estiver na Europa ou na Ásia. Na prática, qualquer valor inferior a 250 ms não é motivo de preocupação, pois geralmente não é um componente importante no tempo de resposta percebido.

Traceroute

Se você estiver vendo tempos de ping lentos, poderá executar um rastreamento de rota. Algumas redes se recusam a encaminhar o ICMP e sua solicitação de rastreamento de rota pode não funcionar. Se funcionar, é uma ótima ferramenta para identificar gargalos de rede. Para executar um rastreamento de rota em Windows, abra uma janela de comando e execute o seguinte comando.

```
tracert <yourinstancename>.service-now.com
```

Saída de amostra:

```
C:\dev\mysql5\bin>tracert mycompany.service-now.com
Tracing route to mycompany.service-now.com [70.87.98.130]
over a maximum of 30 hops:
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
3   32 ms   32 ms   32 ms  gbr1-p90.sd2ca.ip.att.net [12.123.145.178]
4   33 ms   33 ms   33 ms  tbr1-p013503.phmaz.ip.att.net [12.122.2.142]
5   34 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1521.phmaz.ip.att.net [12.122.10.194]
6   32 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1592.dlstx.ip.att.net [12.122.10.81]
7   31 ms   50 ms   31 ms  gar1-p370.dlrtx.ip.att.net [12.123.16.173]
8   31 ms   31 ms   31 ms  12.119.136.14
9   31 ms   31 ms   31 ms  te9-1.dsr02.dllstx3.theplanet.com [70.87.253.22]
10  37 ms   37 ms   37 ms  vl41.dsr01.dllstx4.theplanet.com [70.85.127.83]
11  31 ms   37 ms   31 ms  gi1-0-1.car16.dllstx4.theplanet.com [67.18.116.67]
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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    32 ms    32 ms    32 ms  70.87.98.130
Trace complete.
```

Cada linha no rastreamento de rota representa uma etapa de rede entre a máquina de origem e a máquina de destino. No exemplo de rastreamento de rota, havia um total de 12 etapas necessárias para obter o tráfego de rede do laptop para<yourinstancename> .service-now.com.

- A coluna à esquerda é o número da etapa.
- As próximas três colunas são estimativas de latência, realizadas três vezes para fornecer uma média.
- A última coluna é a máquina para a qual você está indo.

Por exemplo, nas linhas #1 e #2 acima, você pode saber:

```
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
```

No final da linha 1, estava em 12.192.116.193. Em seguida, levou 4 ms (em média) para chegar a 12.116.227.37.

Geralmente, com um rastreamento de rota, você procura etapas individuais que demoram muito, como 500 ms para um salto específico. Você também está procurando etapas que mostram um asterisco (*) em vez de um tempo de etapa, por exemplo:

```
1    100 ms   *       500ms  12.192.116.193
```

O asterisco indica que um pacote específico falhou ao chegar, o que pode indicar problemas de rede nesse salto específico. Você também verá um asterisco se esse roteador específico estiver definido para não encaminhar ICMP. Este resultado é potencialmente um alarme falso se todos os três tempos de latência de uma etapa forem asteriscos.

Configurações e desempenho do navegador

Dependendo do navegador usado, as configurações do navegador podem afetar o desempenho da sua instância.

As páginas da Web em sua instância podem ser grandes, por exemplo, mais de 500 kb para uma longa lista de incidentes com muitas colunas. Para acelerar o desempenho, a maioria dos navegadores pode aceitar dados compactados de um servidor de aplicações para que os 500 kb completos não precisem ser enviados pela transferência. Em vez disso, o navegador indica que pode aceitar dados compactados se o servidor puder enviá-los. O servidor de aplicações compacta a resposta, o que transforma os dados de 500 kb em cerca de 20 kb.

A compactação está habilitada por padrão em todos os servidores de aplicações ServiceNow. O servidor de aplicações sempre envia dados compactados se o seu navegador os aceitar. Há configurações do navegador que controlam se ele aceita respostas compactadas.

Usar um log de consulta lenta

Os administradores podem usar logs de consulta lenta para obter informações sobre como as consultas estão afetando o desempenho da plataforma. O log de Consultas Lentas agrega dados para consultas semelhantes. Use dados de consulta lenta para avaliar a necessidade de novos índices, mudanças em índices existentes ou mudanças em consultas frequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
As consultas são semelhantes quando selecionam na mesma tabela e consultam o mesmo campo na cláusula Where, mas pesquisam valores diferentes no campo. Por exemplo, essas consultas são agregadas como consultas semelhantes.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

Agregar dados de consulta semelhantes permite que os administradores monitorem o impacto no desempenho de consultas lentas e de consultas que ocorrem com frequência. O log relata dados para consultas semelhantes em que o tempo total de execução excede 5 segundos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Consultas lentas**
2. Abra um registro de consulta para obter mais detalhes.

Campos de registro de consulta

Campo	Descrição
Exemplo	Uma instrução SQL para uma consulta individual, antes de ser canonizada para agregá-la a consultas semelhantes.
Hash	O valor de hash deste registro.

Rastreamento de pilha de exemplo	Um rastreamento de pilha para uma consulta individual. As linhas que fazem referência ao código de script (inclui código do sistema personalizado e de base) aparecem no seguinte formato:
	`nome da tabela.sys_id: número da linha`
	Por exemplo, este rastreamento de pilha indica uma chamada de função da linha 119 de uma inclusão de script.
	`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119`
	Para obter mais informações, consulte Rastreamentos de pilha.

URL de Exemplo	O URL de uma consulta individual, dependendo de como a consulta foi chamada. ○ Transações do usuário: lista os parâmetros de transação. Por exemplo, se um usuário navegar até a lista de incidentes, o URL será / incident_list.do sysparm_query=active=true ○ Trabalhos agendados: lista o nome do trabalho agendado. ○ Qualquer outro método: lista um campo vazio.
Primeira vista	A primeira ocorrência de uma consulta 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
Última vista	A última ocorrência de uma consulta semelhante.
Tempo total de execução	Tempo total de execução.
Contagem de execução	O número de ocorrências de consulta semelhantes que são agregadas.
Tempo médio de execução (ms)	A duração média para executar uma dessas consultas semelhantes.

3. Para ver o que o banco de dados está fazendo para recuperar os dados, clique em **Explicar plano**.
   O plano de consulta é relatado na lista relacionada **Plano de explicação do MySQL**. Use o plano de consulta para avaliar a necessidade de novos índices ou mudanças nos índices existentes. Para obter mais informações, consulte a documentação do plano de explicação do MySQL .

   Este recurso funciona em outros bancos de dados compatíveis, incluindo MongoDB e Oracle.

4. Para gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta, clique em **Sugestão de índice**.
   Para obter detalhes, consulte Gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta.

Sugestões de índice para consultas lentas

O Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE) pode gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta selecionada. Quando você solicita uma sugestão de índice para uma consulta lenta, o ISE analisa a consulta e recomenda um índice que pode melhorar o tempo de execução da consulta.

Se você optar por usar a sugestão de índice e criar o índice, o ISE continuará a revisar a eficácia desse índice durante um período de avaliação de 14 dias. O ISE fornece detalhes sobre o índice durante a avaliação, incluindo recomendações para gerenciar o índice.

Administradores usam o ISE para:

- Gere uma sugestão de índice para uma consulta lenta.
- Revise as sugestões de índice para consultas lentas em sua instância.
- Exporte uma sugestão de índice para uma instância de não produção para avaliação e teste.
- Programe um índice para criação.
- Monitore a eficácia de um índice durante o período de avaliação do índice.
- Testar desempenho do índice (este teste é uma avaliação de desempenho imediata do índice).
- Descarte um índice que não otimize o desempenho da consulta, conforme recomendado pelo ISE.

Em instâncias novas e atualizadas, o plug-in do Mecanismo de Sugestão de Índice (com.glide.index_suggestion) é ativado por padrão.

Nota:
O ISE oferece suporte somente a bancos de dados MySQL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como as sugestões de índice funcionam

Você inicia o processo de sugestão de índice solicitando uma sugestão de índice para uma consulta lenta selecionada. O ISE executa um trabalho diário que coleta estatísticas de coluna de tabelas na consulta lenta, coletando dados como cardinalidade (colunas exclusivas em uma tabela) e contagem nula/não nula.

Em seguida, o ISE agrega e analisa as informações coletadas, aplica um algoritmo de classificação de coluna ponderada à consulta lenta e gera uma sugestão de índice para a consulta.

Depois que uma sugestão de índice é gerada, você revisa a sugestão e determina se deseja criar o índice para a consulta lenta. Quando você cria o índice, o ISE fornece informações sobre o índice conforme ele se move pelo ciclo de vida. Você pode rastrear a sugestão de índice por meio de três fases principais de processamento:

Sugestões de índice para revisão

Durante esta fase inicial, você pode revisar as sugestões de índice que o ISE gerou para suas consultas lentas. Você pode optar por ignorar uma sugestão, exportar a sugestão de índice para uma instância de não produção para testes adicionais ou programar o índice para criação. Se o ISE gerar com sucesso uma sugestão de índice e você optar por programar o índice para criação, a sugestão de índice passará para a próxima fase de processamento. No entanto, se o banco de dados não puder usar a sugestão ou se a sugestão prejudicar o desempenho da consulta, o ISE recomendará que você descarte a sugestão de índice.

Indexação em andamento

Nesta fase, o ISE cria o índice e o período de avaliação de 14 dias começa. O ISE faz uma avaliação por hora para determinar se o índice melhora ou degrada o tempo de execução da consulta. O ISE atualiza o estado do índice, incluindo as ações recomendadas que você pode realizar. Por exemplo, se o índice não melhorar o desempenho da consulta lenta, o ISE avisará que você descarte o índice. Você pode programar o índice a ser descartado do banco de dados. Durante esta fase, você também pode optar por testar o desempenho do índice ou aceitar um índice, mesmo que o ISE recomende descartá-lo.

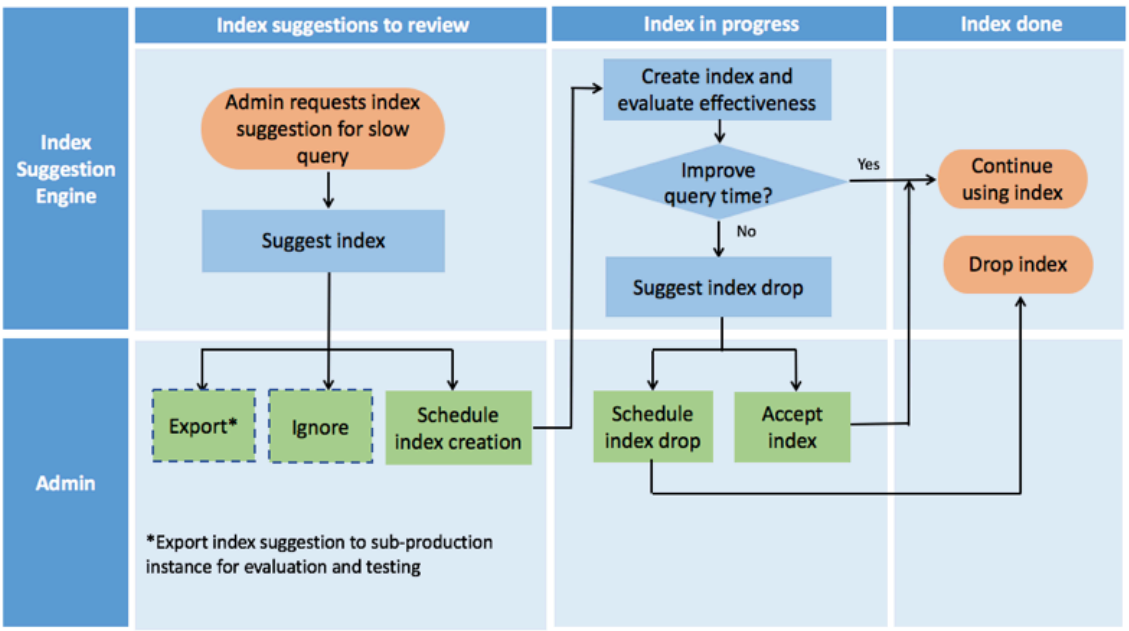
Índice concluído

Na última fase de processamento, o ISE descreve o estado final do índice e a atividade de processamento relacionada. Se o índice melhorar o tempo de consulta lenta, o ISE mudará o estado do índice para Criado e o banco de dados continuará a usar o índice. Se o índice não melhorar o tempo de consulta e você optar por descartar o índice, o ISE descartará o índice do banco de dados e mudará o estado do índice para Descartado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida da sugestão de índice



Estados de processamento para sugestões de índice

A tabela Sugestões de índice [sys_index_suggestion] fornece informações de estado em seus índices conforme eles passam pelas três fases principais de processamento:

- **Sugestões de índice > Para revisão**
- **Sugestões de índice > Em andamento**
- **Sugestões de índice > Concluídas**

O ISE usa os seguintes estados para descrever a atividade de processamento de um índice.

Estados de sugestão de índice

Estado	Descrição
Indexar ssugestões para revisão	
Sugerido	O ISE gerou uma sugestão de índice para a consulta lenta.
Descartar Sugerido—Não usado	O ISE recomenda que você elimine o índice, já que o banco de dados não está usando o índice para a consulta lenta.
Descartar degradação de desempenho sugerida—	O ISE recomenda que você elimine o índice porque ele não melhorou o tempo de consulta ou piorou o desempenho.
Indexação em andamento	
Criação programada	Você programou o índice para criação.
Criação em andamento	O ISE está criando o índice.
Falha ao criar	O ISE não pôde criar o índice.
Avaliando a eficácia	O ISE criou o índice e está avaliando o desempenho do índice durante o período de avaliação do índice de 14 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.

Estados de sugestão de índice

Estado	Descrição
Descartar sugerido—não usado	O ISE recomenda que você elimine o índice da tabela para a qual o índice foi criado, já que o banco de dados não está usando o índice para a consulta lenta.
Descartar degradação de desempenho sugerida—	O ISE recomenda que você elimine o índice porque o índice não melhorou o tempo de consulta.
Soltar programado	Você programou o índice para ser descartado do banco de dados.
Queda em Pandamento	O ISE está eliminando o índice do banco de dados.
Falha ao soltar	O ISE não pôde descartar o índice. Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter assistência.
Índice concluído	
Criação	Após o período de avaliação de 14 dias, o ISE determinou que o índice melhorou o desempenho da consulta. Indica que o banco de dados continua a usar o índice.
Ignorado	Você optou por ignorar a sugestão de índice.
Solto	O ISE descartou o índice com sucesso.
Aceito	Você optou por manter o índice, embora o ISE tenha recomendado eliminá-lo.
Substituído	Uma sugestão de índice recente substituiu o índice da mesma tabela e consulta lenta.

Gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta

Use o Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE) para gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o ISE gera uma sugestão de índice para uma consulta lenta, ele revisa as métricas de consulta e as informações das tabelas na consulta. Se o ISE não tiver as informações necessárias para gerar uma sugestão de índice, o sistema exibirá mensagens informando sobre os dados necessários. Essas mensagens normalmente fornecem links para obter mais informações, como métricas de consulta atualizadas ou coleta de estatísticas de coluna de tabelas na consulta. Às vezes, o ISE pode não ser capaz de sugerir um índice para a consulta e permite que você saiba por que a sugestão não pode ser gerada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Consultas lentas**.
2. Na tabela Consultas lentas, clique no registro de consulta para o qual a sugestão de índice será gerada.
3. No registro Consultas lentas, clique em **Sugerir índice**.
   Se o ISE precisar de mais informações, o sistema poderá exibir uma ou mais mensagens com detalhes para obter essas informações. Depois de responder a cada mensagem, clique em **Sugerir índice**. Repita este processo até que o ISE tenha as informações necessárias para gerar a sugestão de índice.

   Por exemplo, o ISE pode precisar 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.

- Métricas recentes—Se o sistema exibir uma mensagem indicando que as métricas de consulta estão desatualizadas, a mensagem fornecerá um link para obter as métricas mais recentes.
  - Clique no link para obter as métricas de consulta atualizadas.
  - Clique em **Sugerir índice**.
- Estatísticas de coluna—Se as estatísticas de coluna não existirem para a consulta, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que você programe o trabalho Coletar estatísticas de coluna. Você pode optar por executar o trabalho no horário padrão quando o sistema estiver menos ocupado ou pode fazer com que o sistema colete as estatísticas imediatamente.
  - Se você programar o trabalho de estatísticas de coluna para ser executado posteriormente, o ISE gerará a sugestão de índice depois de coletar as estatísticas de coluna. Depois que o trabalho de estatísticas de coluna for executado, retorne ao registro Consultas lentas e clique em **Sugerir índice**.
  - Se você optar por coletar estatísticas de coluna imediatamente, o sistema exibirá o indicador de andamento Coletar estatísticas de coluna enquanto coleta estatísticas de coluna. No registro Consultas lentas, clique em **Sugerir índice**.

Quando o ISE gera com sucesso uma sugestão de índice, o registro Sugestão de Índice da consulta mostra o **Estado** do índice como **Sugerido**.

4. Se você quiser continuar trabalhando com a sugestão de índice, selecione a próxima etapa de processamento

Revisar sugestões de índice para consultas lentas

Você pode revisar sugestões de índice e índices criados pelo Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE). O ISE fornece três exibições principais de sugestões de índice conforme elas se movem pelo ciclo de vida: sugestões de índice em revisão, índice em andamento e índice concluído.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acesse sugestões de índice no Navegador de aplicações ou na página inicial de Desempenho.

Procedimento

1. Acessar as sugestões de índice para sua instância

2. Na tabela Sugestões de Índice, clique no **Nome da Tabela** associado à sugestão de índice que você deseja exibir.

3. Revise a sugestão de índice para a tabela selecionada.

Campos de Sugestão de índice

Campo	Descrição
Consulta lenta	A consulta lenta para a qual a sugestão de índice foi gerada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exemplo	Uma instrução SQL real para uma consulta individual, antes de ser canonizada para agregá-la a consultas semelhantes.
Nome da tabela	Nome da tabela usada na consulta.
Nomes de colunas	Nomes das colunas usadas na consulta.
Nome do índice	Nome do índice, atribuído pelo ISE após a criação do índice.
Estado	Estado de processamento do índice. Para obter detalhes, consulte a tabela de estados de sugestão de índice.
Importado	Esta caixa, se marcada, indica que a sugestão de índice foi importada de uma instância diferente para avaliação e teste.

4. Escolha a próxima etapa de processamento para a sugestão de índice.

Exportar uma sugestão de índice para uma instância de não produção

Você pode exportar uma sugestão de índice de uma instância de produção para uma instância de não produção para avaliação e teste, antes de implementar o índice em sua instância de produção.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa envolve a exportação de uma sugestão de índice como um arquivo .xml da instância de produção e a importação para uma instância de não produção. Você pode criar o índice e avaliar seu desempenho na instância de não produção.

Procedimento

1. Em sua instância de produção, navegue até Índice Sugestão a ser exportada:

   a. Acesse a tabela Sugestões de índice para revisar as sugestões de índice para consultas lentas.

Local	Descrição
No Navegador de aplicações	Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Para revisão**.
Na página inicial de desempenho	Se o ícone de sugestão indicar que uma ou mais sugestões de índice estão disponíveis ( ), clique nele para abrir a janela Índices sugeridos e clique em **Exibir todos os índices sugeridos**. **Nota:** Na janela Índices sugeridos, você pode clicar em **Exibir** ao lado de um nome de tabela específico para abrir seu registro de sugestão de índice.

   b. Na tabela Sugestões de índice, clique no **Nome da tabela** para abrir a sugestão de índice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário Sugestões de índice, clique em **Exportar**.
   O ISE baixa a sugestão de índice como um arquivo XML com o nome de arquivo sys_index_suggestion_<alphanumeric identifier> .xml . O nome do arquivo tem uma cadeia de caracteres alfanumérica exclusiva para diferenciá-lo de outras sugestões de índice.
3. Em sua instância de não produção, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Para revisão**.
4. Na tabela Sugestões de índice em Links relacionados, clique em **Importar sugestões**.
5. No formulário Importar XML, escolha o arquivo de sugestão de índice que você exportou e clique em **Carregar**.

   Após a importação, a sugestão de índice importada aparecerá na tabela Sugestões de índice em sua instância de não produção.
6. Para continuar o processo de avaliação do índice em sua instância de não produção, você pode programar a sugestão de índice para criação etestar o desempenho do índice.

Programar uma sugestão de índice para criação

Use o Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE) para programar uma sugestão de índice para criação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a sugestão de índice para a consulta lenta.
2. Na tabela Sugestão de índice, clique no **Nome da tabela** para a qual o índice será criado.
3. No formulário Sugestão de índice, clique em **Criação de programação**.
4. Na janela Criação de índice de programação, selecione a hora em que o índice deve ser criado e clique em **Criar**.

   Nota:
   Se o índice a ser criado envolver tabelas grandes, como a tabela Incidente ou CMDB, a criação do índice poderá levar até uma hora ou mais.

   - **Criar agora** —A janela do indicador de andamento Programar criação de índice mostra o andamento da criação do índice. Quando a criação do índice estiver concluída, clique em **Fechar**.
   - **Criar mais tarde** —Se você selecionar esta opção, o estado mudará para Criar programado e o índice será criado no horário programado. Depois que o índice é criado, o estado do índice muda para Avaliando Eficácia.

   Quando o ISE cria o índice no momento selecionado, ele atribui um nome de índice com base nas tabelas usadas na consulta lenta.
5. Verifique se o índice foi criado revisando o **Estado** do índice no registro Sugestão de índice ou na tabela Sugestão de índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro Sugestão de índice mostra o estado Avaliando eficácia. O ISE inicia o período de avaliação do índice de 14 dias.

6. Durante o período de avaliação, você pode monitorar o **Estado** do índice no registro Sugestão de índice ou na tabela Sugestão de índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**).

Testar desempenho do índice

Depois que o Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE) cria um índice para uma consulta lenta, você pode testar o índice para ver se ele melhora o tempo de consulta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

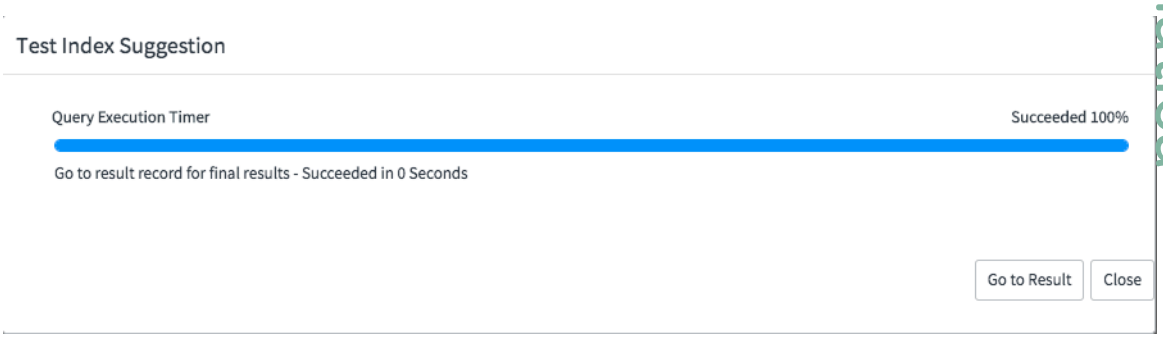
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este teste é uma avaliação rápida do índice e não faz parte do processo de avaliação de índice de 14 dias. Se você estiver avaliando uma sugestão de índice em uma instância de não produção, poderá executar este teste após criar o índice para obter resultados imediatos sobre o desempenho do índice.

Nota:
Os resultados de testes de índice da sua instância de não produção podem não prever necessariamente resultados de desempenho semelhantes na sua instância de produção.

Procedimento

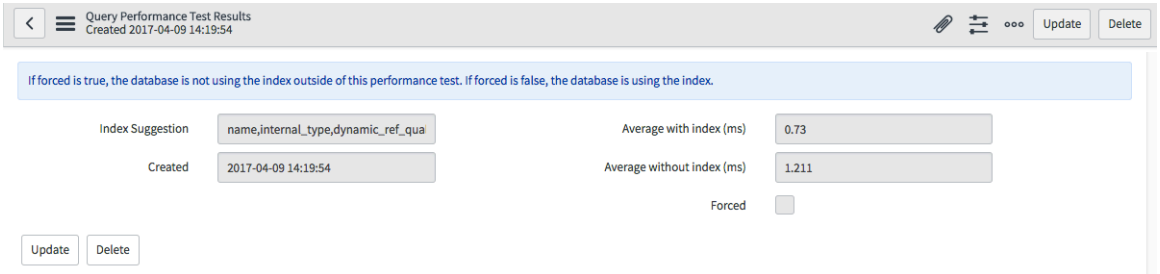
1. Abra o registro Sugestão de índice para o índice a a ser testado:
   a. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestão de Índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**.
   b. Na tabela Sugestões de índice, clique no **nome Tabela** para que o índice a seja testado.
2. No registro Sugestão de índice, clique em **Testar desempenho** para iniciar o teste de desempenho.
3. Quando o indicador de andamento Testar sugestão de índice mostrar que o teste foi concluído, clique em **Ir para o resultado**.



4. No formulário Resultados de testes de desempenho de consulta, compare os campos **Média com índice** e **Média sem índice** para ver se o índice melhorou o tempo de consulta.
   No exemplo a seguir, o índice melhorou o tempo de consulta. A caixa de seleção **Forçado** está desmarcada, indicando que o banco de dados está usando o índice. Se a caixa de seleção estiver marcada, o banco de dados foi forçado a usar o índice durante o teste, mas não está usando o índice fora do teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resultados de testes de desempenho de consulta

Campo	Descrição
Sugestão de Índice	Nome da sugestão de índice.
Criação	Data e hora em que este teste de desempenho foi executado.
Média com índice (ms)	Tempo de consulta usando a sugestão de índice.
Média sem índice (ms)	Tempo de consulta antes de usar a sugestão de índice.
Forçado	Caixa de seleção que indica se o banco de dados está usando o índice. Se esta caixa estiver marcada, o banco de dados foi forçado a usar a sugestão de índice, mas somente para este teste. Se a caixa estiver desmarcada, o banco de dados estará usando o índice.

5. Clique na seta de retorno para navegar de volta para o registro de Sugestão de índice da tabela.
   O resultado deste teste de desempenho de índice não muda o estado do índice registrado no registro de Sugestão de índice.

Programar um índice a ser descartado

Você pode descartar um índice para uma consulta lenta quando o índice não é usado pelo banco de dados ou não melhora o desempenho da consulta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante o período de avaliação do índice, o ISE pode recomendar que você elimine o índice quando o banco de dados não usar o índice ou o ISE descobrir que o índice não melhora o tempo de consulta. Você pode descartar o índice imediatamente ou programar a eliminação para um momento posterior.

Nota:
Se você quiser reter um índice mesmo que o ISE recomende eliminá-lo, use a opção **Aceitar** no registro Sugestão de índice para continuar usando o índice. Antes de usar esta opção, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter orientação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**.
2. Na tabela Sugestões de índice, clique no Nome da tabela para que o índice seja descartado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No registro Sugestão de índice, clique em **Programar descarte**.
4. Na janela Programar descarte de índice, selecione a hora em que deseja que o índice seja descartado e clique em **Descartar**.

Nota:
Se o índice que você deseja descartar envolver tabelas grandes, como a tabela Incidente ou CMDB, a eliminação do índice poderá levar até uma hora ou mais.

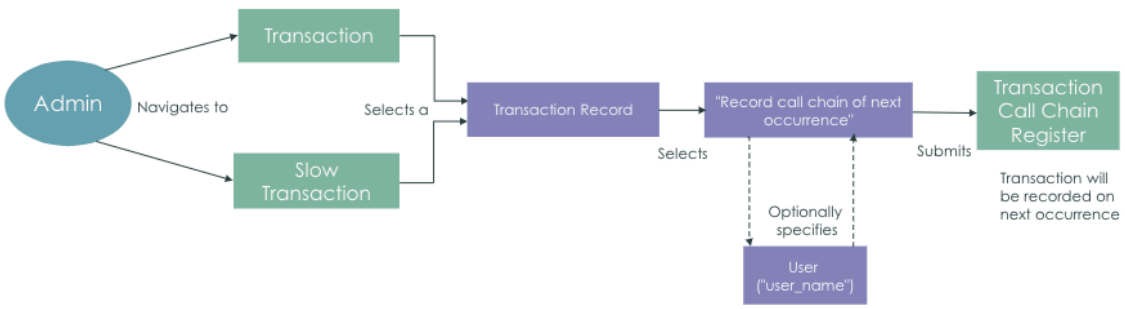
- **Descartar agora** —A janela do indicador de progresso Descarte de índice de programação mostra o andamento da remoção de índice. Quando a remoção do índice for concluída, clique em **Fechar**. Se a eliminação for bem-sucedida, o registro Sugestão de índice mostrará o estado do índice como Descartado.
- **Descarte mais tarde** —Quando você programa a eliminação, o estado do índice muda para Descarte programado. Quando o sistema descarta o índice no horário programado, o estado do índice muda para Descartado.

5. Verifique se o índice foi descartado revisando o estado do índice no registro Sugestão de índice ou na tabela Sugestão de índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Concluídas**).

Cadeias de chamadas de transação

Identifique e depure as causas raiz de uma transação problemática registrando e revisando sua cadeia de chamadas. Uma cadeia de chamadas consiste na série ordenada de scripts executados durante o ciclo de vida de uma transação.

O acompanhamento da cadeia de chamadas de transação permite que um administrador registre o URL de uma transação problemática para registro da cadeia de chamadas durante a próxima ocorrência de URL. É útil para diagnosticar problemas de desempenho de transação.



Para habilitar o acompanhamento da cadeia de chamadas de transação, execute as seguintes tarefas:

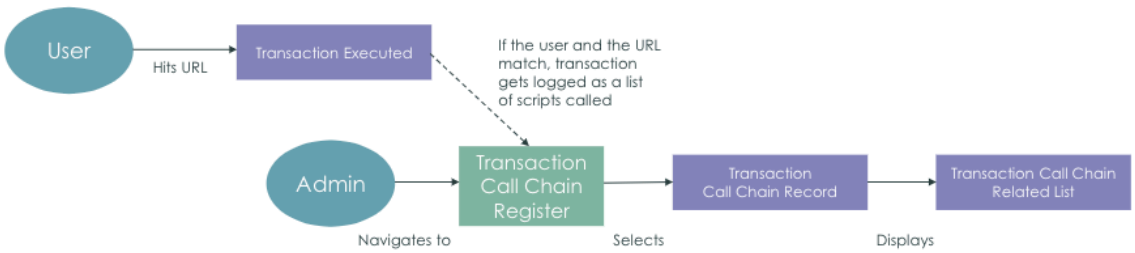
1. Quando você encontrar uma transação problemática no Log de transações ou na lista de Transações lentas que requer depuração, selecione-a para exibir seu registro detalhado.
Para ajudar na depuração, filtre e agrupe essas listas por escopo da aplicação, limitando as transações que aparecem somente às transações originadas em escopos específicos.

Nota:
Para saber mais sobre essas listas, consulte Logs de transações e Detalhe do registro do log de transações lentas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário de detalhes do registro, clique em **Registrar cadeia de chamadas da próxima ocorrência**, localizado em Links relacionados.
   - Ele designa que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser persistente com todas as informações da cadeia de chamadas.
   - Opcionalmente, você pode designar um ID de usuário para que o registro da cadeia de chamadas ocorra somente durante a próxima ocorrência de transação de um usuário específico.



3. Na próxima vez que um usuário acessar o URL, o registro da cadeia de chamadas de transação será atualizado para conter uma lista dos recursos de script executados para atender à solicitação.
4. Em Cadeias de chamadas de transação, revise a cadeia de chamadas gravada para a transação e execute as ações necessárias para depurá-la.

Criar um registro de cadeia de chamadas de transação

Crie um registro de cadeia de chamadas para registrar informações da cadeia de chamadas para uma transação problemática (ou lenta) durante a próxima ocorrência desse URL. Você especifica que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser persistente com todas as informações da cadeia de chamadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o Log de transações ou a lista Transações lentas, selecione a transação problemática e habilite o registro da cadeia de chamadas.

2. Quando o Registro da cadeia de chamadas de transação for exibido, preencha o campo **Usuário**.

Formulário Registro da cadeia de chamadas de transação

Controle	Descrição
URL	URL da transação selecionada.
Log de Transações	ID do log de transações criado durante a próxima ocorrência do URL. Este campo está vazio quando você cria o registro de cadeia de chamadas pela primeira vez para uma transação.
Registrado	Caixa de seleção que indica se a gravação da cadeia de chamadas já ocorreu para esta transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle	Descrição
	○ Este campo está vazio (**falso**) quando você cria o registro de cadeia de chamadas pela primeira vez para uma transação. ○ **verdadeiro** aparece quando a cadeia de chamadas é registrada durante a próxima ocorrência do URL.
Usuário	(Opcional) Se a gravação da cadeia de chamadas ocorrer somente quando um usuário específico executar a próxima ocorrência de transação, selecione o ID do usuário. Deixe em branco se quiser que a gravação da cadeia de chamadas ocorra independentemente do usuário.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

É criado um registro de cadeia de chamadas que designa que a próxima ocorrência do URL de transação deve ser persistente com todas as suas informações de cadeia de chamadas.

Nota:
Depois que a cadeia de chamadas for registrada (**verdadeiro** aparecerá no campo **Gravado**), você poderá exibi-la no próprio formulário Registro de cadeia de chamadas de transação. Para saber mais sobre cadeias de chamadas de transação, consulte Revisar uma cadeia de chamadas de transação.

Revisar uma cadeia de chamadas de transação

Use Cadeias de chamadas de transação para revisar a cadeia de chamadas resultante de uma transação selecionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Cadeia de chamadas de transação** > **Cadeias de chamadas de transação**.
2. Para exibir detalhes da cadeia de chamadas, clique no campo **Criado** para o componente ou script da cadeia de chamadas selecionado.

Nota:
Você pode exibir detalhes do log de transações clicando no campo **Log de transações** do componente ou script da cadeia de chamadas selecionado. Para saber mais, consulte Logs de transações .

Formulário Cadeia de chamadas de transação

Controle	Descrição
Tabela de origem	Tabela de origem para o recurso de script executado na cadeia de chamadas.
Fonte	Recurso de script executado na cadeia de chamadas.
Sequência persistente	Ordem na qual o script foi executado na cadeia de chamadas.
Profundidade da chamada	Profundidade da cadeia de chamadas executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle	Descrição
	Por exemplo, um script que chama uma inclusão de script, que por sua vez chama outra inclusão de script, teria pelo menos três linhas. Uma linha tem uma profundidade de 1, outra tem uma profundidade de ou 2 e a terceira tem uma profundidade de 3.
Tabela do gatilho	Nome da tabela de gatilho, se houver, para o componente da cadeia de chamadas executada.
Duração (ms)	Duração observada para a execução do script, em milissegundos.
Log de Transações	ID do log de transações criado para a cadeia de chamadas gravada.

Cancelamento de transação

Um usuário pode cancelar uma transação que leva mais tempo do que o esperado para carregar.

As causas de transações de carregamento lento incluem os seguintes cenários.

- Classificando um grande número de registros por um campo de cadeia de caracteres não indexada.
- Agrupamento de uma tabela grande em um campo que tem valores distintos.
- Exportando todas as linhas de uma tabela grande.
- Testando uma regra de negócio com script ruim que tem um loop JavaScript infinito.

Nota:
Você não pode cancelar uma importação com esses controles.

Opções de cancelamento de transação

Depois que a transação for cancelada, você poderá usar as opções a seguir para diferentes finalidades.



- Voltar: retorna à página anterior no histórico de navegação
- Recarregar: recarrega a página de destino
- Carregar lista somente com filtro: mostra a lista (sem os registros) somente com os filtros aplicados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: exportação de registros de exibição de lista

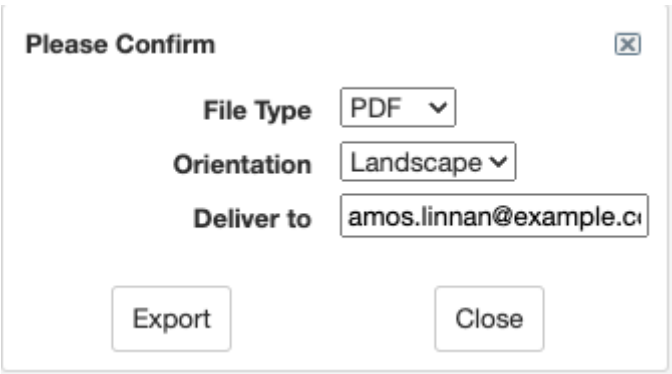
Nota:
A opção Exportar aparecerá somente se as seguintes condições forem atendidas.

- A propriedade glide.ui.export_on_tx_cancel.enable está definida como verdadeira.
- A exibição de lista foi cancelada.

Você pode usar uma das seguintes opções para exportar os registros de exibição de lista.

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

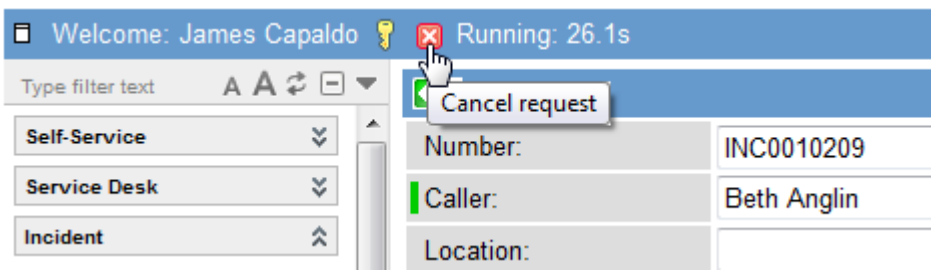
Os registros de exibição de lista exportados são entregues no endereço de e-mail fornecido. Somente a opção **Tipo de arquivo** PDF pode ter a opção **Orientação**.



Temporizador de cancelamento de transação

Durante uma transação de longa duração, um temporizador e um botão de cancelamento vermelho aparecem na faixa.

Cancelar solicitação



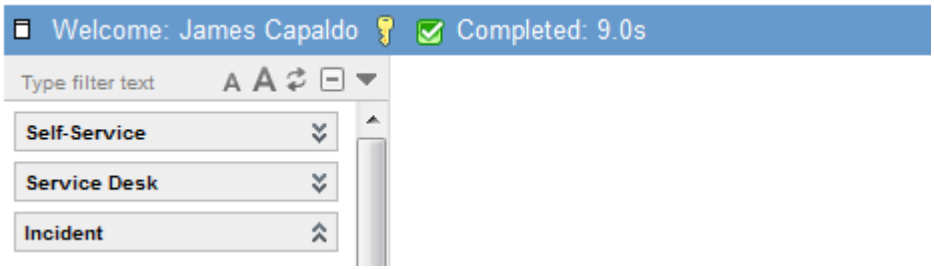
Para cancelar a transação, clique no botão de cancelamento. O temporizador indica que a transação está sendo cancelada. Quando terminar, você verá uma mensagem informando que a transação foi cancelada.

Se a transação for concluída com sucesso, o temporizador indicará quanto tempo levou para a transação ser concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transação concluída



Logs de transações canceladas

As transações canceladas aparecem no log de transações com **CANCELLED** anexado ao URL. As transações canceladas por um usuário são registradas em log de forma diferente das transações canceladas por Cotas de transação.

Cancelar propriedades da transação

Os administradores podem configurar o comportamento da capacidade de cancelamento de transação usando as propriedades a seguir.

Propriedade	Definição	Local
com.glide.request_manager.active	Permitir que os usuários cancelem transações de longa execução (habilitado por padrão).	Abra a tabela sys_properties.
glide.ui.transaction.long_response.time	Atraso em segundos antes que o botão Cancelar transação apareça para uma transação de longa duração.	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.

Exibir e eliminar transação ativa

Os administradores podem exibir transações ativas e eliminar transações de longa execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A funcionalidade descrita aqui requer a função de **administrador**.

Esta ação tem como objetivo interromper processos em segundo plano, como trabalhos agendados, e não transações iniciadas pelo usuário.

Procedimento

1. Se as Configurações de alta segurança estiverem habilitadas, eleve os privilégios para security_admin.
2. Navegue até o módulo **Transações ativas** apropriado.
   - Para exibir e eliminar transações no nó atual da sua instância, navegue até **Administração de usuários** > **Transações Ativas**.
   - Para exibir e eliminar transações em todos os nós da sua instância, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Transações Ativas (Todos os Nós)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a transação que você deseja interromper.
   O processo para exibir as transações está incluído na lista. Não elimine esse processo.
4. Clique com o botão direito do mouse no registro e selecione **Eliminar**ou marque a caixa de seleção ao lado do registro e selecione **Eliminar** no menu suspenso **Ações nas linhas selecionadas** na parte inferior da lista.

Registro em log de transação cancelada em uma tabela

O sistema registra as transações canceladas em uma tabela, além do log de transações.

As transações canceladas manualmente ou por uma regra de cota são registradas no Log de cancelamento de transação [syslog_cancellation]. O Log de Cancelamento de Transação é um recurso de depuração extra e não conterá informações sobre todos os cancelamentos.

Nota:
Existem proteções para evitar loops infinitos e problemas relacionados à sincronicidade, o que significa que nem sempre é possível registrar um cancelamento em uma tabela de banco de dados.

Você pode encontrar o Log de Cancelamento de Transações clicando em **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Cancelamentos de Transações**.

Você pode desativar o registro em log de transações canceladas em uma tabela alterando uma propriedade.

Propriedade de log Cancelado-transação

Propriedade	Descrição
glide.quota.manager.log.cancelamento	Indica se as transações canceladas devem ser registradas na tabela Log de cancelamento de transação. Tipo: booleano Valor padrão: verdadeiro Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Desempenho do conjunto de importação

O algoritmo transforma os conjuntos para importação de sua tabela de preparação em seu destino final.

A importação de dados por meio de um conjunto para importação requer duas fases:

1. Os dados são carregados de uma fonte de dados para uma tabela de preparação
2. Os dados são transformados da tabela de preparação em uma tabela de destino

O algoritmo de transformação opera em "blocos" de 100 registros por vez, em oposição ao algoritmo anterior, que transformava um único registro de cada vez. A abordagem mais recente permite que o servidor de aplicações busque previamente uma variedade de informações relevantes para cada bloco de registros, reduzindo o número de interações exclusivas com o banco de dados e melhorando o rendimento.

Quem deve esperar ver uma melhoria de 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.

Qualquer cliente que use conjuntos para importação deve esperar uma melhoria de desempenho em grandes transformações.

Que tipos de transformações se beneficiam mais dessas mudanças?

As transformações com um grande número de colunas de referência ou tipo de opção têm a maior melhoria.

Que tipo de transformações beneficiam menos?

Transformações com condições de aglutinação complexas ou sem chave têm um benefício proporcionalmente menor.

Monitoramento de desempenho do thread

A instância rastreia o desempenho de threads individuais, que os administradores podem exibir no log de transações ou no gráfico Visão geral do sistema na página inicial de Desempenho.

O desempenho do thread pode ser monitorado em dois locais, conforme descrito nas seções a seguir.

Log de transações

A quantidade de tempo que um thread espera por um semáforo disponível ou sincronização de sessão está incluída no campo **Tempo de resposta** no log de transações. Para exibir o log de transações, navegue até **Logs do sistema** > **Transações**.

Insights de aplicações

A aplicação ServiceNow® Insights de aplicações disponível no ServiceNow Storefornece um local centralizado onde você pode visualizar e monitorar a integridade do sistema.

A partir da versão Xanadu, Insights de aplicações está sendo descontinuado e não estará mais disponível na Store para instalação. O suporte continuará até a versão do Zurich. É recomendável avaliar o produto Impact Instance Observer disponível com os pacotes do ServiceNow Impact. Trabalhe com sua equipe de contas para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Insights de aplicações permite que você gerencie proativamente a integridade e o desempenho de suas instâncias. Insights de aplicações fornece gráficos e dados de série temporal que permitem visualizar tendências de desempenho, ver eventos correlacionados e acessar recursos para tomar medidas corretivas.

Você pode acessar Insights de aplicações fazendo login como um usuário com a função admin ou sn_app_insights.admin e navegando até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights**.

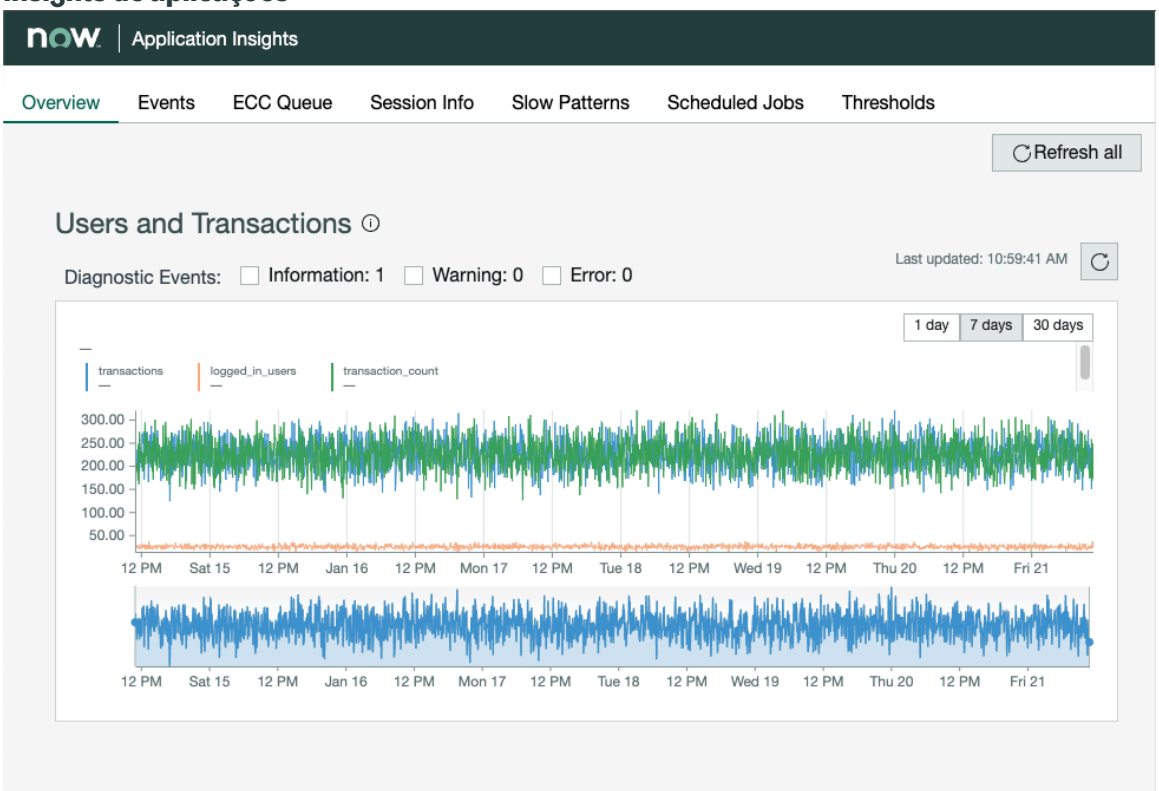
Tradução automática

© 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.

Principais benefícios

- Exiba a integridade e o desempenho de todos os nós da instância em um só lugar.
- Detecte anomalias ou desvios no desempenho da instância.
- Realize ações corretivas e resolva problemas de desempenho por conta própria sem precisar envolver um administrador.
- Analise a causa raiz de um problema de desempenho determinando o contexto e a correlação com eventos do sistema, como um upgrade ou instalação de aplicação.
- Reduza proativamente os possíveis riscos para o sistema. Identifique e elimine previamente os riscos que, de outra forma, levariam a problemas.

Insights de aplicações



Como trabalhar com gráficos do Application Insights

Exiba as principais métricas de desempenho da sua instância usando Insights de aplicações gráficos.

Insights de aplicações fornece dados de série temporal em uma coleção de gráficos que ajudam a visualizar o desempenho e a integridade da sua instância. Os gráficos são atualizados automaticamente a cada cinco minutos.

Gráficos de visão geral

Você pode exibir um resumo da integridade geral e do desempenho da sua instância na guia **Visão geral**. Ele fornece uma exibição agregada no nível da instância, combinando métricas das guias **Eventos**, **Fila do ECC**e **Informações da sessão**.

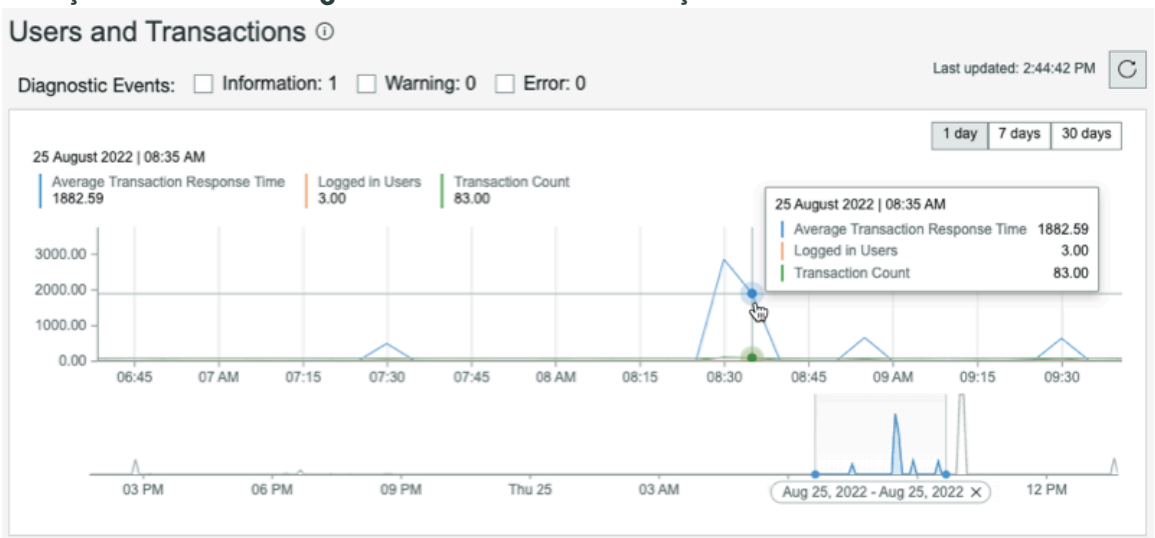
Use os gráficos de visão geral para fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Analise o desempenho das métricas ao longo do tempo individualmente e em relação umas às outras.
- Exiba tendências ou padrões entre diferentes conjuntos de dados sobrepondo métricas e eventos de diagnóstico.
- Monitore de perto e proativamente a instância ao executar qualquer atividade impactante, como uma atualização do sistema ou durante períodos de tráfego intenso de usuários.

Exibição consolidada do gráfico de usuários e transações



- Sobreponha eventos de diagnóstico para ajudá-lo a determinar a causa e a correlação.
- Compare métricas ou concentre-se em uma métrica específica selecionando quais linhas de gráfico serão exibidas na legenda acima do gráfico.
- Altere o período de tempo selecionando um intervalo de dias diferente no seletor de datas. O valor padrão é 1 dia, mas você também pode alterar o período de tempo para 7 dias ou 30 dias.
- Exiba os detalhes de todas as métricas em um ponto no tempo apontando o cursor para qualquer lugar no gráfico.

  Exiba detalhes no nível do nó para uma métrica apontando o cursor e selecionando um ponto de dados. O gráfico de detalhes correspondente nas guias **Eventos**, **Fila do ECC**ou **Informações da sessão** é exibido.

- Restrinja o intervalo de tempo selecionando o lado esquerdo ou direito da linha do tempo abaixo do gráfico e arrastando. Mude o intervalo de tempo arrastando esta exibição ao longo do eixo.

Gráficos de detalhes

Cada gráfico nas guias **Eventos**, **Fila do ECC**e **Informações da sessão** fornece uma exibição detalhada das métricas de um ou mais nós.

Use os gráficos de detalhes para fazer o seguinte:

- Comparar uma métrica específica com a mediana, a média móvel de 1 dia ou o valor do 95º percentil
- Exibir tendências ou padrões sobrepondo métricas e eventos de diagnóstico

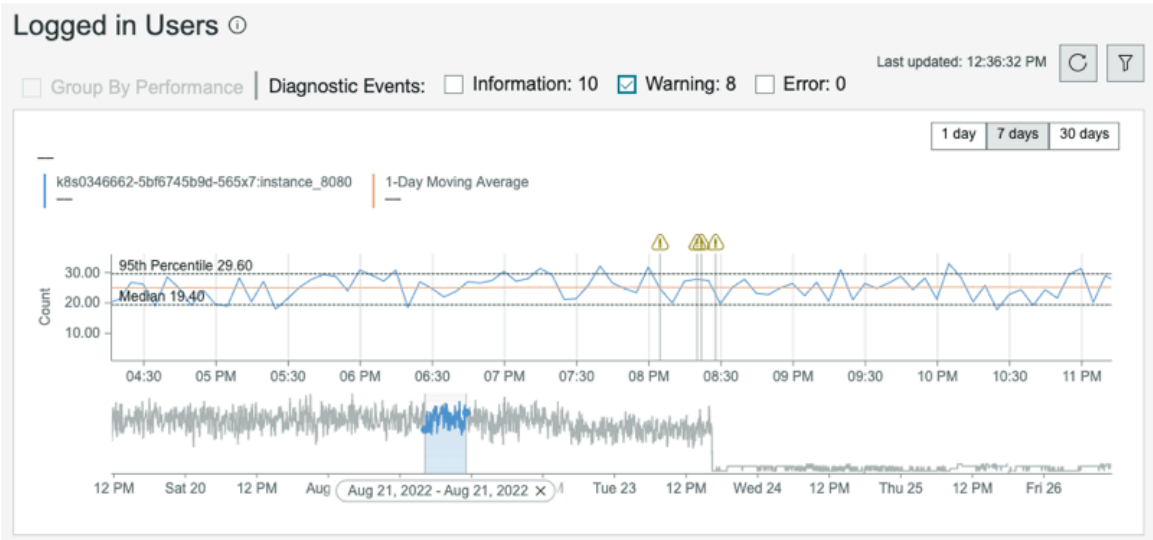
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine se a degradação do desempenho está acontecendo em um nó ou em todos os nós
- Exibir estatísticas detalhadas de cada nó para monitorar a integridade do sistema ao longo do tempo

Os gráficos de detalhes incluem os mesmos controles que os gráficos de visão geral, mas fornecem funcionalidade adicional.

Exibição detalhada de usuários conectados



- Consulte tendências, problemas e integridade do sistema para nós e agentes com valores de desempenho semelhantes selecionando **Agrupar por desempenho**. Se houver sete ou mais linhas no gráfico, essa opção será selecionada por padrão.
- Sobreponha eventos de diagnóstico para ajudá-lo a determinar a causa e a correlação.
- Adicione um filtro personalizado para exibir dados de nós específicos. Por exemplo, exiba o tempo médio de transação para nós em que o status é online.
- Compare o desempenho de diferentes nós com a média móvel de 1 dia selecionando quais linhas de gráfico serão exibidas na legenda acima do gráfico.

  A linha **de média móvel de 1 dia** representa o valor médio em todos os nós ao longo de um dia.

- Altere o período de tempo selecionando um intervalo de dias diferente no seletor de datas. O valor padrão é 1 dia, mas você também pode alterar o período de tempo para 7 dias ou 30 dias.
- Exiba os detalhes de um agente ou nó apontando o cursor para qualquer lugar no gráfico.

  Compare a métrica com as seguintes linhas horizontais no gráfico:

  - **Mediano**: o valor médio.
  - **95º percentil**: o valor do 95º percentil. Uma métrica com um ponto de dados acima desta linha provavelmente é um motivo de preocupação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma lista de eventos ou transações associadas em um período de 10 minutos, apontando o cursor e selecionando um ponto de dados.

- Restrinja o intervalo de tempo selecionando o lado esquerdo ou direito da linha do tempo abaixo do gráfico e arrastando. Mude o intervalo de tempo arrastando esta exibição ao longo do eixo.

Os valores medianos, médios e percentuais de 95º para cada nó são exibidos na tabela abaixo do gráfico de detalhes.

- Para classificar registros na lista, selecione o cabeçalho da coluna.
- Para filtrar a lista usando um valor em um campo, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar correspondência** ou **Remover filtro**.
- Para agrupar registros na lista por rótulo, selecione o menu de opções de coluna e selecione **Agrupar por**.
- Para filtrar registros na lista, selecione o menu de opções de coluna e selecione **Filtro**. Insira uma condição e um valor.

Insights de aplicações gráficos e métricas de visão geral

Os gráficos de visão geral Insights de aplicações fornecem exibições consolidadas das métricas principais.

Insights de aplicações Gráficos e métricas de visão geral

Gráfico	Métricas principais	Descrição
Usuários e transações	• Tempo médio de resposta da transação • Contagem de transações • Usuários Conectados	Número total de usuários conectados, contagem de transações e tempo médio de resposta de transações em todos os nós
Eventos	• Eventos Processados • Eventos registrados	Número total de eventos registrados e eventos processados em todos os nós
Saída da Fila do ECC atual	• Pronto na saída • Processamento na saída • Processado na saída	Número total de entradas na fila de saída do ECC nos estados Pronto, Processando e Processado
Entrada da Fila do ECC atual	• Pronto na entrada • Processando na entrada • Processado na entrada	Número total de entradas na fila de entrada do ECC nos estados Pronto, Processando e Processado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insights de aplicações Gráficos e métricas de visão geral

Gráfico	Métricas principais	Descrição
Semáforo API_INT	• Profundidade da fila API_INT do semáforo • Rejeições de Semaphore API_INT	Número médio de transações na fila do semáforo API_INT e número total de transações rejeitadas em todos os nós
Semáforo padrão	• Profundidade da fila padrão do semáforo • Rejeições padrão do semáforo	Número médio de transações na fila de semáforo padrão e número total de transações rejeitadas em todos os nós
Envio de semáforos AMB	• Profundidade da fila de envio do semáforo AMB • Rejeições de envio de semáforos AMB	Número médio de transações na fila do semáforo de envio AMB e número total de transações rejeitadas em todos os nós
Recepção AMB do semáforo	• Profundidade da fila de envio do semáforo AMB • Rejeições de envio de semáforos AMB	Número médio de transações na fila do semáforo de recebimento AMB e número total de transações rejeitadas em todos os nós

Insights de aplicações gráficos e métricas detalhados

Os gráficos de detalhes Insights de aplicações fornecem exibições de métricas individuais no nível do nó.

Gráficos de detalhes de eventos

Métrica	Fonte	Descrição
Eventos Processados	`events_processed` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de eventos processados
Eventos registrados	`event_logs` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de eventos registrados

Gráficos de detalhes da Fila do ECC

Métrica	Fonte	Descrição
Pronto na saída	Tabela de estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Pronto na fila de saída do ECC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráficos de detalhes da Fila do ECC

Métrica	Fonte	Descrição
Pronto na entrada	Tabela de estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Pronto na fila de entrada do ECC
Processamento na saída	Tabela de estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado de processamento na fila de saída do ECC
Processando na entrada	Tabela de estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado de processamento na fila de entrada do ECC
Processado na saída	Tabela de estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Processado na fila de saída do ECC
Processado na entrada	Tabela de estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Processado na fila de entrada do ECC

Gráficos de detalhes de informações da sessão

Métrica	Fonte	Descrição
Tempo médio de resposta da transação	`transactions` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Tempo médio de processamento de transações em segundos
Contagem de transações	`transactions` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Carga de transações na instância
Usuários Conectados	`sessionsummary` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de usuários conectados à instância ao longo do tempo
Profundidade da fila API_INT do semáforo	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações na fila de semáforos de integrações de API
Profundidade da fila padrão do semáforo	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações na fila de semáforos padrão
Profundidade da fila de envio do semáforo AMB	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de mensagens na fila de envio AMB que estão sendo enviadas para o cliente
Profundidade da fila de recebimento do semáforo AMB	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de mensagens na fila de envio AMB recebidas do cliente
Rejeições de Semaphore API_INT	`semaphore_api_int_rejecti` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de semáforo de integrações 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.

Gráficos de detalhes de informações da sessão

Métrica	Fonte	Descrição
Rejeições padrão do semáforo	*semaphore_default_rejected* chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de semáforo padrão
Rejeições de envio de semáforos AMB	*semaphore_amb_send_rejected* chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de envio AMB
Rejeições de recebimento de semáforos AMB	*semaphore_amb_receive_rejected* chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de recebimento AMB
Tempo médio de resposta do banco de dados	*sql_response* chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Tempo médio de resposta (em milissegundos) para operações de banco de dados
Rendimento do banco de dados	*database_throughput* chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações processadas por segundo.

Como monitorar o desempenho de usuários e transações por meio do Insights de aplicações

Mantenha a integridade e o desempenho de sua instância monitorando as principais métricas relacionadas a usuários e transações por meio do gráfico Insights de aplicações Usuários e transações.

Você pode detectar anomalias e desvios de desempenho em sua instância monitorando o relacionamento entre usuários, transações e o tempo médio de resposta da transação no gráfico Usuários e transações na guia **Visão geral**.

Use o gráfico Usuários e transações para fazer o seguinte:

- Monitore o desempenho de transações em sua instância.
- Exiba a carga de transações em sua instância.
- Rastreie o número de usuários conectados.

Você acessa o gráfico navegando até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

- Analise a lentidão do sistema comparando os números **de Contagem de transações** e **Usuários conectados**. Observe que um pico na **contagem de transações** que tem um pico correspondente na contagem **de usuários conectados** pode ser um alarme falso.
- Determine se uma carga de transação pesada está afetando o desempenho do sistema comparando o valor **do Tempo Médio de Resposta** com o valor **da Contagem de Transações**. Procure picos no valor da **Contagem de transações** em relação ao valor do **Tempo médio de resposta**.

Aprofunde-se em um possível problema de desempenho analisando os problemas no nível do nó nos gráficos de detalhes na guia **Informações da sessão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Procure picos que indiquem um gargalo ou condição de loop no gráfico de detalhes **de Contagem de transações**. Uma linha de tendência ascendente indica que o sistema está ficando sobrecarregado. Selecione um ponto de dados no gráfico para exibir uma lista de transações em um intervalo de 10 minutos.
- Procure picos que indicam horários de tráfego mais pesado na instância **no gráfico de detalhes de Usuários conectados**. Monitore as linhas de tendência para determinar quando o sistema está mais ocupado.
- Determine se a degradação de desempenho está acontecendo em um nó, em todos os nós ou em um conjunto de nós consolidados usando a opção **Agrupar por desempenho**. Compare as métricas do nó com o valor da **média móvel de 1 dia**. Se você não vir nenhum problema obvio, procure anomalias nas contagens de execuções ou tempos de execução altos na guia **Padrões Lentos**. Se você vir ambos, inicie sua investigação lá.

Como monitorar a eficiência da fila do semáforo por meio de Insights de aplicações

Monitore a eficiência da fila do semáforo rastreando a profundidade da fila e o número de transações rejeitadas por meio dos gráficos de semáforo Insights de aplicações.

Você pode monitorar o desempenho das filas de semáforo em sua instância comparando a profundidade da fila de semáforo e a contagem de rejeições nos gráficos de semáforo na guia **Visão geral**.

Por meio dos gráficos de semáforos, você pode monitorar as seguintes métricas:

- A profundidade da fila do semáforo, que permite ajudar a evitar backlogs
- Contagens de rejeições, que permitem identificar gargalos de processamento

Os semáforos controlam o número de transações simultâneas que podem ser executadas em um nó. Semáforos disponíveis baixos indicam que a instância está sendo executada perto da capacidade total de transação. As transações de entrada aguardarão até que os semáforos estejam disponíveis.

Você acessa os gráficos de semáforos navegando até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

- Monitore o nível de carga comparando a profundidade da fila com o limite de profundidade da fila que aparece como uma linha vermelha em cada gráfico de semáforo.
- Procure correlações ou tendências comparando a métrica de profundidade da fila com a métrica de contagem de rejeições ao longo do tempo.

Aprofunde-se na eficiência de processamento do semáforo fazendo o detalhamento para analisar problemas no nível do nó nos gráficos de detalhes na guia **Informações da sessão**.

- Procure picos nos gráficos de profundidade da fila. Uma contagem de transações alta indica que o nó pode estar sobrecarregado. Selecione um ponto de dados no gráfico de detalhes para exibir uma lista de transações. Na tabela, procure transações de longa execução no semáforo e interrompa-as. Reduza a contagem de transações se a profundidade da fila for consistentemente alta.
- Procure picos nos gráficos de contagem de rejeições. Uma contagem de rejeição alta indica uma proliferação inesperada nas chamadas. Se a profundidade da fila for atingida, todas as solicitações subsequentes serão rejeitadas, o que resulta em uma mensagem de erro de solicitações rejeitadas (HTTP 429). Reduza o número de chamadas ou interrompa transações de longa execução que possam estar fazendo backup da fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como monitorar o desempenho do banco de dados por meio do Insights de aplicações

Mantenha a integridade e o desempenho do seu banco de dados monitorando o volume de transações do banco de dados e o tempo médio de resposta por meio de Insights de aplicações.

Você pode detectar anomalias e problemas de desempenho do banco de dados monitorando os gráficos do banco de dados na guia **Informações da sessão**.

Use os gráficos do banco de dados para monitorar as seguintes métricas:

- Tempo médio de resposta
- Volume de transações analisando o rendimento do banco de dados

Você acessa os gráficos navegando até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Informações da Sessão**.

- Procure picos que indicam atrasos no tempo de resposta para cada tipo de operação de banco de dados (exclusões, inserções, atualizações e seleções) no gráfico **Tempo médio de resposta do banco de dados**. Exiba uma lista de transações de banco de dados selecionando um ponto de dados no pico e procure exceções no tempo de resposta. Revise o registro de origem para ver se a transação pode ser otimizada.

- Procure picos ou períodos de uso intenso para cada tipo de operação de banco de dados (exclusões, inserções, atualizações e seleções) no gráfico **de rendimento do banco de dados**. Exiba uma lista de transações de banco de dados selecionando um ponto de dados no pico e procure exceções na contagem de SQL e no tempo de resposta. Revise o registro de origem para ver se você pode otimizar a transação.

Como monitorar a eficiência da fila de eventos por meio de Insights de aplicações

Você pode monitorar o desempenho da fila de eventos em Insights de aplicações comparando e analisando a taxa na qual os eventos são registrados e processados.

Você pode monitorar o relacionamento entre eventos registrados e eventos processados exibindo o gráfico **Eventos** na guia **Visão geral**.

Use os gráficos **de eventos** para fazer o seguinte:

- Monitorar a taxa de eventos de entrada
- Monitorar a taxa de eventos processados
- Detectar anomalias no processamento de eventos

Você acessa os gráficos de eventos navegando até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

- Procure gargalos comparando os totais de **eventos registrados** e **processados**. Um pico no número de **eventos registrados** sem um pico correspondente no número de **eventos processados** indica um problema no processamento de eventos.
- Um pico alto e consistente nos números de **eventos registrados** e **eventos processados** indica que o sistema está recebendo e processando uma grande carga de eventos. Procure loops ou condições que possam estar causando um fluxo contínuo de eventos de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprofunde-se nos possíveis problemas de desempenho analisando os problemas no nível do nó nos gráficos de detalhes.

- Analise o processamento de eventos ao longo do tempo comparando os eventos processados com a **média móvel de 1 dia** mostrada no gráfico **de eventos processados**.
- Procure padrões no registro em log de eventos ao longo do tempo. Determine se o mesmo pico está acontecendo no mesmo horário todas as semanas.
- Procure correlações entre a contagem de eventos registrados e as atividades do sistema sobrepondo eventos de diagnóstico no gráfico. Por exemplo, se você vir um pico no número de eventos registrados e perceber que ele coincide com a instalação de um conjunto de atualizações, você pode investigar o conjunto de atualizações para determinar por que ele causou o pico nos eventos registrados.
- Investigue a causa de um problema selecionando um ponto de dados no início do pico para exibir uma lista de eventos criados 5 minutos antes e 5 minutos depois do problema.
- Analise a taxa de eventos de entrada comparando os eventos registrados com o total **da Média Móvel de 1 Dia** no gráfico **Eventos Registrados**.
- Identifique possíveis problemas de desempenho comparando as métricas de filas de eventos individuais na tabela Fila de eventos.
  - Concentre-se em um período de 1 dia, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
  - Identifique qual fila tinha mais eventos registrados classificando na coluna **Eventos registrados em log**. Um evento é registrado quando é inserido na tabela Eventos [sysevent].
  - Identifique qual fila tinha mais eventos enfileirados classificando na coluna **Eventos enfileirados no intervalo**. Um evento é enfileirado quando é atribuído a uma fila de eventos específica na tabela Eventos [sysevent].
  - Identifique qual fila tinha mais eventos não processados classificando na coluna **Eventos não processados no intervalo**.
  - Identifique qual fila levou mais tempo processando eventos no intervalo de dias selecionado classificando a **duração do processamento no** intervalo.
  - Identifique qual fila processou a maioria dos eventos no intervalo de dias selecionado classificando a coluna **Eventos processados no intervalo**.
  - Identifique qual fila levou mais tempo processando eventos, em média, no intervalo de dias selecionado, classificando a **duração média de processamento no** intervalo.

Monitorando o desempenho do MID Server por meio de Insights de aplicações

Você pode monitorar o desempenho de um MID Server rastreando o status das entradas na fila do ECC.

Insights de aplicações O permite que você monitore o desempenho da fila do ECC, que é um log de comunicação entre sua instância e um MID Server. Para obter detalhes, consulte Fila do ECC do MID Server .

Você pode monitorar o relacionamento entre o número de registros prontos, em processamento e processados exibindo os gráficos da fila do ECC. Use os gráficos da fila do ECC para monitorar o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Manipulação de carga, exibindo o número de entradas nas filas de entrada e saída do ECC
- Eficiência de processamento, rastreando entradas nos estados pronto, processando e processado em ambas as filas do ECC

Você acessa os gráficos navegando até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

- Procure um pico no estado pronto sem um pico correspondente nos estados de processamento e processado. Este padrão indica um possível problema na leitura da fila.
- Observe os padrões ou tendências que indicam uma piora no desempenho ao longo do tempo. Um aumento constante nas entradas prontas com uma taxa de processamento fixa ou em declínio indica um gargalo ou problema de desempenho que merece uma investigação mais aprofundada.

Aprofunde-se nos possíveis problemas de desempenho analisando os problemas de um agente ou grupo de agentes nos gráficos de detalhes.

- Facilite a leitura dos gráficos de detalhes agrupando agentes com métricas de desempenho semelhantes marcando a caixa de seleção **Agrupar por desempenho**. Procure grupos com contagens ou picos mais altos no intervalo de tempo selecionado. Exiba e compare linhas de tendência para um grupo de agentes em um gráfico separado selecionando um ponto de dados. Procure anomalias comparando os agentes individuais com o número **da Média Móvel de 1 Dia**.
- Analise a eficiência da fila do ECC rastreando o número de entradas nos estados pronto, processando e processado ao longo do tempo. As métricas de saída medem o número de trabalhos que saem da instância. As métricas de entrada medem o número de trabalhos enviados para a instância do MID Server ou de outro sistema.

Resolvendo padrões lentos

Você pode identificar, priorizar e solucionar problemas de desempenho relacionados a padrões lentos em sua instância.

Identifique problemas de desempenho relacionados a padrões lentos, por exemplo, scripts, consultas, transações ou eventos com desempenho insatisfatório, usando as informações na guia **Padrões lentos**.

- Identifique padrões lentos que são executados com frequência dentro de um determinado intervalo de tempo.
- Analise o desempenho de eventos, transações, consultas e scripts lentos ao longo do tempo.
- Identifique a origem de um padrão lento.
- Priorize possíveis melhorias de desempenho.

Por exemplo, a tabela Consultas lentas mostra quais consultas têm tempos médios de execução altos dentro do intervalo de tempo selecionado em comparação com o tempo médio de execução geral. Um tempo médio de execução alto indica que uma entrada está funcionando mal. Depois de identificar uma consulta lenta que precisa ser investigada, selecione a consulta para exibir um gráfico do desempenho ao longo do tempo e acesse o registro de consulta lenta para obter detalhes.

Solução de problemas de um padrão lento

Identifique a origem de um padrão lento e priorize possíveis melhorias de desempenho.

Tradução automática

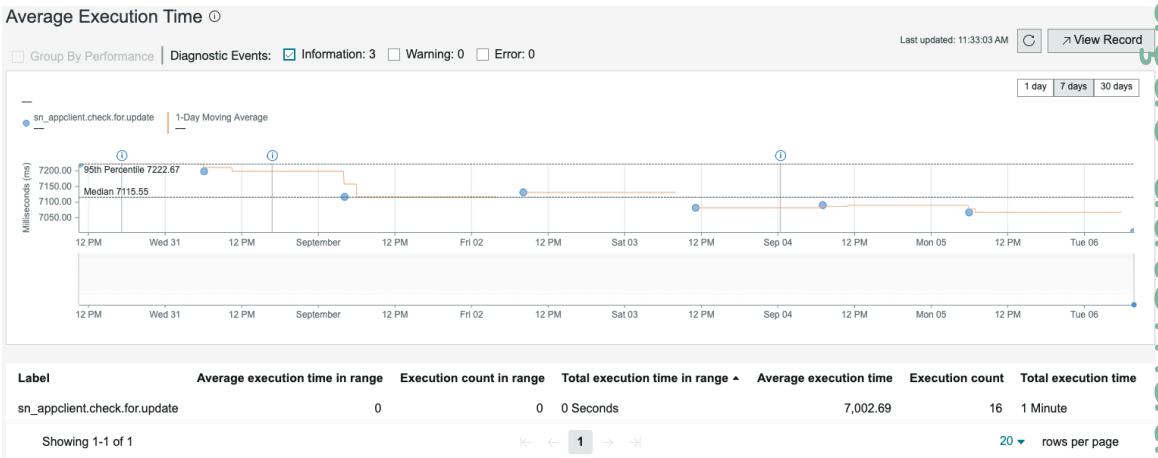
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_app_insights.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Padrões Lentos**.
2. Procure possíveis problemas de desempenho exibindo as tabelas Eventos lentos, Transações lentas, Consultas lentas e Scripts lentos.
   - Concentre-se em um período de 1 dia, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
   - Identifique padrões com tempos de execução consistentemente altos classificando na coluna **Tempo médio de execução no intervalo**.
   - Descubra quais padrões são executados com mais frequência classificando na coluna **Contagem de execução no intervalo**.
3. Selecione um padrão lento com um alto tempo de execução e alta contagem de execuções.
   O gráfico de detalhes **do Tempo Médio de Execução** mostra o tempo de execução do padrão lento e sua média móvel de 1 dia.
4. Exiba o desempenho do padrão lento ao longo do tempo analisando o gráfico de detalhes **do Tempo Médio de Execução**.



   - Procure picos dentro do intervalo de tempo selecionado. Procure correlações com eventos impactantes do sistema que possam indicar um alarme falso sobrepondo eventos de diagnóstico.
   - Exibe o número de vezes que o padrão foi executado no intervalo de tempo selecionado.
   - Determine se o desempenho está piorando ao longo do tempo visualizando a direção da linha de tendência da Média móvel de 1 dia.
5. Descubra o que está acionando o padrão lento selecionando **Exibir registro**.
   O registro de padrão lento aparece e fornece detalhes adicionais, incluindo o conteúdo da consulta ou do script, a primeira vez em que foi executado e a última vez em que foi executado.
6. Para acessar informações adicionais úteis para solução de problemas, adicione as listas relacionadas Scripts referenciados e Padrões lentos relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Scripts demorados	**a.** Selecione o menu de contexto do formulário (☰). **b.** Altere a exibição do formulário selecionando **Exibir** > **Insights de script lento**.
Consultas lentas	**a.** Selecione o menu de contexto do formulário (☰). **b.** Altere a exibição do formulário selecionando **Exibir** > **Informações de consulta lenta**.

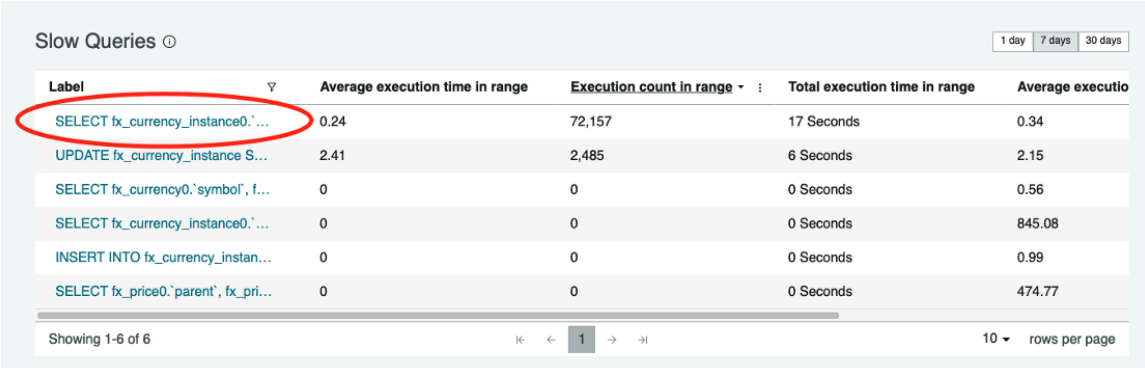
7. Determine a causa da lentidão.
   - Ao investigar uma consulta lenta, determine qual script ou regra de negócio acionou a lentidão encontrando a entrada com a ordem de chamada mais alta na lista relacionada Scripts referenciados. Por exemplo, suponha que uma consulta lenta seja acionada por um script cuja ordem de chamada é 2 que é chamada por uma regra de negócio cuja ordem de chamada é 1. Esse script acionou diretamente a consulta lenta porque tem a ordem de chamada mais alta.
   - Ao investigar um script lento, identifique os padrões lentos acionados pelo script exibindo os padrões na lista relacionada Padrões lentos relacionados. Determine quais padrões lentos investigar primeiro classificando nas colunas **Tempo Médio de Execução no Intervalo** e **Contagem Média de Execução no Intervalo**. Investigue os padrões lentos com os valores mais altos em cada coluna primeiro.
   - Confirme um possível problema exibindo a lista Padrões lentos relacionados, que fornece uma lista de outros padrões lentos que têm scripts referenciados em comum. Se vários padrões lentos fizerem referência à mesma inclusão de script ou regra de negócio, você pode ter certeza de que é onde está o problema.
8. **Opcional:** Para solucionar problemas de vários padrões lentos, abra cada registro, verifique o número de entradas na lista relacionada Padrões lentos relacionados e priorize a depuração ou a resolução do padrão lento com a contagem mais alta.
   A depuração do padrão lento com a contagem mais alta tem maior probabilidade de melhorar o desempenho.
9. Tome medidas para resolver o problema de desempenho.
   - Otimize ou remova a inclusão de script ou regra de negócio violada.
   - Determine se você pode evitar o uso da consulta lenta. Se a consulta for necessária, tente otimizá-la com condições de consulta adicionais ou uma consulta sys_id para que ela retorne somente as informações necessárias.
   - Determine se um índice pode otimizar o desempenho da consulta lenta.

Example: Solução de problemas de uma consulta lenta

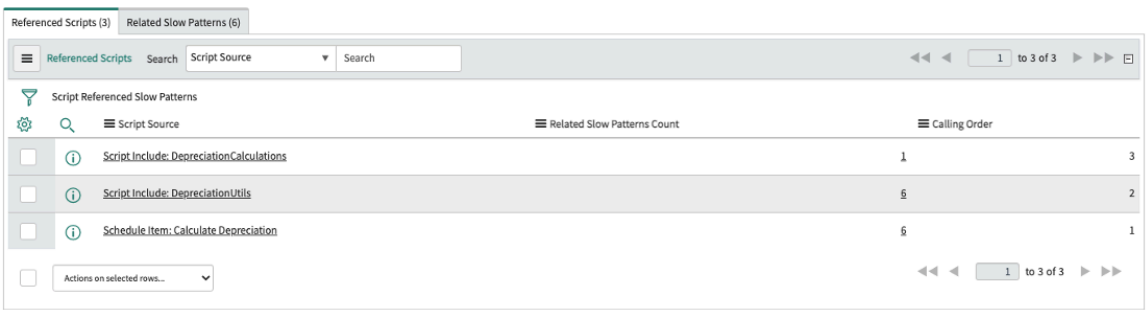
Depois de classificar a tabela Consultas lentas pelo campo **Contagem de execuções no intervalo**, você verá uma instrução SELECT com uma contagem alta de execuções nos últimos 7 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para descobrir o que está acionando essa consulta lenta, selecione o nome da consulta para abrir o gráfico de detalhes e selecione **Exibir registro**.



A lista relacionada Scripts referenciados exibe três scripts. O script DeprecationCalculators tem a ordem de chamada mais alta de todos os scripts referenciados, indicando que ele acionou diretamente o padrão lento.

Para corrigir o problema:

- Examine a inclusão de script DeprecationCalculators e determine se você pode evitar o uso desta consulta. Neste exemplo, a consulta é em relação à tabela fx_currency, o que implica que um cálculo de moeda está acontecendo. Tente contornar este cálculo ou remova-o se não for necessário.
- Se a consulta não puder ser evitada em DeprecationCalculators, determine se a chamada para outros scripts com ordens de chamada mais baixas poderia ser evitada ou diminuída na contagem de execuções. Neste exemplo, DepreciationUtils precisa chamar DeprecationCalculators, mas talvez você possa definir o trabalho agendado Calcular Depreciação para ser executado com menos frequência.
- Se os ajustes nos scripts inferiores na ordem de chamada não forem viáveis, considere adicionar um índice para ajudar no desempenho.

Solucionar problemas de um trabalho agendado por meio de Insights de aplicações

Identifique um trabalho agendado que está causando lentidão no desempenho ou sendo executado com mais frequência do que o necessário por meio da tabela Trabalhos agendados.

Antes de Iniciar

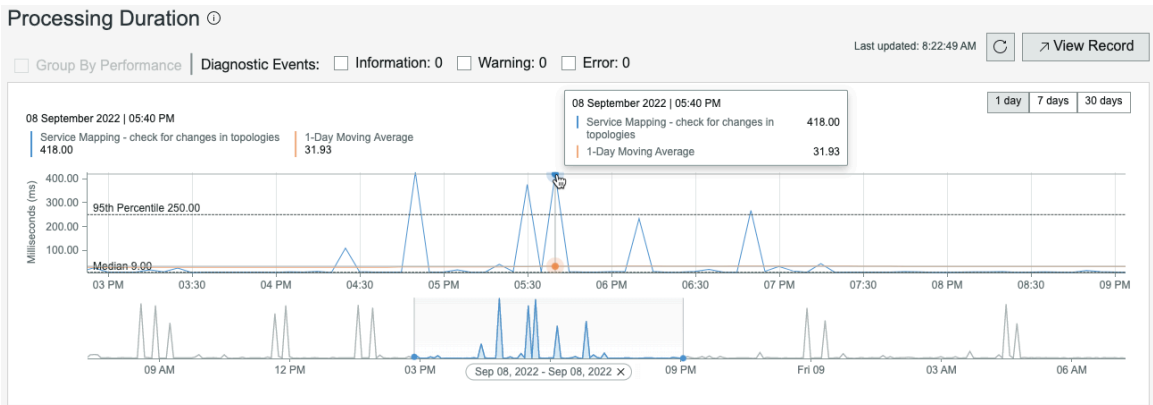
Função necessária: sn_app_insights.admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Trabalhos programados**.
2. Identifique possíveis problemas de desempenho exibindo as inclusões de script executadas na tabela Trabalhos agendados.
   - Concentre-se em um período de 1 dia, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
   - Identifique trabalhos de longa execução classificando na coluna **Duração média de processamento no intervalo**.
   - Descubra quais trabalhos estão sendo executados com mais frequência classificando na coluna **Contagem de execuções no intervalo**.
   - Identifique os trabalhos com mais erros classificando na coluna **Contagem de erros no intervalo**.
3. Investigue um possível problema selecionando um trabalho agendado.
   O gráfico de detalhes **da duração do processamento** mostra o tempo médio de execução do trabalho agendado e sua média móvel de 1 dia.
4. Exiba o desempenho do trabalho agendado ao longo do tempo analisando o gráfico de detalhes **da duração do processamento**.



   Determine se o trabalho está sendo executado inesperadamente, durante o horário comercial ou durante períodos de pico de uso.
5. Exiba os detalhes do trabalho e a programação para determinar quais melhorias você pode fazer selecionando **Exibir registro**.
   - Altere a programação do trabalho se ele estiver sendo executado com muita frequência ou durante horários de pico de uso.
   - Determine o melhor momento para executar um trabalho agendado procurando períodos de baixa atividade do usuário no gráfico **Usuários conectados** na guia **Informações da sessão**.
   - Revise o script ou relatório programado e determine se ele pode ser otimizado ou removido.
6. Selecione **Atualizar**.
7. Verifique o desempenho do trabalho agendado ao longo do tempo exibindo o gráfico de detalhes **da duração do processamento**.
8. Continue fazendo ajustes na programação ou nos detalhes do trabalho até que a duração média do processamento melhore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorando o desempenho da API

Monitore o desempenho de suas integrações com os gráficos de métricas da API de Insights de aplicação. Você pode monitorar o desempenho dessas integrações ao longo do tempo e o desempenho dessas APIs ao longo do tempo.

Nota:
admin e sn_app_insights.admin são as funções necessárias para experimentar essa visibilidade aprimorada.

Quando você seleciona a guia **de métricas de API**, a lista de endpoints é exibida em formato tabular. Para cada endpoint de API e método de solicitação (GET, POST, PUT, PATCH e DELETE), as seguintes métricas são capturadas:

- Tempo de resposta (ms)
- Solicitações por minuto
- Tamanho da carga (bytes)
- Taxa de falha (%)

Configurar métricas de API

Configure o recurso de métricas de API no Application Insights para permitir que os administradores de instância monitorem proativamente o desempenho da instância.

Antes de Iniciar

A guia **Métricas de API** será exibida em Insights de aplicação se as seguintes condições forem atendidas.

- O plug-in de métrica de API com.glide.rest.analytics.metricbase está instalado.

  Nota:
  Por padrão, o plug-in de métrica de API é instalado junto com o upgrade da versão do Application Insights.

- O Application Insights está instalado em sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o Gerenciador de aplicações e pesquise com.glide.rest.analytics.metricbase.
2. Selecione sua instância de destino no menu em que o Application Insights está instalado e onde o plug-in de métricas de API deve ser ativado.
3. Insira os seguintes detalhes.
   - ID do plug-in: com.glide.rest.analytics.metricbase
   - Nome: Métricas de API

Insights de aplicações modelo de previsão p1

Insights de aplicações permite que você receba um aviso quando sua instância estiver prestes a passar por um evento de prioridade 1 (p1).

Quando o recurso de previsão p1 está habilitado, o sistema monitora o desempenho do sistema e o modela para prever quando uma condição p1 é provável. Se o sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

determinar que uma condição p1 é provável, um ícone de aviso (⚠) será exibido nos gráficos na aplicação Insights de aplicações.

Você deve instalar o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e a aplicação Insights de aplicações para habilitar o recurso de previsão p1.

Para ver a mensagem de aviso, aponte o cursor para o ícone de aviso em qualquer gráfico. Um painel é exibido com uma mensagem semelhante à seguinte:

P1 previsto: entrando em um estado de alerta p1. Previmos que um p1 poderia ocorrer em 20 minutos com uma confiança de 99,0%. Pode ser devido ao esgotamento no conjunto de semáforos padrão e/ou a um número incomum de transações. Realizado na instância em 28/07/2021 11:12:26</P>

O aviso permite que você execute uma ação corretiva e evite que uma condição p1 ocorra.

Depois de executar a ação corretiva para evitar com sucesso que a condição p1 ocorra, o sistema exibe um segundo indicador de aviso para indicar o fim do evento. Aponte o cursor para o ícone de aviso. Um painel é exibido com uma mensagem semelhante à seguinte:

P1 previsto: finalizando o estado de alerta p1 atual. Não prevemos mais que um p1 pode ocorrer. Realizado na instância em 2021-07-16 12:11:26

As configurações de propriedades do sistema padrão para o modelo de previsão p1 são apropriadas para a maioria dos ambientes. Você pode mudar as propriedades do seu ambiente. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações padrão, consulte Propriedades Insights de aplicações.

Configurar Insights de aplicações limites

Configure limites condicionais para acionar um alerta que notifica você quando uma ou mais métricas, como tempo de resposta, estão fora do intervalo desejado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_app_insights.admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights**.
2. Selecione **Limites**.
3. Selecione **Novo**.
4. Insira um nome.
5. Selecione uma métrica.
6. Selecione um operador.
7. Insira um valor no campo **Limite**.
8. Insira o número de minutos no campo **Sustentado por (min)**.
9. Para adicionar uma métrica adicional, selecione **e**.
10. Para adicionar uma métrica alternativa, selecione **ou**.
11. Selecione **Save** (Salvar).
12. Para editar um limite, selecione-o na lista Limites.
13. Edite o limite e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Para criar uma ação de gatilho, selecione o limite na lista Limites e, nas reticências, selecione **Criar fluxo**. O ServiceNow® Workflow Studio é aberto com um modelo padrão em vigor. Para obter mais informações sobre como configurar gatilhos, consulte Configurar Insights de aplicações gatilhos de limite.
15. Para excluir um limite, selecione-o na lista Limites e, nas reticências, selecione **Excluir**.
16. Para criar um novo limite com base em um limite existente:
    a. Selecione o limite existente na lista Limites.
    b. Edite o nome e outros valores.
    c. Nas reticências, selecione **Inserir e permanecer**.

Resultado

O limite é listado na guia **Limites** e é mostrado como uma linha vermelha pontilhada horizontal no gráfico associado.

Configurar Insights de aplicações gatilhos de limite

Detecte que um limite foi excedido e crie um gatilho para executar uma sequência de ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_app_insights.admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Insights de aplicações usa o ServiceNow® Workflow Studio para criar o gatilho e a ação. Você pode configurar um fluxo por limite. Você pode usar qualquer uma das ações disponíveis no Workflow Studio e nos spokes do Integration Hub. Este exemplo configura um gatilho para enviar um e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Application Insights** > **Application Insights**.
2. Selecione **Limites**.
3. Selecione um limite existente na lista Limites.
4. Nas reticências, selecione **Criar fluxo**.
   O Workflow Studio será aberto. O sistema preenche automaticamente um modelo base com um gatilho e três ações.

   Modifique o modelo base para atender às suas necessidades.

   Para obter mais informações sobre como usar o Workflow Studio, consulte Flow Designer .
5. Selecione **Enviar e-mail**.
6. Nas linhas Para, CC e CCO, insira os endereços de e-mail para os quais você deseja enviar a notificação.
7. Nos campos **Assunto** e **Corpo**, insira o texto desejado.
8. Clique em **Done** (Concluído).
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Para ativar o gatilho, selecione **Ativar**.
11. Para editar um gatilho existente:
    a. Selecione **Limites**.
    b. Na lista Limites, selecione um limite existente.
    c. Nas reticências, selecione **Editar fluxo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Altere as configurações.

e. Selecione **Save** (Salvar).

Instalação do Insights de aplicações

Você pode instalar a aplicação Insights de aplicações (sn_app_insights) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Insights de aplicações requer o seguinte plug-in.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  MetricBase (com.snc.clotho)

  Você deve solicitar o plug-in MetricBase (com.snc.clotho) de Now Support antes de instalar Insights de aplicações .

> **Importante:**
> O plug-in MetricBase deve ser ativado pela equipe ServiceNow por meio de uma solicitação de item do catálogo para instalar e configurar corretamente o ClothoDB. Se você tentar ativar MetricBase na instância, o ClothoDB não será provisionado e Insights de aplicações exibirá 500: Erro interno do servidor.

Se você precisar que este plug-in seja ativado em mais de uma instância, deverá enviar solicitações separadas para cada instância.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Insights de aplicações :

- Funções
- Tabelas

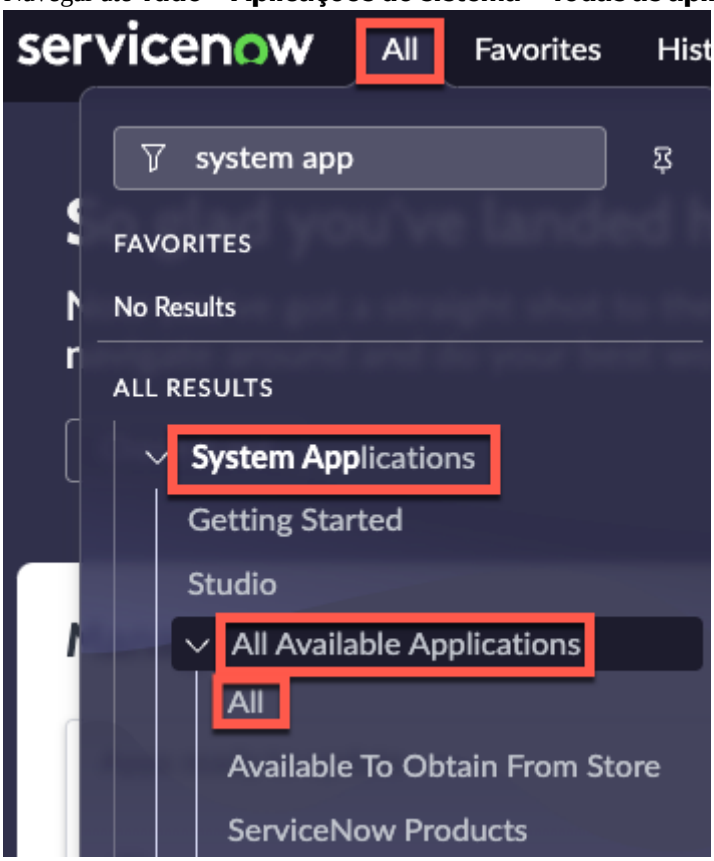
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Insights de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Insights de aplicações (sn_app_insights) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados.

4. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Insights de aplicações

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Insights de aplicações, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota:
A tabela Arquivos 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Application Insights [sn_app_insights.admin]	Os usuários da aplicação Insights de aplicações não podem: • Aplique filtros em gráficos para eventos ou transações. • Exiba os registros syslog_transaction e sysauto. • Criar alertas.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Agregados de Insights de aplicação [sn_app_insights_aggregates]	Armazena temporariamente agregados para média, mediana e 95º percentil de várias estatísticas, como eventos processados e transações.
Agregados da fila do ECC do Application Insights [sn_app_insights_ecc_queue]	Armazena temporariamente agregados de fila do ECC para média, mediana e 95º percentil de várias estatísticas relacionadas ao ECC, como processamento de entrada e saída.
Gatilho de métrica [sn_app_insights_metric_trigger]	Log de eventos de limite de métrica acionados.
Log do gatilho de métrica [sn_app_insights_metric_trigger_log]	Log de eventos de gatilho de métrica.
Previsão de P1 [sn_app_insights_p1_predict]	Armazena os valores do modelo de previsão para determinar se um sistema está prestes a passar por um evento P1.
Padrões lentos para mapeamento de scripts [sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Armazena o mapeamento de padrões lentos para scripts.
Padrão lento referenciado por script [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	Contém temporariamente a contagem de scripts referenciados da origem de um padrão lento.
Métricas de padrões lentos [sn_app_insights_st_slow_patterns]	Armazena temporariamente métricas de padrões lentos, como contagens e tempos de execução.
Padrões lentos para mapeamento de scripts ST [sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Armazena temporariamente o mapeamento de relacionamento calculado adicional de padrões lentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	para scripts com contagem e tempo de execução.
Trabalhos programados [sn_app_insights_st_sysauto]	Armazena temporariamente as métricas de trabalhos agendados, incluindo a duração do processamento, erros e contagens de execuções.
Limite condicional [sn_app_insights_trigger_condition]	Armazena a configuração de limites de métrica, que são uma combinação lógica dos gatilhos individuais na tabela sn_app_insights_metric_trigger.

Propriedades Insights de aplicações

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento da aplicação Insights de aplicações.

Propriedades do Application Insights

Para mudar as propriedades Insights de aplicações, navegue até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Essas propriedades podem ser usadas para controlar o comportamento do gatilho de limite e o recurso do modelo de previsão `p1`.

Propriedades do sistema

Propriedade	Tipo	Descrição
`sn_app_insights.minutes_between_triggers`	inteiro	Quantos minutos esperar antes de enviar uma notificação para um gatilho de métrica idêntico. Padrão: **30**
`sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores`	inteiro	O fator de normalização de dados para a métrica de semáforos no modelo de previsão p1. Padrão: **21**
`sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load`	inteiro	O fator de normalização de dados para a métrica sys_load no modelo de previsão p1. Padrão: **923**
`sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown`	Cadeia de caracteres	O número de minutos consecutivos "sem previsão de p1" necessários para sair do estado de alerta de p1.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema

Propriedade	Tipo	Descrição
		Padrão: **5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	inteiro	A confiança mínima necessária para o modelo de previsão p1 prever um estado de alerta p1. Padrão: **90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	inteiro	A duração de tempo padrão para gráficos de métricas que incluem gráficos de visão geral, gráficos de métricas individuais e gráficos de padrão lento de detalhamento. Padrão: **1**

Funções Insights de aplicações

Insights de aplicações está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Insights de aplicações administrador [sn_app_insights.admin]

Visualize e monitore a integridade do sistema usando Insights de aplicações.

Contém funções

Insights de aplicações O administrador [sn_app_insights.admin] contém a função clotho_admin.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Adicionar um módulo para testar a velocidade da conexão

Um teste de conexão pode indicar a velocidade da conexão entre o computador e a instância. Um teste de velocidade de conexão (/connection_test.do) está disponível como uma página de IU.

Antes de Iniciar

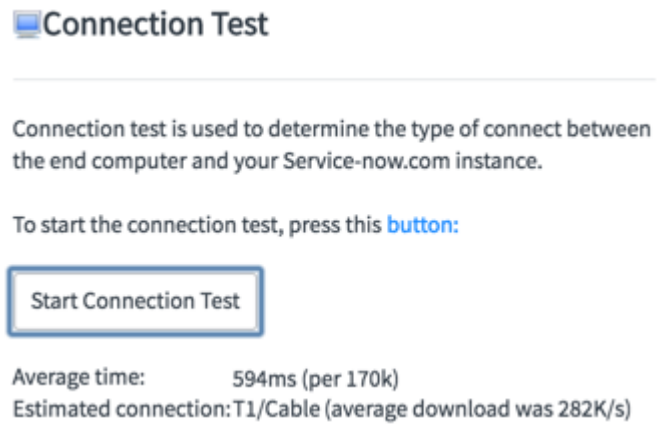
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Página de teste de conexão



Procedimento

1. Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:

IU principal	**a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**. **b.** Abra o menu da aplicação ao qual você deseja adicionar o módulo, por exemplo, **Diagnóstico do sistema**.
UI15	Clique com o botão direito do mouse no menu da aplicação, como **Diagnóstico do sistema**e selecione **Editar menu da aplicação** ou clique no ícone de lápis.

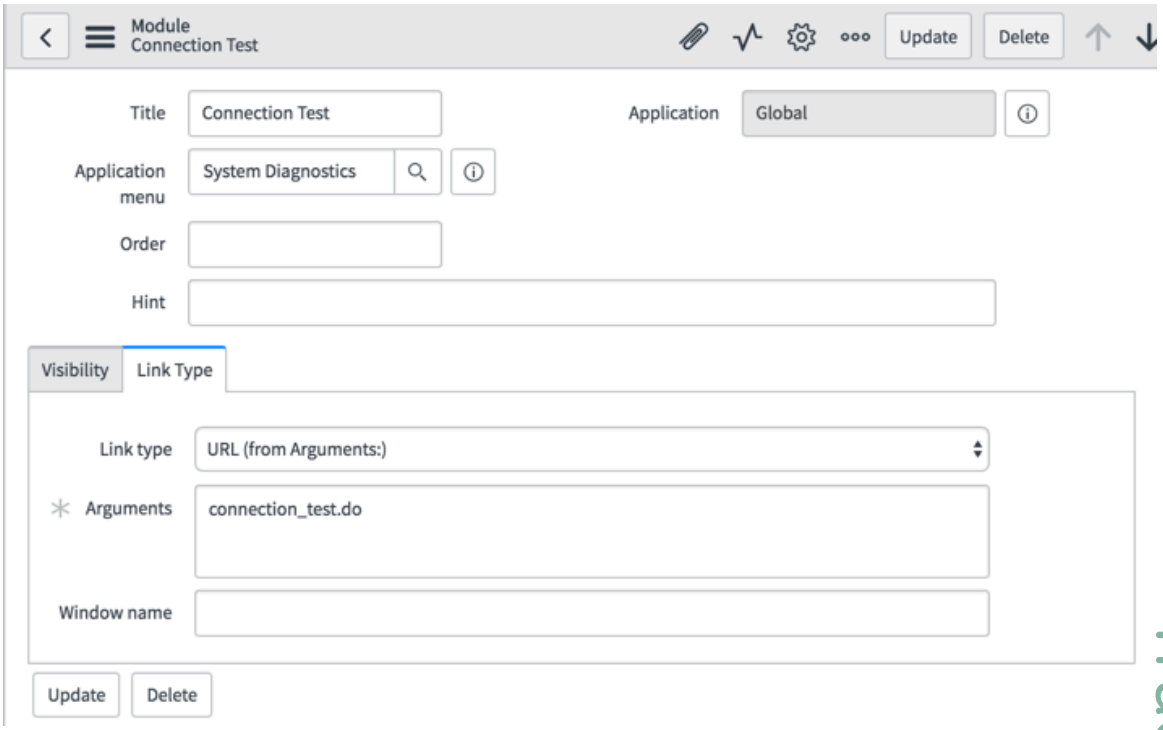
2. Clique em **Novo** na lista de módulos.

3. Preencha o formulário do módulo usando os seguintes valores:

- **Título**: nome exclusivo, como `Teste de conexão`
- **Tipo de link**: **URL (de argumentos)**
- **Argumentos**: `connection_test.do`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



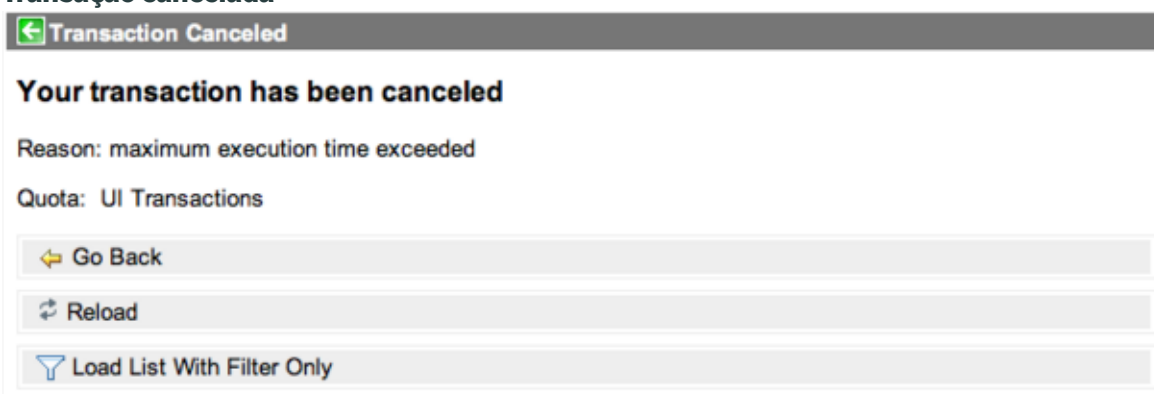
4. Clique em **Enviar**.

Cotas de transação

As cotas de transação permitem que você defina uma política de cota para diferentes tipos de transações. Uma cota de transação cancela qualquer transação que viole a política e notifica o usuário sobre o cancelamento.

O plug-in Cotas de transação está ativo por padrão em todas as instâncias novas e atualizadas.

Transação cancelada

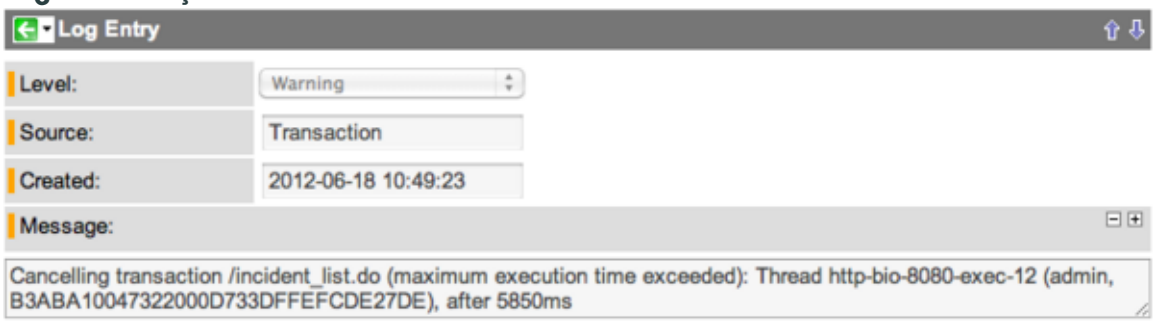


A cota de transação também grava a mensagem de cancelamento no arquivo de log como um aviso.

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.

Log de transação cancelada



Normalmente, os administradores definem cotas de transação para impedir que consultas e scripts com desempenho insatisfatório consumam recursos do sistema. Isso garante que nenhuma transação consuma recursos suficientes para impedir a execução de outras transações. Os administradores também podem exibir mensagens de log de cancelamento para identificar transações que podem consumir recursos excessivos.

Como funcionam as cotas de transação

As transações usam o Gerenciador de cota, que é um thread em segundo plano que cancela transações. O Gerenciador de cota executa as seguintes ações.

1. Obtém uma lista de transações ativas, semelhante à lista em **Administração de usuários** > **Transações Ativas**.
2. Percorre cada transação e verifica todas as regras de cota com condições correspondentes à transação. A primeira ocorrência que excede qualquer uma das limitações de cota aciona um cancelamento de transação. Se uma transação mudar ou houver uma nova regra de cota, o Gerenciador de cota reavalia a transação.

   Nota:
   O campo **Ordem** em uma regra de cota afeta a ordem na qual as regras de cota são verificadas. O Gerenciador de cota verifica as regras de ordem inferior primeiro (por exemplo, ordem 80 antes da ordem 90), mas, por fim, verifica todas as regras. Isso pode ter implicações de desempenho mínimas, dependendo das condições das regras envolvidas.

3. Cancela a transação se ela estiver em execução há mais tempo do que a cota máxima especificada.
4. Registra em log as transações em execução.
5. Adormece até a próxima pulsação, que é controlada pela `glide.quota.manager.heartbeat` propriedade do sistema.

Exemplos de cancelamento de transação

As transações podem ser canceladas por mais de um motivo. Procure os seguintes indicadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **tempo máximo de execução excedido**: esta mensagem aparece quando os threads glide.quota.manager cancelam a transação.
- **Cancelado por outra transação**: esta mensagem aparece quando a transação foi cancelada pelo thread de sessão que a emitiu inicialmente, e não pelo thread glide.quota.manager.
- **cancelado por solicitação do usuário**: esta mensagem aparece quando o usuário clica no botão X vermelho para cancelar a transação em execução.

Se você estiver procurando por transações que foram canceladas por glide.quota.manager, pesquise a combinação **[Mensagem] [Contém] [tempo máximo de execução excedido]**. Por exemplo:

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded):
Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E),
after 30000ms
```

.

Adicionar informações de variável à mensagem de cancelamento

Você pode usar os seguintes métodos da variável *jvar_transaction* para adicionar informações à mensagem de cancelamento.

Como adicionar informações variáveis à mensagem de cancelamento

Método	Descrição
getURL()	Retorna o URL da transação.
getReason()	Retorna o motivo do cancelamento da página, localizado para o idioma do usuário.
getQuotaId()	Retorna o sys_id da regra de cota.
getQuotaName ()	Retorna o nome da regra de cota.
getRunTime ()	Retorna o tempo de execução total da página até este ponto.
getType()	Retorna o tipo de transação, como formulário, lista, relatório, outro.
getUser()	Retorna o sys_id do usuário.
getHomepage()	Retorna o sys_id da página inicial.
getHomepageWidget()	Retorna o nome do widget da página inicial.

Tópicos relacionados

Modificar a página de cancelamento da transação

Propriedades de cota de transação

Um administrador pode adicionar as seguintes propriedades do sistema para gerenciar cotas de transação.

Configuração de propriedades de cota de transação

Propriedade	Descrição
glide.cota.gerenciador.coração	O número de segundos entre o início de cada pulsação do Gerenciador de cota. Este valor determina com que frequência o Gerenciador de cota verifica transações que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de propriedades de cota de transação

Propriedade	Descrição
	excedem uma cota e com que frequência ele grava o status no arquivo de log. Tipo: Número Inteiro Valor padrão: 1 Local: Adicionar à tabela [sys_properties]
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	O número mínimo de segundos que uma transação deve ser executada antes que o Gerenciador de cota a corresponda a uma cota de transação. ServiceNow recomenda definir este valor como pelo menos 1 segundo para evitar problemas de desempenho. Para obter o desempenho ideal, defina este valor como o valor da sua cota mais restritiva. Por exemplo, se sua cota mais restritiva cancelar transações com mais de 1 minuto, defina o tempo mínimo de transação como 60 segundos. Tipo: Número Inteiro Valor padrão: 1 Local: Adicionar à tabela [sys_properties]
glide.quota.manager.debug	Controla se deve exibir (verdadeiro) ou ocultar (falso) informações de depuração adicionais relacionadas ao Gerenciador de cotas. As informações de depuração incluem transações em execução, transações canceladas e quais cotas correspondem às transações. Tipo: verdadeiro | falso Valor padrão: Verdadeiro Local: Adicionar à tabela [sys_properties]

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade do sistema

Habilitar depuração de cota de transação

Você pode habilitar o registro em log das informações de depuração da cota de transação habilitando a propriedade do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione a propriedade do sistema `glide.quota.manager.debug` e defina o valor como verdadeiro.
2. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Cotas**.
   O script Depurar cota é executado para habilitar a depuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a propriedade do sistema acima como **verdadeira**, acesse o log do sistema para ver as mensagens do Gerenciador de cotas.

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade do sistema

Regras de cota padrão

Várias regras de cota de transação estão disponíveis no sistema de base.

Processador de script de correção

Permite que o processador de script de correção seja executado por quatro horas.

Presença

Cancela solicitações de presença rapidamente quando o sistema está ocupado.

Tempo limite da solicitação da REST Import Set API

Impede que as transações de entrada da REST Import Set API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Tempo limite de solicitação da REST Table API

Impede que as transações de entrada da REST Table API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Transações AMB

Cancela transações AMB que duram mais do que a duração máxima especificada. Aplica-se a todos os tipos de transação AMB: envio de mensagem e recebimento de mensagem.

Conclutor de referência

Interrompe a transação do completador de referência após cinco segundos.

Tempo limite de solicitação de API agregada REST

Impede que as transações de entrada da REST Aggregate API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Widgets de Página inicial

Impede que todos os widgets da página inicial sejam executados por mais de 30 segundos.

Tempo limite de solicitação da REST Attachment API

Impede que as transações de entrada da REST Import Set API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Cota persistente de contagem de UA

Impede que os trabalhos agendados do persistente de contagem de UA sejam executados por mais de uma hora.

Transações de IU

Cancela transações de IU que estão a dois segundos da desconexão de servidor de 5 minutos. ServiceNow Os balanceadores de carga do datacenter exibem um erro interno do servidor (Erro HTTP 500) para os usuários após cinco minutos. Esta regra de cota retorna uma página de transação cancelada em vez de um erro. Esta regra inclui uma exceção para impedir o cancelamento de scripts em segundo plano.

Todos os diagnósticos de PA

Impede que qualquer transação de diagnóstico originada fora do escopo da aplicação de diagnóstico seja executada por mais de 30 minutos. As transações de diagnóstico se referem à execução de um diagnóstico, à abertura de um formulário de diagnóstico ou à abertura de uma lista de diagnóstico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de transação normal

Antes de definir cotas de transação, navegue até **Administração de usuários** > **Transações Ativas** para revisar as atividades de transação normais da sua instância. Você pode exibir e encerrar transações de longa duração, se necessário. Com o tempo, você pode determinar a carga normal de transação da sua instância e definir suas cotas para corresponder a essas normas.

Configurar uma regra de cota de transação

As regras de cota de transação permitem que você defina uma política de cota para diferentes tipos de transações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de cota de transação permitem que você especifique as seguintes condições.

- As condições sob as quais a política se aplica.
- A ordem na qual as cotas de transação se aplicam.
- A duração máxima de uma transação antes que o gerenciador de cotas a cancele.

> **⚠ Aviso:**
> Definir cotas de transação muito baixas pode afetar gravemente os usuários e impedir as operações normais da instância. Teste suas cotas de transação rigorosamente antes de implementá-las na produção.

Procedimento

1. Se necessário, ative o plug-in Cotas de transação.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Regras de Cota**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.

Campos de regra de cota de transação

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para identificar a regra.
Ativo	Uma caixa de seleção que determina se esta regra está ativa (selecionada).
Duração máxima	O número de segundos que uma transação tem para ser concluída antes que a cota cancele a transação.
Máximo de regras de negócio	O número de execuções de regras de negócio permitidas.
Tempo máximo do banco de dados	O número total de segundos para todas as solicitações SQL.
Tempo máximo de Instrução SL	O número de segundos que uma instrução SQL pode executar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Máximo de solicitações de saída	O número de solicitações HTTPs de saída permitidas.
Ordem	Um número que representa a prioridade da transação de cota em relação a outras cotas. A cota de transação com o menor tempo limite, o menor valor de pedido e condições correspondentes determina a política de cota aplicada.
Máximo de Eventos	O número de inserções de sysevent permitidas.
M?imo de trabalhos	O número de inserções de sys_trigger permitidas.
Máximo de consultas SQL	O número de consultas SQL permitidas.
Duração máxima da solicitação de saída	O número de segundos para uma solicitação HTTP de saída.
Descrição	Uma descrição da regra de cota de transação.

5. Defina uma condição para especificar quando a cota de transação deve entrar em vigor.
O construtor de condições da regra de cota de transação exibe condições que são aplicáveis somente a transações listadas na tabela a seguir.

Campo	Descrição
URL	O URL da página.
Nome do Thread	O nome do thread de execução que está executando a transação. Os threads em primeiro plano têm nomes como http-bio-8080-exec-1. Os threads em segundo plano podem ter vários nomes e são úteis quando o URL não é suficientemente descritivo.
Primeiro plano	Se a transação foi concluída em primeiro ou segundo plano: ○ **Verdadeiro**: uma transação em primeiro plano. ○ **Falso**: uma transação em segundo plano.
Tipo	O tipo de transação: ○ **Lista**: qualquer transação de lista, como incident_list.do. ○ **Formulário**: todos os formulários, páginas de IU, páginas do CMS e assim por diante. ○ **XMLHttp**: transações executadas por meio do GlideAjax, em que a URL é xmlhttp.do. ○ **Relatório**: a página sys_report_template.do. ○ **SOAP**: transações SOAP. ○ **Exportar**: quando uma lista é exportada em um formato como XML ou Excel. ○ **Programador**: quando um trabalho agendado é realizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Pesquisa de texto**: a transação de pesquisa de texto ou qualquer uma de suas operações relacionadas. ○ **Outro**: qualquer tipo que não atenda às qualidades de outro tipo. **Nota:** Corresponda o **Tipo** de cota de transação ao tipo de transação listado na entrada de log do Gerenciador de cota para a transação.
Usuário	O usuário que realiza a transação.
Página inicial	A página inicial que está em execução. Esta condição será preenchida somente se a URL for home.do.
Widget da Página inicial	O widget que é renderizado na transação. Quando uma página inicial ou painel não dinâmico é renderizado, cada widget é renderizado em paralelo. Quando um painel dinâmico é renderizado, cada widget é renderizado em sequência. Quando a cota é excedida, os usuários veem a mensagem: Widget cancelado - tempo máximo de execução excedido. Aumente o valor da cota se não quiser mostrar esta mensagem.
Atributos	Atributos diversos relacionados à transação.

6. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Otimize o tempo de renderização do widget em painéis dinâmicos

Exibir uma transação cancelada

O Gerenciador de cota registra cada transação cancelada como uma mensagem de aviso no log do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o procedimento a seguir para pesquisar avisos de transação no log do sistema.

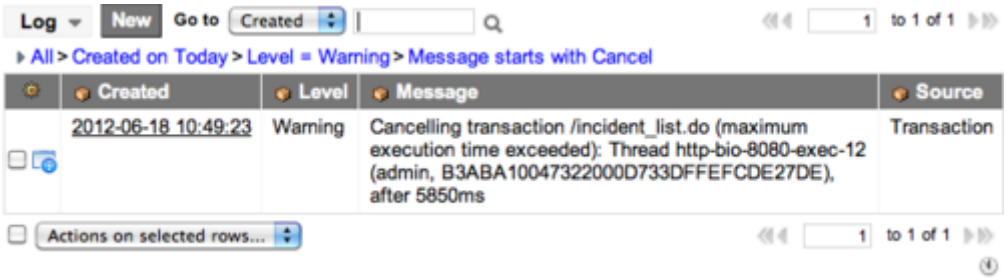
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Avisos**.
2. Edite o filtro para adicionar a condição **[Message] [starts with] [Cancel]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Executar**.



Exemplo de mensagens de log do sistema

Um exemplo de mensagens de log do sistema para transações.

- A cada intervalo de pulsação, que é de um segundo por padrão, o Gerenciador de cota imprime as transações em execução:

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Sempre que o Gerenciador de cota corresponde a uma cota a uma transação, ele imprime uma mensagem semelhante ao exemplo a seguir:

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Sempre que o Gerenciador de cota cancela uma transação, ele imprime uma mensagem semelhante ao exemplo a seguir:

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

Modificar a página de cancelamento da transação

O Gerenciador de cota usa uma página de IU para controlar o conteúdo da mensagem de cancelamento da transação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conhecimento do Apache Jelly é altamente recomendado ao modificar a página de IU. Consulte Extensões para sintaxe Jelly para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
2. Abra a página de IU com o nome **Transaction_canceled_quota**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **HTML**, adicione ou modifique a nova mensagem de cancelamento.
   A tabela a seguir descreve as variáveis disponíveis.

Variáveis de mensagem de cancelamento

Método	Descrição
getURL()	Retorna o URL da transação.
getReason()	Retorna o motivo do cancelamento da página, localizado para o idioma do usuário.
getQuotaId()	Retorna o sys_id da regra de cota.
getQuotaName ()	Retorna o nome da regra de cota.
getRunTime ()	Retorna o tempo de execução total da página até este ponto.
getType()	Retorna o tipo de transação, como formulário, lista, relatório, outro.
getUser()	Retorna o sys_id do usuário.
getHomepage()	Retorna o sys_id da página inicial.
getHomepageWidget()	Retorna o nome do widget da página inicial.

4. Clique em **Atualizar**.

Cotas da aplicação

Você pode definir um limite para o número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação dentro de um tempo especificado.

As regras de cota de aplicação definem cotas de aplicação. Cada aplicação com escopo pode ter uma regra de cota de aplicação. Quando uma aplicação excede o limite da cota, todas as transações em execução no escopo da aplicação são canceladas. Novas transações são canceladas quando começam até o próximo período de atualização. Essas ações bloqueiam efetivamente a execução de transações de um escopo da aplicação no período de atualização.

Uma regra de cota de aplicação se aplica a transações criadas por todas as instâncias de uma aplicação e a todas as transações criadas por métodos da aplicação chamados por outras aplicações.

Se dois usuários estiverem executando a mesma aplicação, a regra de cota da aplicação não fará distinção entre transações para cada instância da aplicação. Se, juntos, eles violarem a cota, todas as transações no escopo da aplicação serão canceladas.

Se você marcar a opção **Somente log**, as transações não serão canceladas por uma violação de cota. Em vez disso, são adicionadas entradas ao log do host local que indicam que as transações estão sendo executadas sob violação.

As regras de cota de transação e de aplicação são avaliadas separadamente. Ao definir uma regra de cota de aplicação, você simplesmente apresenta outra restrição. Uma transação será cancelada se violar uma regra de cota de transação ou se, coletivamente com outras transações de aplicação, violar sua regra de cota de aplicação.

Você não pode definir uma regra de cota de aplicação para a aplicação global.

Propriedade de cota da aplicação

Um administrador pode adicionar uma propriedade do sistema para especificar com que frequência as regras de cota da aplicação são avaliadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade de cota da aplicação

Propriedade	Descrição
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	Indica o período de atualização da cota da aplicação em segundos. Se este valor for menor que a propriedade glide.quota.manager. heartbeat, o valor glide.quota.manager. heartbeat será usado. Tipo: número Valor padrão: 300 (5 minutos) Local:Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Configurar uma regra de cota de aplicação

Você pode configurar uma regra de cota de aplicação para limitar o número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação dentro de um tempo especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve estar no escopo da aplicação para a qual deseja criar uma regra.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de Cota da aplicação**.
2. Clique em **Nova**.
   O formulário Regra de cota da aplicação é mostrado.
3. Preencha os campos.

Configuração de regras de cota da aplicação

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para identificar a regra.
Aplicação	O nome da aplicação com escopo. Para mudar este campo, use o seletor de aplicações para mudar a aplicação. Este campo não pode ser Global.
Ordem	Um número que representa a prioridade da transação de cota em relação a outras cotas.
Ativo	Uma caixa de seleção que determina se esta regra está ativa (selecionada).
Somente log	Quando marcadas, as transações não são canceladas por uma violação de cota, mas são adicionadas entradas ao log do host local que indicam que as transações estão violando a regra de cota. Uma entrada é adicionada ao Log de cancelamento de transação em que o campo Somente log está definido.
Máximo de Eventos	O número máximo de eventos permitidos durante o período de atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
M? imo de trabalhos	O número máximo de trabalhos permitidos durante o período de atualização.
Condição	As condições que determinam quando a cota de transação se aplica. O construtor de condições exibe condições que são aplicáveis somente a transações. Por exemplo, Primeiro plano é verdadeiro.
Descrição	Uma descrição da cota de transação.

4. Defina uma condição para especificar quando a regra de cota da aplicação deve entrar em vigor.
O construtor de condições de regra de cota de aplicação exibe condições que são aplicáveis somente a transações listadas na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Atributos	Atributos diversos relacionados à transação.
Criação	Quando a transação foi criada.
Criado por	Quem criou a transação.
Primeiro plano	Se a transação foi concluída em primeiro ou segundo plano: ○ Verdadeiro: uma transação em primeiro plano. ○ Falso: uma transação em segundo plano.
Página inicial	A página inicial que está em execução. Este valor será preenchido somente se a URL for home.do.
Widget da Página inicial	O widget da página inicial que é renderizado na transação. Quando uma página inicial é renderizada inicialmente, cada widget de página inicial é renderizado em paralelo.
Nome do escopo inicial	Escopo em que o método que criou a transação é definido. Definir este nome com qualquer coisa diferente da aplicação selecionada significa que a regra nunca será usada. A regra analisa somente as transações da aplicação selecionada e esse valor faz com que a regra procure uma aplicação diferente, portanto, a condição nunca é atendida.
Nome do Escopo	Escopo da aplicação que convocou o método que criou a transação.
SYS ID	Um sys_id da transação.
Nome do Thread	O nome do thread de execução que está executando a transação. Os threads em primeiro plano têm nomes como http-bio-8080-exec-1. Os threads em segundo plano podem ter vários nomes e podem ser úteis quando o URL não é suficientemente descritivo.
Tipo	O tipo de transação: ○ **Lista**: qualquer transação de lista, como incident_list.do. ○ **Formulário**: todos os formulários, páginas de IU, páginas do CMS e assim por diante. ○ **XMLHttp**: transações executadas por meio do GlideAjax, em que a URL é xmlhttp.do. ○ **Relatório**: a página sys_report_template.do. ○ **SOAP**: transações SOAP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Exportar**: quando uma lista é exportada em um formato como XML, Excel. ○ **Programador**: quando um trabalho agendado é realizado. ○ **Pesquisa de texto**: a transação de pesquisa de texto ou qualquer uma de suas operações relacionadas. ○ **Outro**: qualquer tipo que não atenda às qualidades de outro tipo. **Nota:** Corresponda o **Tipo** de cota de transação ao tipo de transação listado na entrada de log do Gerenciador de cota para a transação.
URL	O URL da página.
Atualizado em	Quando a transação foi atualizada.
Atualizada por	Quem atualizou a transação.
Atualizações	O que foi atualizado.
Usuário	O usuário que realiza a transação.

5. Clique em **Enviar**.

Alternâncias operacionais

Você pode controlar a largura de banda que uma aplicação usa em seu sistema mapeando os níveis de execução do sistema para alternâncias operacionais. Uma largura de banda excessiva pode afetar o desempenho do sistema e a experiência dos usuários.

Visão geral de alternâncias operacionais

Você pode usar níveis de execução do sistema para mapear nomes descritivos para níveis de alternância operacionais. O nível de execução do sistema é o nível em que você definiu o sistema para operar, usando suas alternâncias e níveis de alternância. Convém limitar o desempenho da aplicação quando a instância estiver com altos volumes de tráfego. Um exemplo de uma alternância operacional que você pode criar é uma alternância de pesquisa com autocompletável que ajuda o usuário a concluir pesquisas com mais rapidez. Você pode definir operações para permitir que os usuários executem uma pesquisa autocompletável baseada em valores de pressionamento de tecla.

Níveis de alternância operacional

Você pode criar diferentes níveis de alternância desejada. Por exemplo, você pode executar uma pesquisa autocompletável a cada pressionamento de tecla ou a cada cinco pressionamentos de tecla. Para obter mais informações sobre níveis de alternância, consulte Criação de um nível de alternância operacional.

Mapeamento de alternância no nível de execução

Você pode associar o nível de execução do sistema ao nível de alternância com o mapeamento de alternância. Dependendo da integridade da instância, a API retorna o valor de nível de alternância apropriado e as funções de exceção. Para obter mais informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sobre o mapeamento de alternância no nível de execução, consulte. Criar mapeamento de alternância no nível de execução.

Criar uma alternância operacional

Crie uma alternância operacional para manter os níveis de execução do sistema que limitam a operação da aplicação. As alternâncias operacionais aprimoram a experiência dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Nível de execução de sistema** > **Alternâncias operacionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de alternâncias operacionais

Campo	Descrição
Alternar nome	Nome exclusivo para a alternância operacional.
Alternar ID	Campo de ID de alternância que está inativo.
Descrição Resumida	Descrição da função que a alternância executa. **Nota:** Um exemplo disso é uma alternância de pesquisa de autocompletável que executa uma pesquisa autocompletável a cada 10 toques de tecla.
Aplicação	Escopo que é para uma aplicação específica ou é um escopo global.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um nível de alternância operacional para definir limites

Crie níveis de alternância de operação para que você possa definir os limites em que sua aplicação pode funcionar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exemplo de níveis de alternância operacional

Nível de alternância	Descrição
Totalmente operacional	A alternância executa cada pressionamento de tecla.
Um pouco degradado	A alternância executa a cada cinco toques de tecla.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 níveis de alternância operacional

Nível de alternância	Descrição
Moderadamente degradado	A alternância executa a cada 10º pressionamento de tecla.
Severamente degradado	A alternância está inativa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Nível de execução de sistema** > **Níveis de alternância operacional**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de nível de alternância operacional

Campo	Descrição
Alternar	Alternar para o qual você está criando níveis para. **Nota:** Um exemplo de alternância é uma pesquisa de pesquisa com autocompletável.
Descrição Resumida	Função do nível de alternância que você cria. **Nota:** Um exemplo de um nível é uma pesquisa de autocompletável a cada 10 toques de tecla.
Aplicação	Escopo que é para uma aplicação específica ou é um escopo global.
Valor	Comportamento do nível de alternância.

4. Clique em **Enviar**.

Criar mapeamento de alternância no nível de execução

Crie um mapeamento de alternância no nível de execução para que você possa associar o nível de execução do sistema ao nível de alternância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Nível de execução de sistema** > **Mapeamento de alternância no nível de execução**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de alternância no nível de execução

Campo	Descrição
Nível de execução de sistema	Nível de alternância ao qual associar o nível de execução do sistema.
Alternar	Comportamento da alternância.
Nível de alternância	Grau em que a alternância opera.
Aplicação	Escopo do nível de alternância para aplicação específica ou global.
Valor	Comportamento do nível de execução. **Nota:** Um exemplo de um valor é o seguinte: 1 ou cada pressionamento de tecla que o sistema executa uma pesquisa autocompletável.
Funções de exceção	Funções de exceção às quais as restrições não se aplicam. **Nota:** Um exemplo dessas funções de exceção é o seguinte: ○ activity_admin ○ criador_atividade ○ administrador

4. Clique em **Enviar**.

Como monitorar o uso da instância

Rastreie o uso da aplicação em sua instância por meio dos painéis Visão geral de uso da aplicação e ServiceNow Store Visão geral de uso.

O processo de análise de uso coleta dados em todas as suas instâncias e atualiza regularmente os relatórios nos painéis Visão geral de uso e ServiceNow Store Visão geral de uso. Os dados de uso da aplicação são coletados sempre que uma aplicação é aberta e as contagens nas tabelas são coletadas uma vez por dia. Os dados são coletados em:

- O número de usuários ativos no sistema
- Os ICs de hardware descobertos (para instâncias que usam a Descoberta)
- O número de itens do catálogo de serviços de gestão de nuvem disponíveis para usuários em instâncias que usam a Gestão de nuvem

Usuários com a função admin ou use_admin podem exibir os painéis Visão geral de uso da aplicação e ServiceNow Store Visão geral de uso.

Painel de visão geral de uso da aplicação

O painel Visão geral de uso da aplicação exibe relatórios sobre o uso de ServiceNow aplicações 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.

Navegar até **Autoatendimento** > **Painéis**. Na lista Painéis, selecione **Visão geral de uso**.

Para gerenciar painéis, criar guias, redefinir filtros ou criar um favorito, selecione o ícone de menu ( ). Para ver os painéis que você possui ou são compartilhados com você, selecione o ícone de visão geral dos painéis ( ). Para adicionar um widget, selecione o ícone adicionar widgets ( ). Para mudar o layout do painel ou a cor de fundo, selecione o ícone de configuração ( ). Para compartilhar o painel com outro administrador, selecione o ícone de compartilhamento ( ).

Relatórios de visão geral de uso da aplicação

Gráfico ou relatório	Descrição
Uso de aplicações da ServiceNow	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações listadas, agrupadas por mês.
Usuários de aplicações da ServiceNow	Mostra o número de usuários ativos que usaram a instância, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que possa ter acessado as aplicações, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações.
Uso de aplicações personalizadas	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações personalizadas listadas, agrupadas por mês.
Usuários de aplicações personalizadas	Mostra o número de usuários ativos que usaram aplicações personalizadas, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que possa ter acessado as aplicações personalizadas, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações.
`Google` **Uso de mapas por mês**	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para a aplicação de mapas Google.
Métricas Adicionais	Mostra qualquer um dos itens a seguir, dependendo do seu acordo de licenciamento: • Tamanho do banco de dados primário desta instância em megabytes • ServiceNow® Performance Analytics de todos os índices • Chamadas em conferência do NotifyNow • ServiceNow® Cloud Provisioning plug-ins ativos • ServiceNow® Descoberta plug-in ativo • ServiceNow® Redefinição de senha plug-in ativo • ServiceNow® Gestão de nuvem — VMware instância • Aplicações personalizadas do fornecedor • Aplicações personalizadas • ServiceNow® Gestão de eventos plug-in ativo

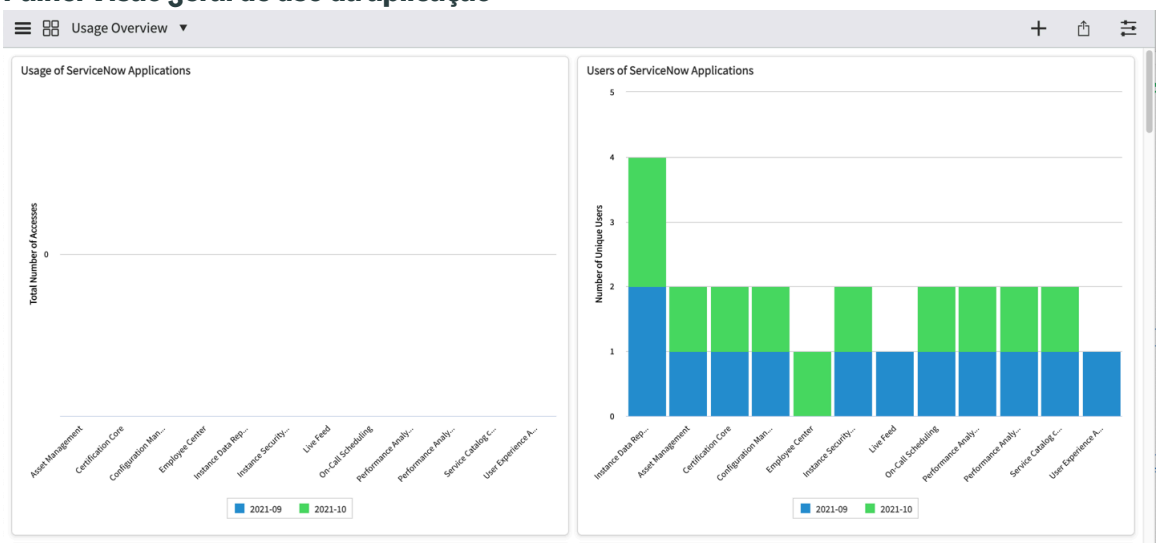
Tradução automática

© 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.

Relatórios de visão geral de uso da aplicação

Gráfico ou relatório	Descrição
	• Indicadores de parâmetro de comparação ativos • Indicador de PA atualizado pelo cliente • Usuários ativos • ServiceNow® Gestão de nuvem — Instâncias do EC2 • ServiceNow® Orquestração plug-ins principais ativos • Tabelas personalizadas que estendem tabelas do sistema base diferentes de Tarefa • Contagem de nós virtuais • Usuários ativos para assinaturas • Mensagens do NotifyNow • ServiceNow® Edge Encryption plug-in ativo • Número de Google ocorrências da página do mapa durante o mês atual - a partir de ontem • Contagem de nós físicos

Painel Visão geral de uso da aplicação



ServiceNow Store Painel de visão geral de uso

O painel ServiceNow Store Visão geral de uso exibe relatórios sobre o uso de aplicações ServiceNow Store em sua instância.

Navegar até **Autoatendimento** > **Painéis**. Na lista Painéis, selecione **Visão geral de uso da ServiceNow Store**.

Para gerenciar painéis, criar guias, redefinir filtros ou criar um favorito, selecione o ícone de menu ( ). Para ver os painéis que você possui ou são compartilhados com você, selecione o ícone de visão geral dos painéis ( ). Para adicionar um widget, selecione o ícone adicionar widgets ( ). Para mudar o layout do painel ou a cor de fundo, selecione o

Tradução automática

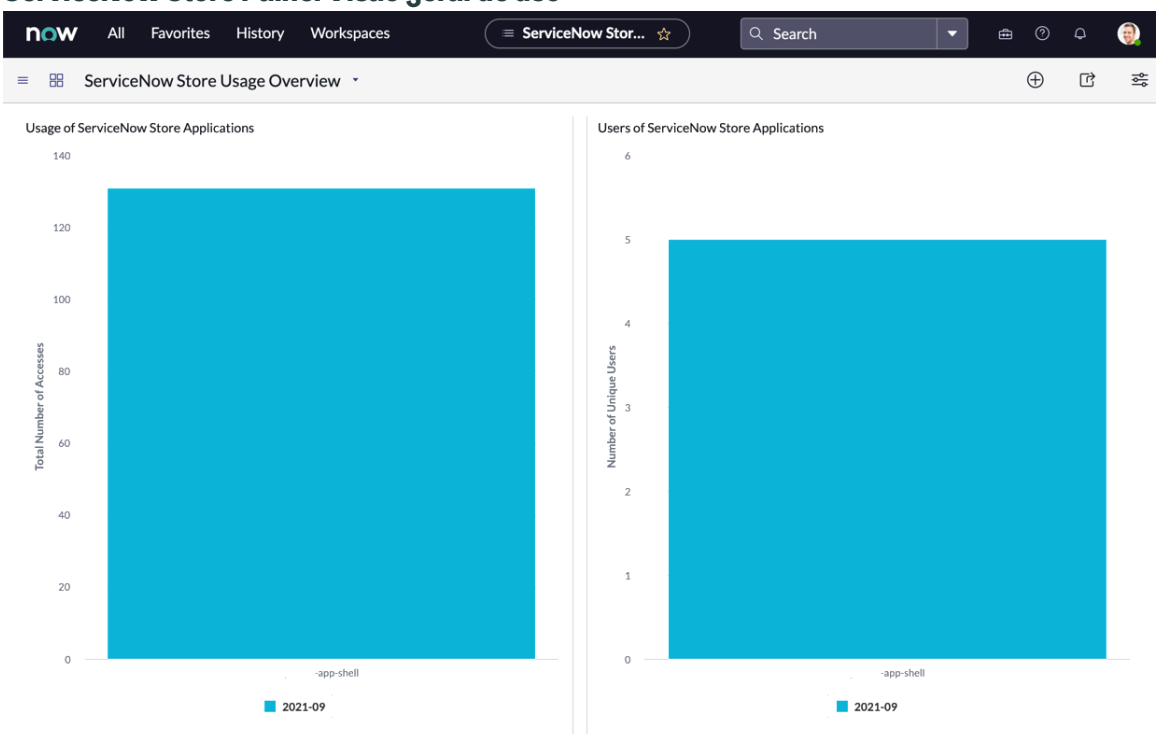
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ícone de configuração ( ). Para compartilhar o painel com outro administrador, selecione o ícone de compartilhamento ( ).

ServiceNow Store Relatórios de visão geral de uso

Gráfico ou relatório	Descrição
Uso de ServiceNow Store aplicações	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações listadas, agrupadas por mês.
Usuários de ServiceNow Store aplicações	Mostra o número de usuários ativos que usaram a instância, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que possa ter acessado as aplicações, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações.

ServiceNow Store Painel Visão geral de uso



Tradução automática

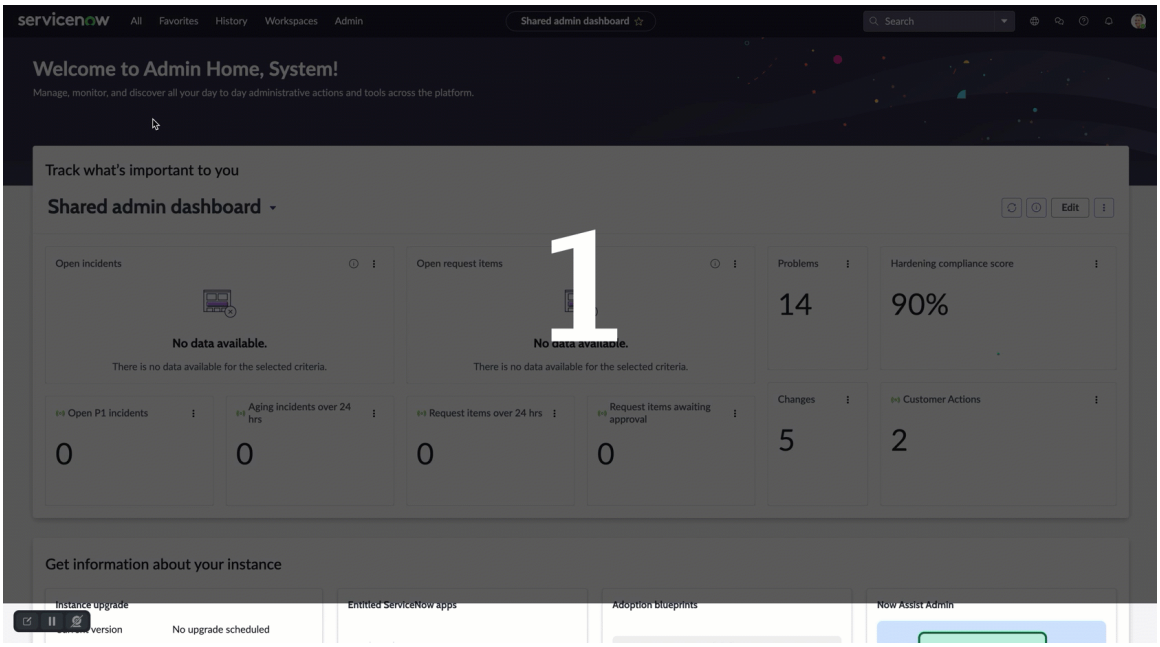
Diagnóstico do sistema

Revise o Diagnóstico do sistema para monitorar a integridade e o desempenho da sua instância.

Use as seguintes ferramentas e módulos para diagnosticar a integridade da sua instância:

- Painel de eventos e trabalhos do sistema
  - Painel de eventos do sistema: use o painel de eventos do sistema para definir os filtros para exibir informações sobre eventos em sua instância.
  - Painel de trabalhos agendados: use o painel de trabalhos agendados para exibir os detalhes dos trabalhos concluídos no nível da instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Ferramentas de estatísticas: use as ferramentas Estatísticas para avaliação de desempenho acessando as estatísticas de atividades do sistema.

Ferramentas de estatísticas

Para ajudar na avaliação de desempenho, as Ferramentas de estatísticas registram estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho, como a execução de consultas, scripts e transações.

Nota:
O plug-in Ferramentas de estatísticas está ativado por padrão. Ele requer a função de administrador para ativar ou atualizar e requer o com.snc.jrobin.

As Ferramentas de estatísticas adicionam módulos em **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas**, incluindo **Consultas Lentas**, **Scripts Lentos**e **Transações Lentas**. Cada módulo acessa uma tabela de padrões de atividade [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern]. Cada tabela padrão representa uma coleção de atividades exclusivas. Cada coleção é uma agregação de execuções dessa atividade exclusiva ao longo do tempo. Cada registro fornece análise de tempo básica com detalhes identificáveis de exemplo da atividade.

Nota:
Para ajudar na depuração, você pode filtrar a maioria desses logs por escopo da aplicação, limitando as transações (por exemplo, scripts ou eventos lentos) somente às transações originadas em escopos específicos.

Os padrões de atividade são registrados imediatamente em um cache e, posteriormente, persistentes em sua tabela de padrões. Se você liberar os caches do servidor, as atividades registradas que não foram persistentes serão apagadas. A seguir estão exemplos de registros de padrão.

- Cada vez que uma consulta é executada que atende ao limite de gravação e persistência, ela é agregada e armazenada como um registro de padrão de consulta.
- Cada vez que uma regra de negócio específica é executada, ela é agregada a um registro de padrão de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cada vez que um trabalho em segundo plano específico é executado, ele é agregado em um registro de padrão de transação exclusivo.
- Cada clique do botão **Novo** na lista de Incidentes conta como um padrão de transação do tipo de lista com ação de formulário específica.

Métricas

As métricas incluem tempos totais e médios de interesse por padrão de execução exclusivo sobre a contagem total de execuções. As métricas são agregadas a cada nova instância da atividade exclusiva e persistentes no registro de padrão.

Metadado

Dados de exemplo de execuções específicas são incluídos em cada padrão para identificar detalhes da execução.

Caracterizações de cada tipo de atividade

Transações	Qualquer tipo de transação inclui transações do lado do servidor e transações do lado do cliente relacionadas. As métricas incluem **Tempo total de carregamento do servidor**, que agrega o tempo total do lado do servidor, excluindo os tempos de espera do semáforo e da sessão. Ele também agrega tempos de transação do servidor relevantes que são encontrados na tabela syslog_transaction. Tipos de transação: • Uma transação de solicitação HTTP é identificada por um URL, tipo de transação, processador, ação de formulário/lista, consulta de URL (filtros) e nome da tabela relacionada. • Qualquer outra transação é identificada pelo URL/página/nome da transação, tipo de transação e nome do processador ou thread.
Scripts	Qualquer tipo de atividade de script inclui scripts avaliados por GlideScopedEvaluator. Tipos de script:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	• Um Jelly Script é identificado pela tabela sys_jelly_file, caminho do arquivo Jelly, número de linha e script que foi executado. • Qualquer outro script é identificado pela tabela e pelo sys_id.
Consultas	Qualquer atividade de consulta inclui instruções preparadas executadas pelo GlideDBI. Tipos de consulta: Todas as consultas são identificadas pela consulta do MongoDB ou por instruções de inserção, atualização ou seleção, bem como outros componentes da declaração, como colunas selecionadas, cláusula Where, sindicatos, conjuntos de colunas e limites.

Detalhe do registro de bloqueios de mutex lento

Os administradores podem usar logs de mutex lento para obter informações sobre como os bloqueios de mutex estão afetando o desempenho da plataforma.

Campo	Descrição
Nome de Mutex	O nome do bloqueio de mutex deste registro.
É Bloqueio Rápido	Se for **falso**, o bloqueio foi colocado em um registro na plataforma ServiceNow. Se **verdadeiro**, o bloqueio foi colocado em um registro no banco de dados subjacente.
Tempo médio de execução	O tempo médio em que o bloqueio de mutex foi mantido.
Média de movimentação de 2 horas (ms)	A média dos valores médios móveis do tempo de execução, calculada em períodos de duas horas.
Média de movimentação do dia (ms)	A média dos valores médios móveis do tempo de execução, calculada em períodos de um dia.
Média de movimentação do mês (ms)	A média dos valores médios móveis do tempo de execução, calculada em períodos de um mês.
Contagem de execuções	O número de ocorrências semelhantes que são agregadas.
Última vista	A hora e a data em que a última ocorrência foi anotada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Primeira vista	A hora e a data em que a primeira ocorrência foi anotada.
Rastreamento de pilha de exemplo	Um rastreamento de pilha para um bloqueio de mutex individual.
Tempo total de execução	A soma do tempo de execução das ocorrências agregadas.
Tem	O valor de hash deste registro.
Rótulo	O rótulo de bloqueio de mutex.
URL de Exemplo	O URL para um bloqueio de mutex individual.
Tempo de execução de eventos/Gráficos de tendências de contagem de eventos	Os gráficos de Tendência de Tempo de Execução de Mutex mostram o tempo total de execução desses bloqueios de mutex no período mais recente de duas horas, um dia ou um mês. Os gráficos de Tendência de Contagem de Mutex mostram as contagens de bloqueios de mutex no período mais recente de duas horas, um dia ou um mês.

Detalhe do registro do log de eventos lentos

Como administrador, você pode usar os logs de eventos lentos para obter informações sobre como os eventos estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar detalhes do log de eventos lentos por escopo da aplicação, limitando os eventos somente aos eventos originados em escopos específicos.

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do evento para este registro.
Fila	Fila de eventos que contém este evento.
Aplicação de eventos	Escopo da aplicação no qual o evento lento foi originado. Global aparecerá se o evento lento tiver sido originado no escopo global.
Contagem de execuções	Número de ocorrências semelhantes agregadas.
Tempo médio de execução (ms)	Duração média para executar o evento em uma única ocorrência, em milissegundos.
Média de movimentação do dia (ms)	Média dos valores médios móveis do tempo de execução, calculados em períodos de um dia.
Última vista	Hora e data em que a última ocorrência foi anotada.
Primeira vista	Hora e data em que a primeira ocorrência foi anotada.
Hash	Valor de hash para este registro.
Média de movimentação do mês (ms)	Média dos valores médios móveis do tempo de execução, calculados em períodos de um mês.
Rótulo	Rótulo do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL de Exemplo	URL de um evento individual.
Rastreamento de pilha de exemplo	Exemplo de rastreamento de pilha para um evento individual.
Tempo total de execução	Soma total dos tempos de execução de eventos para as ocorrências agregadas.
Tempo de execução de eventos/Gráficos de tendências de contagem de eventos	Os gráficos de Tendência de Tempo de Execução de Eventos mostram o tempo total de execução desses eventos no período mais recente de duas horas, um dia ou um mês. Os gráficos de tendências de contagem de eventos mostram as contagens de eventos no período mais recente de duas horas, um dia ou um mês.

Detalhe do registro em log de scripts lentos

Como administrador, você pode usar logs de scripts lentos para obter informações sobre como os eventos estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar um log de script lento por escopo da aplicação, limitando os scripts somente aos scripts originados em escopos específicos.

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo atribuído ao script.
Origem do script	Origem do script.
Aplicação de script	Escopo da aplicação no qual o script lento foi originado. Global aparecerá se o script tiver sido originado no escopo global.
Tempo médio de execução (ms)	Duração média para executar o script em uma única ocorrência, em milissegundos.
Contagem de execuções	Número de ocorrências semelhantes agregadas.
Média de movimentação do dia (ms)	Média dos valores médios móveis do tempo de execução, calculados em períodos de um dia.
Aplicação original	Soma total dos tempos de execução de script para as ocorrências agregadas.
Última vista	Hora e data em que o script foi executado pela última vez.

Detalhe do registro em log de interações lentas

Os administradores podem usar logs de interações lentas para obter informações sobre como as interações estão afetando o desempenho da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo atribuído à interação.
Tempo médio de execução (ms)	Duração média para executar a interação, em uma única ocorrência, em milissegundos.
Contagem de execuções	Número de ocorrências semelhantes agregadas.
Tempo total de execução	Soma total dos tempos de execução das execuções agregadas da interação.
Primeira vista	Hora e data em que a primeira ocorrência foi anotada.
Hash	Valor de hash para este registro.
Última vista	Hora e data em que a última ocorrência foi anotada.
Rastreamento de pilha Java de exemplo	Exemplo de rastreamento de pilha para um evento individual.
Início da janela	Hora de início
Fim da janela	Hora de término

Detalhe do registro do log de transações lentas

Como administrador, você pode usar os logs de transações lentas para obter informações sobre como as transações estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar detalhes do log de transações por escopo da aplicação, limitando as transações somente às transações originadas em escopos específicos.

Campo	Descrição
Tempo médio de execução (ms)	Duração média para executar a transação, em uma única ocorrência, em milissegundos.
Contagem de execuções	Número de ocorrências semelhantes agregadas.
Tempo total de execução	Soma total dos tempos de execução das execuções agregadas da transação.
Tempos médios do cliente (ms)	Duração média para executar a transação no cliente, em uma única ocorrência, em milissegundos.
Tempos totais do cliente (ms)	Soma total dos tempos de execução da transação para as ocorrências agregadas no cliente, em milissegundos.
Aplicação de origem	Escopo da aplicação no qual a transação foi originada. Global será exibido se a transação tiver sido originada no escopo global.
Tipo de exemplo	Exemplo de tipo de transação executado.
Processador de exemplo	Processador de exemplo para uma transação individual.

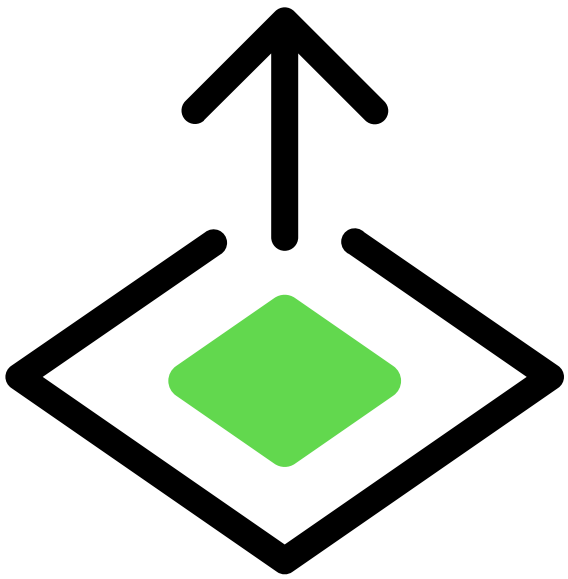
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar as ferramentas de upgrade da Now Platform

Obtenha o que há de mais recente em ServiceNow® produtos e serviços no Now Platform®. O sistema ajuda a planejar atualizações e a monitorar e trabalhar com suas aplicações antes, durante e após o upgrade.

Central de upgrades



Planeje e gerencie todos os seus upgrades em um só lugar, antigos e atuais, com visualizações de dados, históricos de upgrades e muito mais.

Upgrades e conversões



Aproveite as ferramentas para trazer as versões mais recentes para sua instância no Now Platform

Central de upgrades

Planeje todos os seus upgrades no Now Platforme obtenha uma supervisão clara do processo em todas as etapas. A Central de upgrade inclui várias opções para cada aspecto do seu plano de upgrade. Explore várias atualizações disponíveis para sua infraestrutura com o Upgrade Preview, incluindo informações detalhadas antes de realmente atualizar. Os Visual Task Boards (VTB) na Central de upgrades fornecem todas as informações necessárias para gerenciar o pós-upgrade do fluxo de trabalho e as atualizações anteriores são detalhadas com o módulo Histórico de upgrades. Vincule tudo com Monitor de atualização para planejar, programar, observar e depurar upgrades.

Consulte Central de upgrades.

Upgrades e conversões

Mantenha sua instância funcionando sem problemas durante e após o upgrade. Now Platform® As ferramentas de upgrades e conversões facilitam o processo, com informações sobre upgrades, patches e versões, bem como opções para backups, testes de instância de pós-upgrade e migração da plataforma ServiceNow® Lista expressa para a plataforma Gestão de serviços.

Consulte Gestão de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de upgrades

Usar ServiceNow® Central de upgrades

Iniciar

Explorar



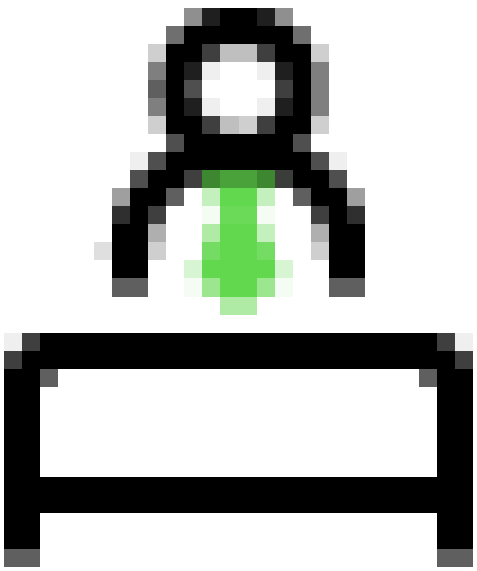
Saiba mais sobre a Central de upgrades

Uso



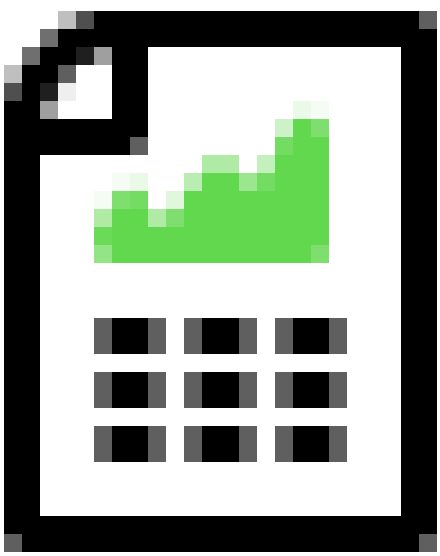
Visualizar, programar, monitorar e revisar seu upgrade

Administrar



Administração da Central de upgrades

Referência



Obter informações diversas sobre a Central de upgrades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Fazer ou responder a perguntas sobre Central de upgrades no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

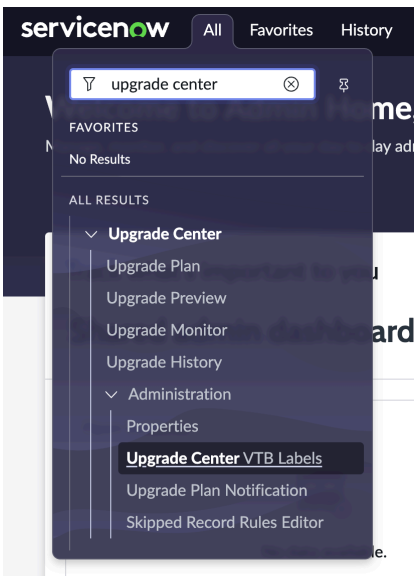
Explorando Central de upgrades

Obtenha uma visão geral de Central de upgrades para que você possa planejar seu upgrade com antecedência.

Visão geral Central de upgrades

Experiência única

Simplifique o processo de upgrade com Central de upgrades. Explore as próximas versões e visualize seus recursos sem afetar sua instância atual. Monitore upgrades ativos e revise o histórico de upgrades anteriores. Use o Visual Task Board (VTB) para gerenciar as tarefas de pós-upgrade com eficiência.



Central de upgrades usuários

Central de upgrades tem os seguintes usuários.

Usuários	Descrição
Administrador do sistema [admin]	O usuário Administrador do sistema é necessário para acessar e usar Central de upgrades.

Benefícios do Central de upgrades

Benefício	Recurso	Usuários
Prévia do upgrade	Módulo de visualização de upgrade	Administrador do sistema
Monitorar seu upgrade	Módulo do Monitor de upgrade	Administrador do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
Conferir detalhe do upgrade anterior	Módulo de histórico de upgrades	Administrador do sistema
Criar um plano de upgrade	Visão geral do plano de upgrade	Administrador do sistema
Criar e executar regra de registro ignorado	• Criar uma regra de registro ignorado • Executar uma regra de registro ignorado	Administrador do sistema

O que explorar a seguir

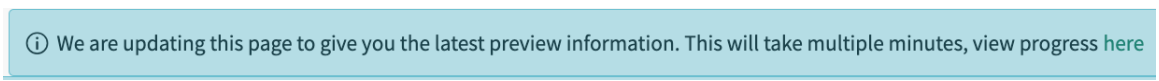
Para saber mais sobre como usar Central de upgrades, consulte:

- Como usar a Central de upgrades
- Administração da Central de upgrades
- Referências da Central de upgrades

Módulo de visualização de upgrade

O módulo Visualização de upgrade permite que você tenha uma visão sem precedentes de uma instância antes de um upgrade real. Você pode explorar e visualizar upgrades para diferentes versões de lançamento da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com as configurações atuais. O utilitário Exibição de upgrade ajuda a planejar, programar e se preparar para um upgrade.

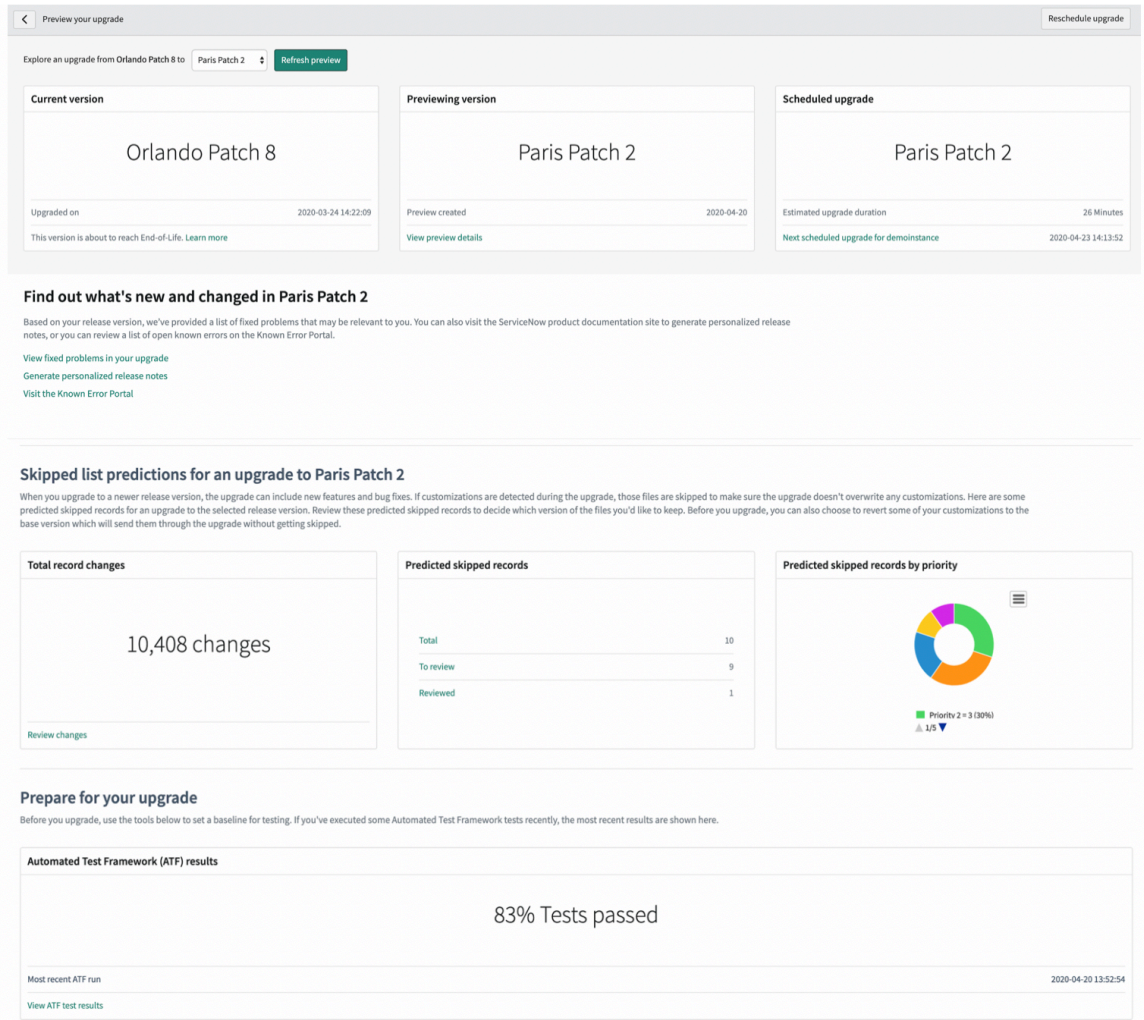
As informações de status de visualização e o link na mensagem exibida na parte superior da página de visualização de upgrade indicam o status atual do processo de visualização em andamento. Como você pode obter uma previsão precisa sobre as aplicações novas e existentes e seus registros ignorados, o tempo de execução da visualização aumentou consideravelmente. Selecione o link na mensagem para ver o status do processo de visualização.



O registro do Rastreador de execução é exibido quando você seleciona o link de andamento na mensagem. Selecione Mostrar lista relacionada de status para mostrar o status atual do processo de visualização 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.



Nota:
Dependendo da qualificação da sua instância, a lista de versões de destino disponíveis para visualização varia. Somente as versões que têm permissão para o upgrade de uma instância específica são exibidas na lista. Se sua instância não estiver qualificada para upgrade para nenhuma versão, o menu suspenso estará vazio.

Os cartões a seguir são exibidos com mais informações.

Nomes dos cartões	Descrição
Versão atual	Nome da versão atual. • Atualizado em: data em que a instância foi atualizada para a versão atual • Fim da vida útil: link para KB0610454 para obter mais informações sobre o fim da vida útil
Versão da prévia	As informações sobre a versão de visualização são exibidas. Se você não visualizou nenhuma versão, deve selecionar uma versão para visualização e selecionar **Ir**. Se você já visualizou uma versão, as informações a seguir serão exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	• Visualização criada: data em que a visualização foi criada • Exibir detalhes da visualização: link para o formulário de visualização de upgrade **Nota:** Selecione **Atualizar visualização** se quiser gerar novamente uma nova visualização da mesma versão de destino. Embora a seleção de **Atualizar visualização** gere novamente a lista ignorada, os registros revertidos não serão ignorados. Se você revisou e reteve alguns registros, eles serão substituídos assim que você selecionar **Atualizar visualização**.
Upgrade agendado	Nome do próximo upgrade que foi programado para iniciar. Se não houver nenhum upgrade programado no momento, o cartão mostrará Nenhum upgrade programado. **Nota:** Este cartão pode ter mensagens diferentes, dependendo da programação do upgrade. Se houver um upgrade programado, as informações a seguir serão exibidas. • Duração estimada do upgrade: duração estimada necessária para concluir o upgrade programado. **Nota:** Se este for seu primeiro upgrade, não haverá informações sobre a duração estimada do upgrade. • Próximo upgrade programado: data e hora em que o próximo upgrade foi programado para iniciar.
Descobrir o que há de novo e o que mudou	Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir aparecem quando você seleciona **Ir** para visualizar a versão do upgrade. • Correções de problemas: correções que foram feitas desde a última versão de upgrade • Notas de versão personalizadas: resumo das notas de versão da versão visualizada • Artigos de erros conhecidos: erros que foram identificados, mas ainda não foram resolvidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	Nota: Esses links não serão exibidos se você não tiver visualizado nenhum upgrade.
Previsão de lista ignorada **Nota:** Se você estiver usando o Plano de upgrade, o nome do cartão mudará para Previsão de lista ignorada com planos.	Informações sobre os registros ignorados previstos. Consulte Visualizar mudanças previstas para obter mais detalhes. • Total de mudanças de registro: número total de registros que devem mudar quando ocorrer o upgrade. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos, conhecidos como registros ignorados previstos. Revisar mudanças: link para a lista de registros que mudaram e podem ser revisados. • Registros ignorados previstos: número total de registros que foram ignorados. ○ Total: total de registros ignorados previstos ○ Para revisar: registros ignorados previstos a serem revisados ○ Revisado: registros ignorados previstos que foram revisados ○ Resolvido: registros ignorados previstos que foram resolvidos pela implementação das regras **Nota:** Esta entrada aparece no cartão somente quando as regras são executadas nos registros ignorados. Você também verá um link para criar uma regra de registro ignorado se não houver regras existentes ou se as regras existentes não forem executadas. **Nota:** Regras de registro ignoradas e planos de upgrade não podem ser implementados juntos. Para obter mais informações, consulte Executar uma regra de registro ignorado automaticamente. • Registros ignorados previstos por prioridade: gráfico de pizza para representar os registros ignorados previstos por prioridade.

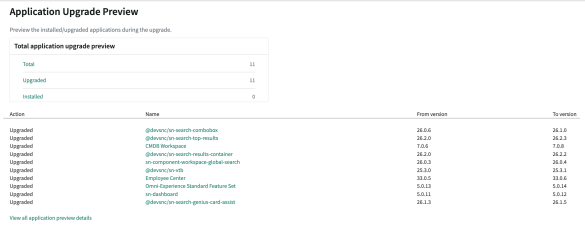
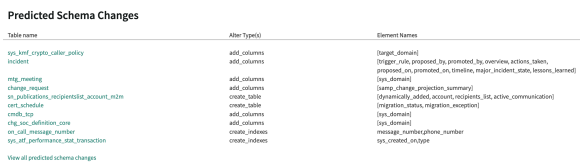
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	Nota: Selecione o gráfico de pizza para ver a lista de registros ignorados previstos. A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: ○ Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais ○ Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais ○ Prioridade 3: relatórios e mais ○ Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais ○ Prioridade 5 (prioridade mais baixa): todo o resto
Registros ignorados previstos por produto	Registros que foram previstos para serem ignorados e são classificados de acordo com suas famílias de produtos.  **Nota:** Os produtos classificados na categoria Outros não têm nenhuma família de produtos específica.
Prévia do upgrade de aplicações	Previsão precisa sobre instalações e upgrades para aplicações novas e existentes e para seus registros ignorados específicos. Indica o número total de aplicações que foram atualizadas ou instaladas. **Nota:** A previsão de registros ignorados é refletida nos registros ignorados previstos por cartão de produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	 Por padrão, 10 detalhes de visualização de aplicações são exibidos. Selecione o link Exibir detalhes de visualização de todas as aplicações para exibir a lista inteira. Ele declara o nome da aplicação e as seguintes informações: • Ação: a ação realizada na aplicação específica. Ele pode ser atualizado para as aplicações existentes ou instalado para as novas aplicações. • Versão de origem: indica a versão anterior da aplicação atualizada (aplicação existente). **Nota:** Este campo estará vazio se a aplicação for uma aplicação recém-instalada. • Para versão: indica a versão atual para a qual a aplicação existente foi atualizada. **Nota:** Este campo mostra a versão atual da aplicação recém-instalada.
Mudanças previstas do esquema	Previsão sobre o tipo de mudanças no banco de dados com base no upgrade em sua instância.  Por padrão, 10 mudanças de esquema previstas são exibidas. Selecione o link Exibir todas as mudanças de esquema previstas para exibir a lista inteira. Mudanças como novas colunas, novas tabelas e novos índices são capturadas nesta seção.
Resultados do Automated Test Framework (ATF)	Percentual de testes ATF aprovados executados nos últimos 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.

Nomes dos cartões	Descrição
	• Execução de ATF mais recente: data e hora em que os testes de ATF recentes foram executados • Exibir resultados do ATF: link para mostrar mais informações sobre os resultados recentes do ATF **Nota:** Somente os testes concluídos e aprovados são considerados para os resultados do ATF. Se um teste for executado mais de uma vez, somente a execução recente será considerada nos resultados.

Módulo do Monitor de upgrade

Programe um upgrade e monitore o status de um upgrade em andamento usando o módulo Monitor de upgrades. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância quando o upgrade for concluído.

Monitor de upgrade de acesso

Se você fizer login com a função de administrador enquanto um upgrade estiver em andamento, o sistema exibirá automaticamente a tela Andamento do upgrade. Se nenhum upgrade estiver em andamento, você poderá navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

Como o Monitor de upgrades se encaixa no processo de upgrade

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre o processo de upgrade, consulte Fazer upgrade da sua instância .

O Monitor de upgrades diz respeito apenas a uma parte do processo de upgrade maior:

1. Clone a instância de produção para uma instância de teste e uma instância de não produção.
2. Aplique o upgrade à instância de não produção.
3. Na instância de não produção atualizada, processe a lista ignorada.
4. Teste a instância de não produção para confirmar se a instância ainda funciona e tem um desempenho adequado. Compare com os dados de parâmetro de comparação da instância de produção de pré-upgrade.
5. Aplique o upgrade à instância de teste. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção ao processar a lista ignorada. Repita os testes para garantir que o processo esteja funcionando.
6. Aplique o upgrade à instância de produção. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção ao processar a lista ignorada. Teste para confirmar se a instância funciona e tem um desempenho adequado.

Nesse processo maior, o Monitor de upgrades ajuda a fazer upgrade de instâncias individuais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Durante o upgrade, ele mostra em que parte do processo o sistema está
- Após o upgrade, ele relata o que o upgrade fez e por quanto tempo
- Conforme você faz upgrade da primeira instância de não produção, ela ajuda a resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade
- Em instâncias de não produção, ele fornece informações que podem ajudar a estimar quanto tempo o upgrade pode levar na instância de produção

Nota:
O upgrade de depuração fornece saída de depuração detalhada para transações que contêm artefatos afetados pelo upgrade mais recente e foi projetado para ajudar na resolução de erros de upgrade.

Como monitorar uma instância individual durante o upgrade

Enquanto o upgrade está em andamento, o Progresso do upgrade mostra o que o processo de upgrade fez, o que está fazendo e o que ainda precisa ser feito.

Quando o upgrade é concluído, o sistema exibe o Relatório de resumo de upgrade. O Relatório de Resumo de Upgrade fornece informações sobre conflitos entre personalizações versus mudanças no upgrade e fornece um link para reconciliar esses conflitos. Para obter informações sobre como entender e resolver esses conflitos, consulte Processar a lista de registros ignorados.

Quando você faz upgrade de uma instância de não produção, o Relatório de Resumo de Upgrade pode ajudar a estimar quanto tempo o mesmo upgrade pode levar em uma instância de produção. Para obter detalhes sobre os elementos neste relatório e como usar essas informações, consulte o formulário Detalhes do upgrade.

Resolvendo conflitos

Para evitar a perda de personalizações, o sistema ignora a atualização dos registros que você personalizou e fornece uma lista desses registros ignorados.

Ao fazer upgrade da sua primeira instância de não produção, consulte a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar e resolva esses conflitos. O sistema registra as mudanças feitas durante esse processo em conjuntos de atualizações. Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadaspara obter mais informações.

Você não precisa reconciliar a lista ignorada em todas as instâncias das quais fizer upgrade posteriormente. Em vez disso, você pode aplicar o upgrade e importar os conjuntos de atualizações que contêm suas mudanças.

Para obter detalhes sobre como reconciliar conflitos, consulte Processar a lista de registros ignorados.

Fatores que afetam a duração do upgrade

Vários fatores afetam o tempo que o sistema leva para executar um upgrade. O Monitor de upgrades na instância de não produção pode ajudar você a entender esses fatores e estimar quanto tempo leva o upgrade para sua instância de produção.

Muitos fatores podem afetar a duração do processo de upgrade:

- O número de registros no banco de dados
- O número de personalizações no banco de dados
- O número de nós na instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tamanho das tabelas na instância que exigem uma mudança de esquema na instância
- O número de scripts de correção necessários e o tamanho das tabelas manipuladas por esses scripts de correção

O upgrade de uma instância de não produção pode ajudar a estimar quanto tempo o upgrade leva na produção, mas as diferenças entre as instâncias podem afetar significativamente a duração:

- Ao clonar a instância de produção para a instância de não produção, você pode ter excluído por clonagem algumas tabelas. Isso reduz o tamanho do banco de dados e torna o upgrade da instância de não produção mais rápido do que o da instância de produção.
- A instância de produção pode ter mais memória e poder de processamento.
- A instância de produção pode ter mais nós do que a instância de não produção.

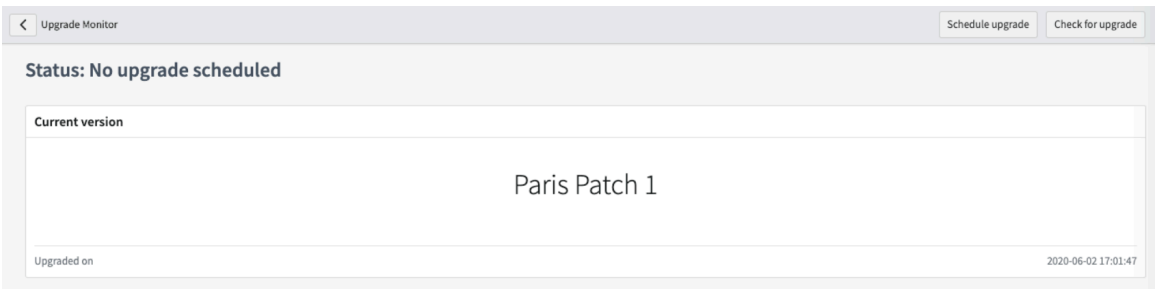
Depois de atualizar a primeira instância de não produção, examine Relatório de resumo de upgrades para obter dados que ajudem a estimar o impacto desses fatores.

Estados da programação do Monitor de upgrade

Quando um upgrade é programado, o Monitor de upgrades exibe informações sobre o próximo upgrade programado. Exibe a data e a hora em que o próximo upgrade programado será iniciado. Se não houver nenhum upgrade programado, o Monitor de upgrades exibirá **Status: nenhum upgrade detectado**.

Nenhum upgrade agendado

Não há nenhum upgrade programado no momento.



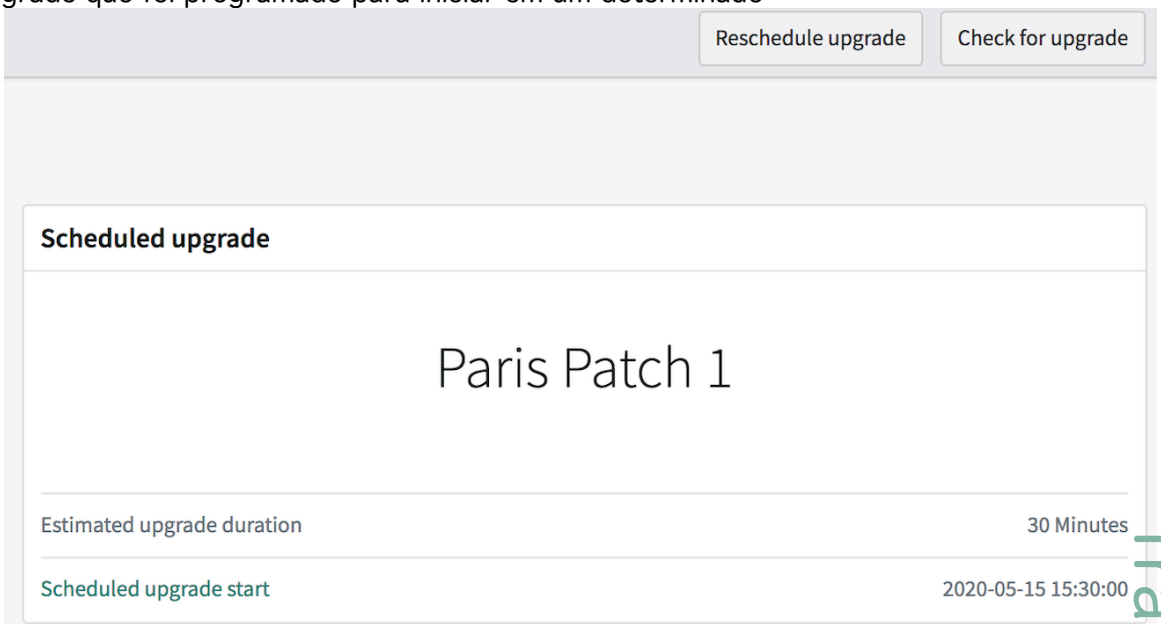
Você também pode programar um upgrade selecionandoem **Programar upgrade**. Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verificar upgrade**. Também mostra a versão atual do upgrade e a data em que foi atualizada.

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.

Upgrade programado

Há um upgrade que foi programado para iniciar em um determinado momento.

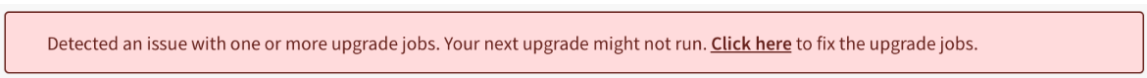


Você também pode reprogramar o upgrade selecionandoem **Reprogramar upgrade**. Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verificar upgrade**. Ao selecionarem **Reprogramar upgrade** ou **Programar upgrade**, você será direcionado para o Assistente de upgrade HI .

Monitor de upgrade com problema detectado

Se um ou ambos os gatilhos para atualizar o sistema (“Verificar distribuição para possível upgrade” e “Verificar banco de dados para possível upgrade”) tiverem sido personalizados ou estiverem ausentes, o Monitor de upgrades exibirá um aviso e fornecerá um botão para resolver os problemas.

Nota:
Se sua instância for auto-hospedada (não hospedada pela ServiceNow), esta mensagem pode não indicar necessariamente um problema. Se você personalizou ou desabilitou o trabalho de upgrade e deseja manter essa personalização ou estado desabilitado, não selecione o botão para corrigir o problema de upgrade.



Para resolver os problemas com os trabalhos de upgrade, selecione o link na mensagem. Esta ação reverte ambos os gatilhos de upgrade (“Verificar distribuição para possível upgrade” e “Verificar banco de dados para possível upgrade”) para suas versões base.

Nota:
O trabalho "Upgrade" foi renomeado para "Verificar distribuição para possível upgrade" iniciando Paris. O trabalho "Verificar script de upgrade" foi renomeado para "Verificar possível upgrade no banco de dados" iniciando Paris.

Visão geral do plano de upgrade

Acelere seus upgrades usando o Plano de upgrade que automatiza a instalação de aplicações durante os upgrades, proporcionando uma experiência de upgrade perfeita. Ele ajuda a definir aplicações e versões de destino a serem instaladas 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.

Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Plano de upgrade**.

Você precisará das instâncias a seguir para usar o plano de upgrade.

- Instância do construtor: criar seu plano de upgrade
- Instância do consumidor: implementar o plano de upgrade criado

Nota:
Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão disponível mais recente para criar o plano de upgrade. É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como sua instância de construtor. É necessário instalar o plano de upgrade antes de atualizar sua instância do consumidor. Consulte Propriedades do plano de upgrade para obter mais detalhes.

Quando você faz upgrade de uma instância, as resoluções são ignoradas e as personalizações geralmente são carregadas após o upgrade. Isso causa o detalhamento temporário dos recursos até que estejam totalmente carregados. Tarefas como confirmar conjuntos de atualizações, instalar novos plug-ins e aplicações e várias atualizações também são demoradas. Use o recurso Plano de upgrade para automatizar essas tarefas de pós-upgrade, rastreando suas ações e reproduzindo as etapas em todas as instâncias necessárias. Você não precisa aplicar manualmente as tarefas de pós-upgrade, o que ajuda a reduzir o tempo de inatividade.

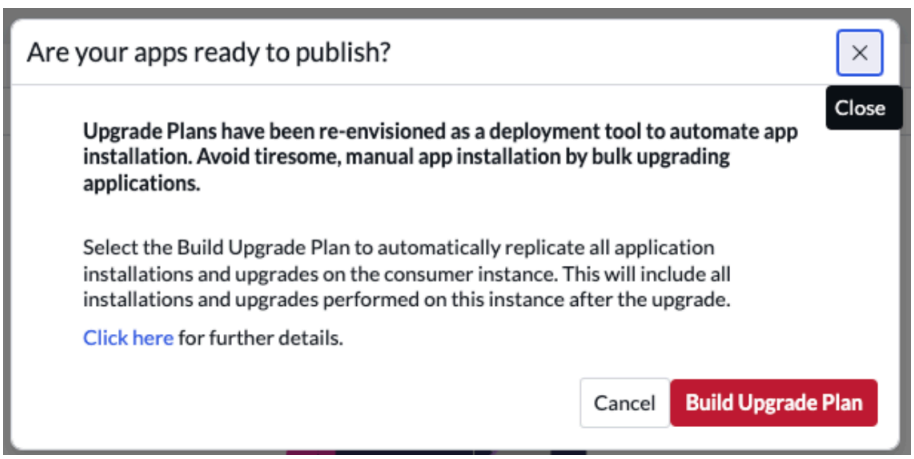
Nota:
Depois de atualizar para a versão mais recente, você verá alguns registros ignorados. Alguns desses registros já estarão marcados como revisados e outros precisarão ser revisados.

A partir da versão do Yokohama, as personalizações e os registros ignorados não fazem parte do plano de upgrade, por padrão. Você pode optar por incluir as personalizações e os registros ignorados junto com as instalações do app no Plano de upgrade, habilitando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips. Esta propriedade controla quando as omissões e personalizações são incluídas ao criar ou atualizar um plano de upgrade.

- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **TRUE**, as omissões e personalizações são incluídas quando um plano de upgrade é criado ou atualizado
- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **FALSE**, as omissões e personalizações não são incluídas quando um plano de upgrade é criado ou atualizado. Esta propriedade foi definida como falsa por padrão.

Você verá uma das seguintes mensagens modais, dependendo do cenário:

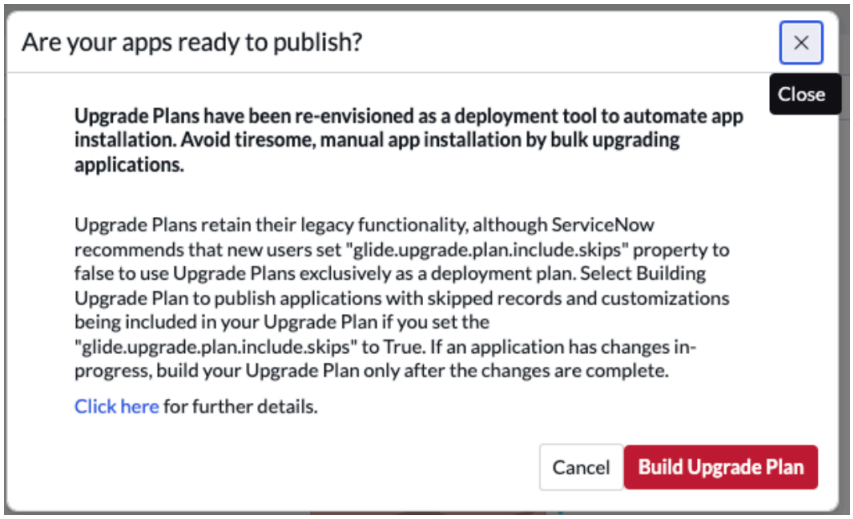
- Usuário pela primeira vez: quando você está criando seu plano de upgrade pela primeira vez (a propriedade está desabilitada por padrão)



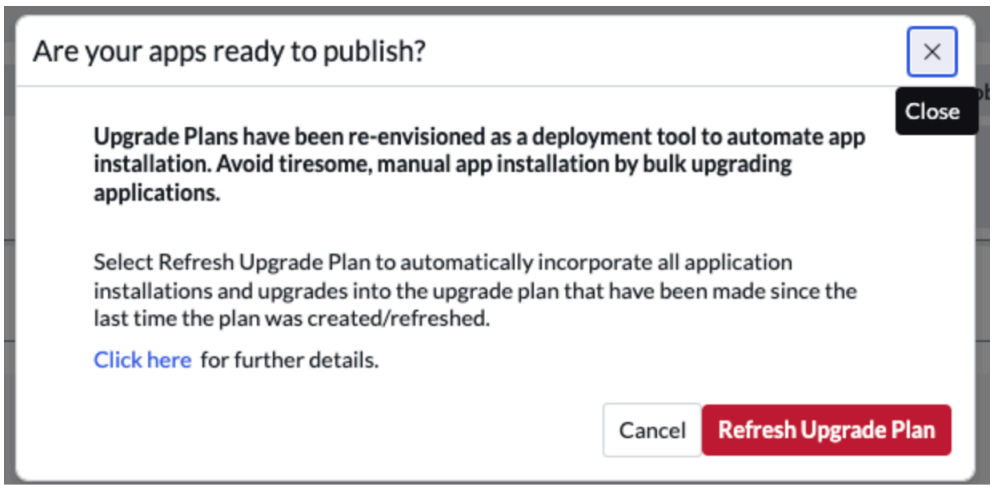
Tradução automática

© 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.

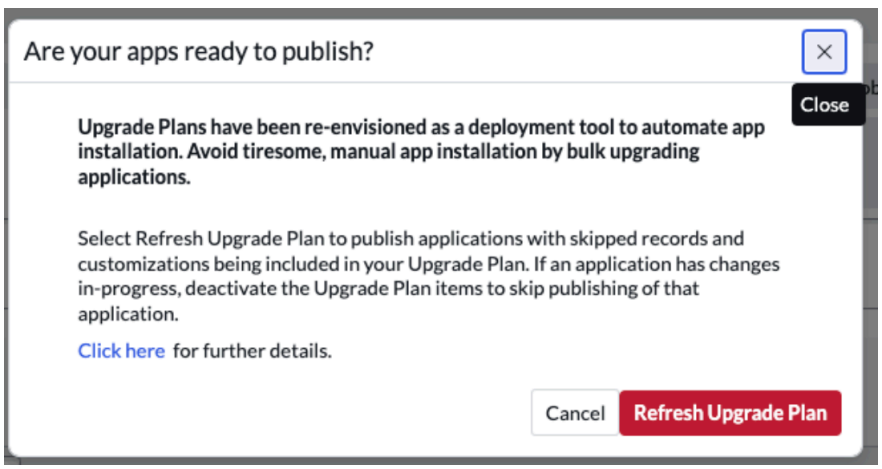
- Como criar o plano de upgrade com a propriedade habilitada



- Como atualizar o plano de upgrade com a propriedade desabilitada (padrão)



- Como atualizar o plano de upgrade com a propriedade habilitada



Vantagens do plano de upgrade sobre os conjuntos de atualizações

Você pode alcançar o seguinte usando Planos de upgrade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Junto com a resolução do registro ignorado, você também pode rastrear a instalação do app e do plug-in

Nota:
Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade. O plano de upgrade captura todos os registros ignorados, independentemente de serem revisados ou não e modificados ou não. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados precisarão ser revisados.

- Como otimizar as alterações da tabela usando a inicialização em lote
- Gerenciar suas personalizações usando o repositório de aplicações

Nota:
É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. Quando você cria um plano de upgrade em uma instância do construtor, ele é criado exatamente com a mesma versão da instância do construtor (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o novo upgrade da instância. No caso de instâncias do consumidor, quando você instala o plano de upgrade, sua versão deve corresponder exatamente à versão da instância do consumidor.

Persona

Se você estiver usando o repositório de apps para o desenvolvimento de aplicações ativo, use o Plano de upgrade para acelerar seus upgrades.

Nota:
Se você estiver usando os Conjuntos de atualizações e quiser acelerar seu processo de upgrade, use o recurso Plano de upgrade.

Considerações de design

A seguir estão as considerações importantes ao trabalhar com o plano de upgrade:

- Cada novo upgrade de instância requer seu próprio plano de upgrade. Ele não pode ser compartilhado entre upgrades.
- Somente uma instância de construtor é compatível para criar o plano de upgrade
- O plano de upgrade não pode ser desinstalado em uma instância do consumidor. Você pode reverter o upgrade inteiro, mas não parcialmente.
- O escopo dos arquivos movidos para a aplicação **Personalizações globais - Plano de upgrade** pelo plano de upgrade ainda é global
- Durante um upgrade, somente os itens do plano de upgrade com **State=Ready** e **Active=true** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.
- Os conjuntos de upgrade não podem ser incluídos no plano de upgrade
- Os plug-ins somente de manutenção não são permitidos no plano de upgrade
- Configure sua instância como uma instância de construtor antes de instalar novas aplicações e plug-ins ou durante as resoluções de omissão. Caso contrário, as ações não serão capturadas pelo plano de upgrade.
- Você não pode exibir a lista de personalizações na exibição de itens do Plano de upgrade. Você pode navegar até as respectivas tabelas para garantir que a personalização foi capturada.

Consulte KB1271313 para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações em segundo plano do plano de upgrade

Durante a criação do plano de upgrade, as seguintes operações são realizadas em segundo plano:

- Os registros ignorados são empacotados e carregados no repositório de aplicações na forma de Aplicação global e Personalização de aplicações. A seguir estão os três tipos de apps criados pelo Plano de upgrade na sua instância e no repositório de apps.

  Nota:
  Depois que o empacotamento estiver pronto, você poderá escolher os itens do Plano de upgrade. Um plano de upgrade funciona no nível do escopo, portanto, ele captura tudo e publica no repositório.

  - Os registros globais são empacotados no app do plano de upgrade de personalização global e publicados no repositório do app
  - Os registros ignorados com escopo são empacotados nos respectivos pacotes de personalização da aplicação
  - Quando o plano de upgrade é publicado, uma aplicação global é criada, por exemplo, **Plano de upgrade - nome da versão**
- Os recursos existentes da ServiceNow, como aplicação global e personalização de aplicações, são usados como contêineres de aplicações que podem ser instalados em todas as instâncias necessárias. Para obter mais informações, consulte Legacy - Global application file management e Application scope .
- Se você instalar aplicações ou plug-ins, eles também serão capturados no plano de upgrade. Mas, como são itens de ciclo de vida da aplicação, eles nunca são enviados por push para o Repositório de aplicações.

Durante o consumo do plano de upgrade, as seguintes operações são realizadas em segundo plano:

- Primeiro, o plano de upgrade é validado e, em seguida, a origem do repositório da aplicação é baixada
- Depois que a origem é baixada, o app é movido para o estado pronto

  Nota:
  Somente os itens do plano de upgrade com **State=Ready** e **Active=true** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.

- Geração automática da visualização do plano de upgrade

Módulo de histórico de upgrades

O módulo Histórico de upgrades rastreia todos os upgrades feitos em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou de uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

Para exibir um registro de histórico de upgrades, navegue até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades** e selecione um upgrade na lista. Ao selecionar um upgrade na lista, o formulário de upgrades do sistema é exibido.

Detalhes do formulário de upgrades do sistema

Campo	Descrição
De	Nome do arquivo .war anterior (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.

Detalhes do formulário de upgrades do sistema

Campo	Descrição
Para	Nome do arquivo .war aplicado (versão).
Upgrade iniciado	Carimbo de data/hora do início do processo de upgrade.
Upgrade finalizado	Carimbo de data/hora da conclusão do processo de upgrade.

Seção de formulário Detalhes do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Mudanças ignoradas	Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização.
Mudanças aplicadas	Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade **As mudanças aplicadas** são a soma de registros atualizados e diferentes, adicionados ao número de registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) adicionado ao número de registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro).
Mudanças processadas	Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma das **mudanças ignoradas** e **das mudanças aplicadas**.
Cópias a serem revisadas	Número total de registros copiados para revisão cujos registros base foram atualizados

Selecione o link relacionado ao VTB de registro ignorado para exibir e gerenciar registros ignorados no VTB. Para obter mais informações, consulte Quadro de tarefas visuais (VTB) de registros ignorados.

Selecione o link relacionado Exibir histórico do plano de upgrade para exibir os detalhes da configuração do plano de upgrade. Para obter mais informações, consulte Visão geral do plano de upgrade.

Selecione o link relacionado Exibir relatório de resumo de upgrade para exibir o resumo de um upgrade mais antigo no módulo Monitor de upgrades.

Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações sobre listas relacionadas.

Como usar a Central de upgrades

Use diferentes recursos na Central de upgrades para visualizar, programar e monitorar sua experiência de upgrade. Você também pode revisar e rastrear todos os upgrades feitos em sua instância usando o módulo Histórico de upgrades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visualizar seu upgrade: obtenha informações sobre sua experiência de upgrade para diferentes versões de lançamento da ServiceNow e veja o impacto nas configurações atuais.
- Como programar e monitorar seu upgrade: monitore o status de um upgrade em andamento usando o módulo Monitor de upgrades. Você também pode programar um upgrade usando este módulo.
- Como revisar seu histórico de upgrades: rastreie um upgrade e revise seus relatórios usando o módulo Histórico de upgrades.

Como visualizar um upgrade

Use o módulo Exibição de upgrade para ter uma visão sobre a experiência de um upgrade antes do upgrade real. Você pode explorar e visualizar upgrades para diferentes versões de lançamento da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com as configurações atuais.

- Visualizar mudanças previstas: visualize as mudanças que foram previstas para ocorrer após um upgrade.
- Formulário Visualização de upgrade: exibição alternativa de um upgrade visualizado.

Exibir upgrade visualizado

Use o formulário de Visualização de upgrade para ter uma exibição alternativa de um upgrade visualizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

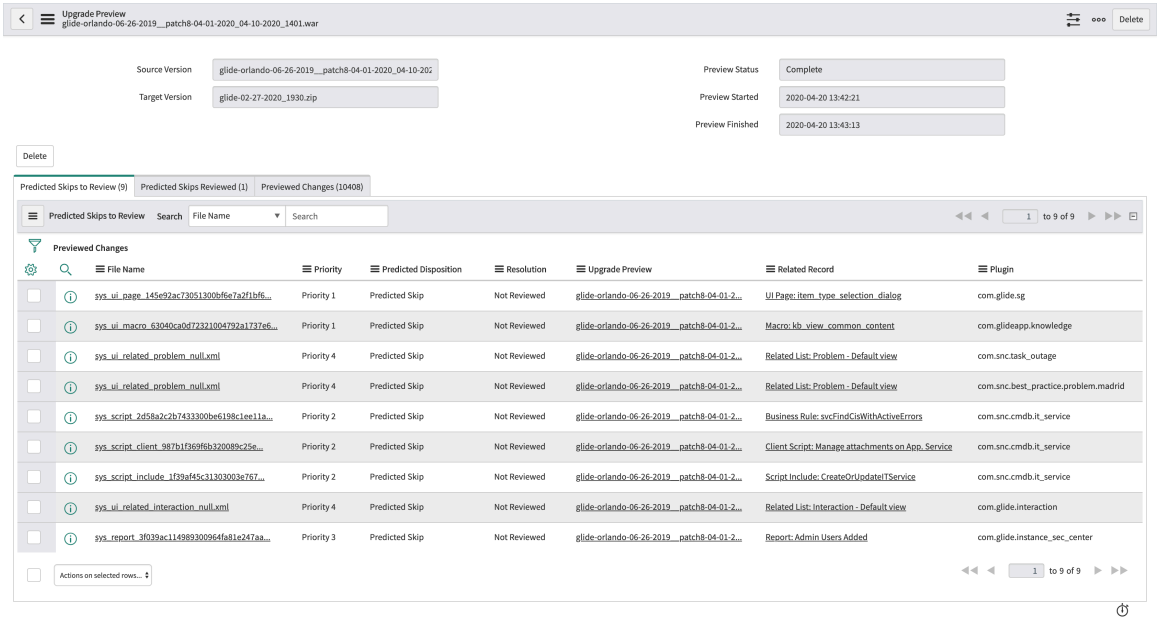
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Módulo de visualização**.
2. Selecione a versão de destino a ser visualizada.
3. Clique em **Ir** ou **em Atualizar visualização** para executar a visualização selecionada.
4. Clique em **Exibir detalhes da visualização** no cartão **Versão de visualização** para exibir as listas relacionadas a seguir.
   - **Lista relacionada Previstos pulos para revisão**: o processo de visualização de upgrade informa sobre as personalizações que estão previstas para serem ignoradas durante um upgrade. A visualização do upgrade processa os arquivos ignorados que foram personalizados. Previsões ignoradas para revisão lista todos os arquivos ignorados que ainda não foram revisados.
   - **Lista relacionada de omissões previstas revisadas**: a lista relacionada de omissões previstas revisadas exibe os registros que apareceram anteriormente na lista relacionada de omissões previstas para revisão e que foram revisados. Quando você seleciona um registro ignorado para revisão e o **Status da resolução** foi definido com um valor diferente de **Não revisado**, o registro atualizado é movido para a lista relacionada Ignorados previstos Revisados.
   - **Lista relacionada a mudanças visualizadas**: a lista relacionada a mudanças visualizadas fornece o número total de registros que estão previstos para mudar quando o upgrade ocorrer. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos omitidos previstos, conhecidos como registros ignorados previstos.

   Consulte Mudanças visualizadas para obter mais detalhes sobre as listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Campo	Valor de entrada
Versão de origem	Versão atual da instância
Versão de destino	Versão de destino para a qual a instância foi atualizada para ser visualizada
Status da visualização	Status da visualização. ○ Pendente ○ Em andamento ○ Concluído ○ Cancelado(a) ○ Concluído negativo
Visualização Iniciada	Data e hora em que a visualização foi iniciada
Visualização Concluída	Data e hora em que a visualização foi concluída

Visualizar mudanças previstas

Use a tabela de mudanças visualizadas para exibir a lista do total de registros que estão previstos para mudar quando ocorrer o upgrade.

Visualizar previsão de lista ignorada

O **total de mudanças de registro** também inclui registros que estão previstos para serem ignorados devido a vários motivos. O motivo mais comum é devido à personalização. O motivo pelo qual um upgrade ignora as personalizações é para evitar a substituição de suas personalizações. A Exibição de upgrade tenta prever quais registros serão ignorados quando o upgrade real ocorrer. Ele prevê falhas devido a personalizações e alguns dos outros cenários mais complexos também. É possível usar a Visualização de upgrade para lidar com essas omissões de personalização previstas antes que o upgrade ocorra, o que pode impedir que isso aconteça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 no link **Exibir detalhes da visualização** no cartão **Visualização da versão**. O formulário de Exibição de upgrade aparece junto com os detalhes das listas relacionadas a seguir.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Registro que foi sinalizado para reconciliação.
Disposição Prevista	Ação prevista a ser executada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserção prevista: o sistema está previsto para inserir um novo registro. • Atualização prevista: o sistema está previsto para atualizar este registro. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base e não será ignorado no próximo upgrade. • Previsão de omissão: o sistema não mudará este registro para preservar as personalizações. • Omissão prevista (mesclagem manual): o sistema não mudará este registro porque a atualização requer intervenção manual. • Ignorar Previsto (Aplicar uma vez): está previsto que o sistema ignore este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez.
Prioridade	Prioridade atribuída para resolver o conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta. **Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	Maneiras de resolver um conflito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Descrição
	• **Não revisado**: arquivos em conflito que ainda não foram revisados • **Revisado**: revisado, mas nenhuma ação foi realizada ainda • **Revisão não necessária**: a revisão dos arquivos ignorados não é necessária • **Revisado e retido**: personalizações deixadas em vigor sem atualização de upgrade • **Revisado e revertido**: personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com a versão de upgrade
Plug-in	Plug-in que contém o registro
Registro relacionado	Registro ao qual a entrada da lista de mudanças se aplica

Como programar e monitorar um upgrade

Use o módulo Monitor de upgrades para programar e monitorar o status de um upgrade contínuo em sua instância. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância quando o upgrade for concluído.

- Monitoramento de um upgrade: monitore o andamento de um upgrade contínuo em sua instância
- Processar a lista de registros ignorados: resolva as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro processando a lista de registros ignorados.
- Resolver conflitos de um registro: resolver conflitos entre o registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade

Monitorar um upgrade para uma instância

Monitore o andamento de um upgrade contínuo em uma instância com o Monitor de upgrades. Quando o upgrade estiver concluído, você poderá exibir um resumo dos resultados no Relatório de resumo de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

   Nota:
   Se um upgrade estiver em andamento, o usuário será direcionado automaticamente para a página **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

2. Monitore o andamento do upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o relatório de resumo de upgrade concluído.

Nota:
Agora você pode exibir o status de cada fase no processo de upgrade. Para obter mais informações, consulte Andamento de upgrade.

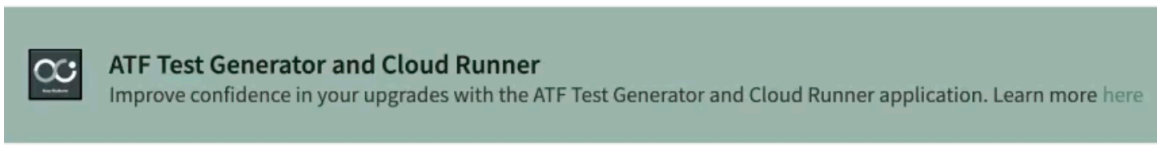
O que Fazer Depois

No relatório de resumo de upgrades, resolva todos os conflitos que impediram o sistema de atualizar os registros.

Andamento de upgrade

Quando um upgrade está em andamento, Progresso do upgrade exibe barras de andamento e outras informações para ajudar você a monitorar o processo.

Você pode exibir o status de cada uma das fases durante um processo de upgrade. Isso ajuda a saber exatamente em que fase você está em qualquer ponto do processo de upgrade.

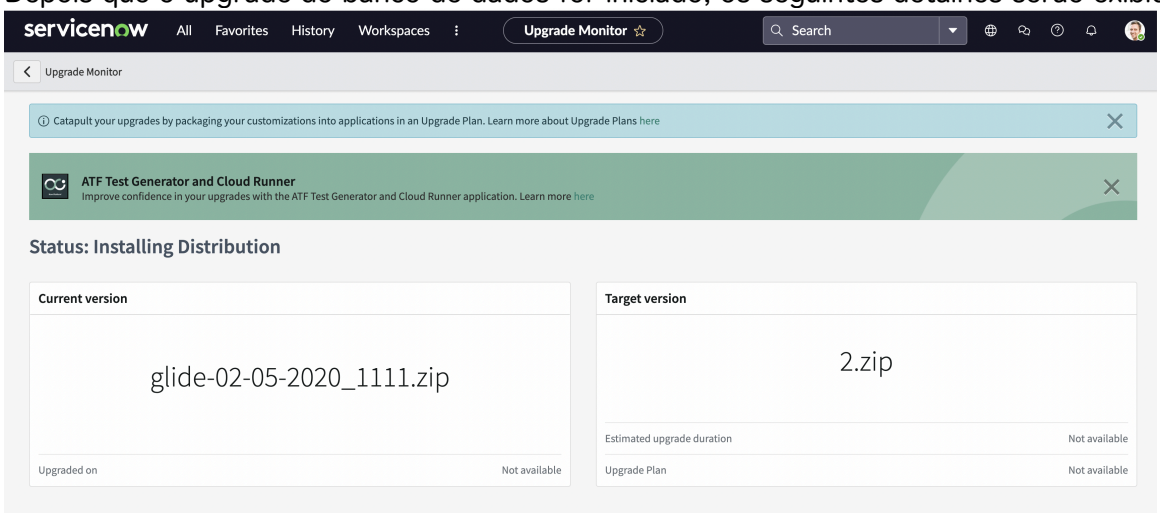


Se você tiver a aplicação da loja Gerador de testes e Cloud Runner ATF instalada, poderá programar execuções de geração de teste na página Monitor de atualização . A mensagem acima aparece durante um processo de upgrade quando as seguintes condições são atendidas.

- O plug-in SN_ATF_TG não está ativo.
- A instância não é uma instância alimentada.
- A instância não é uma instância auto-hospedada.

Nota:
Agora você pode fazer upgrade de sua instância com confiança usando o app da Store ATF Test Generator e Cloud Runner . Consulte Exploring ATF Test Generator and Cloud Runner para obter mais informações.

Depois que o upgrade do banco de dados for iniciado, os seguintes detalhes serão exibidos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do andamento do upgrade

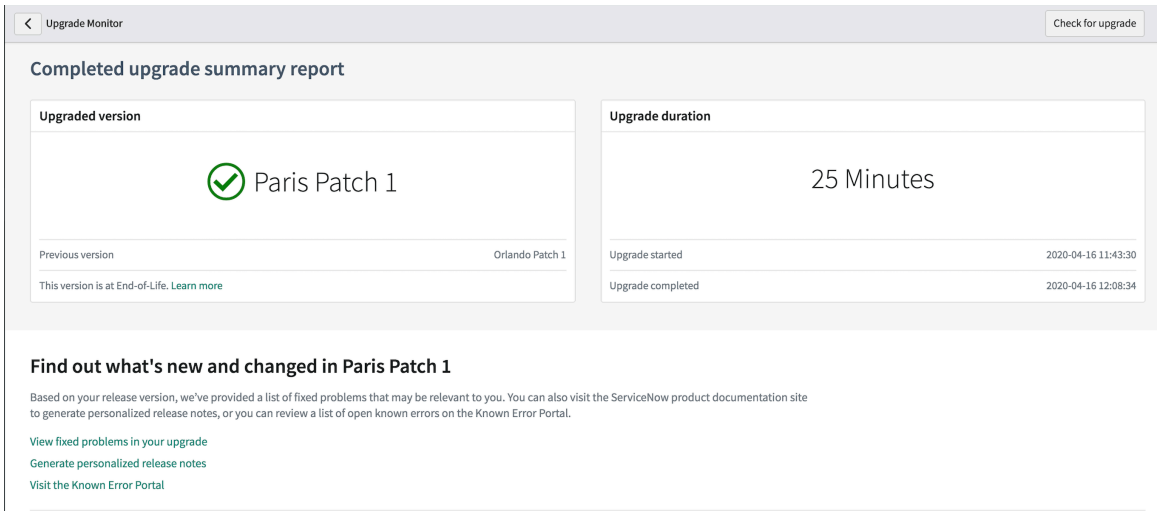
Campo	Valor de entrada
Versão atual	Versão atual da instância
Versão de destino	Versão de upgrade de destino da instância
Andamento de upgrade	Uma barra de andamento que descreve onde o upgrade está no processo geral. O comprimento de uma seção na barra não indica a duração relativa desse processo.
Progresso do upgrade: atualizando a plataforma	O sistema está aplicando upgrades aos elementos que formam a base da plataforma.
Progresso do upgrade: atualizando o esquema	O sistema está verificando os plug-ins para criar uma lista de tabelas que precisam ser atualizadas. Isso evita que o sistema atualize a mesma tabela várias vezes.
Progresso do upgrade: carregando plug-ins	O sistema está carregando os plug-ins principais e opcionais. Alguns recursos exigem mais de um plug-in, portanto, o número de plug-ins listados pode não corresponder ao número de recursos opcionais instalados.
Progresso do upgrade: concluindo	O sistema está atualizando componentes que precisam ser concluídos após a conclusão das três fases anteriores.
Detalhes	Mostra a atividade atual, uma barra de andamento para a atividade atual e o arquivo que está sendo atualizado.
Upgrades de nó	A cor dos ícones representa o status de cada nó durante este upgrade: Pendente, Em execução, Bem-sucedido, Com falha ou Inativo.
Nó	O nó selecionado indicado pela seta. Para mudar a seleção, posicione o cursor do mouse sobre o ícone do nó a ser selecionado.
Tempo de execução	Por quanto tempo o nó selecionado (indicado pela seta) está em execução. Se o nó selecionado estiver off-line, este valor interromperá a atualização e mostrará por quanto tempo um nó ficou on-line antes de ficar off-line.
Versão	A compilação atual do nó selecionado (indicado pela seta).
Upgrade bem-sucedido	Quando o nó selecionado está on-line, mostra há quanto tempo o nó está on-line. Se o nó selecionado estiver off-line, mostra há quanto tempo o nó está off-line.

Relatório de resumo de upgrades

O relatório Resumo de upgrade resume as ações realizadas, fornece ferramentas para resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade e fornece informações para ajudar a estimar o tempo de upgrades para outras instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



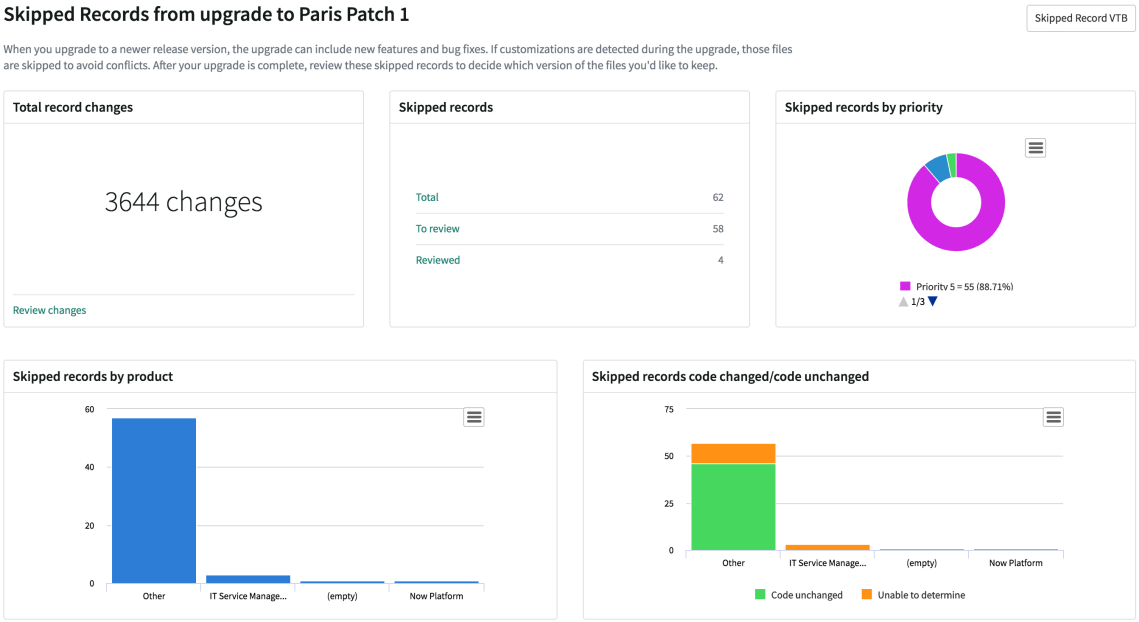
Detalhes do resumo de upgrade

Campo	Valor de entrada
Versão atualizada	Versão para a qual a instância foi atualizada
Duração do upgrade	Tempo total necessário para fazer o upgrade
Descobrir o que há de novo e o que mudou	Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir são exibidos. • Correções de problemas: correções que foram feitas desde a última versão de upgrade • Notas de versão personalizadas: resumo das notas de versão da versão visualizada • Artigos de erros conhecidos: erros que foram identificados, mas ainda não foram resolvidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ignorados



Detalhes de registros ignorados

Campo	Valor de entrada
Total de mudanças de registro	Número total de registros que mudaram desde a versão de upgrade anterior. **Revisar mudanças**: a lista de registros que mudaram pode ser revisada. Consulte Formulário de upgrade do sistema para obter mais detalhes.
Registros ignorados	Registros ignorados para impedir que suas personalizações sejam substituídas. Se forem encontradas personalizações em alguns registros durante o upgrade, esses registros serão ignorados. Como administrador, você pode resolver cada atualização que foi ignorada devido a uma personalização. Para resolver uma atualização ignorada, você pode revisar o motivo de cada registro ignorado e manter a personalização ou reverter a personalização para o sistema de base. Se você optar por reverter algumas das personalizações para a versão base, esses registros serão enviados por meio do upgrade sem serem ignorados. • **Total**: total de registros ignorados • **Para revisar**: total de registros ignorados que ainda precisam ser revisados • **Revisado**: total de registros ignorados que foram revisados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de registros ignorados

Campo	Valor de entrada
Registros ignorados conforme a prioridade	A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Registros ignorados por produto	Registros ignorados são classificados por nomes de produto
Código de registros ignorados alterado/código inalterado	Os registros ignorados são classificados dependendo se há mudanças no código ou não.

Nota:
Você pode clicar em **VTB de registro ignorado** para exibir o status de resolução do upgrade atual com registros ignorados usando a exibição do VTB (Visual Task Board). Para obter mais informações, consulte Quadro de tarefas visuais (VTB) de registros ignorados.

Upgrades de nó

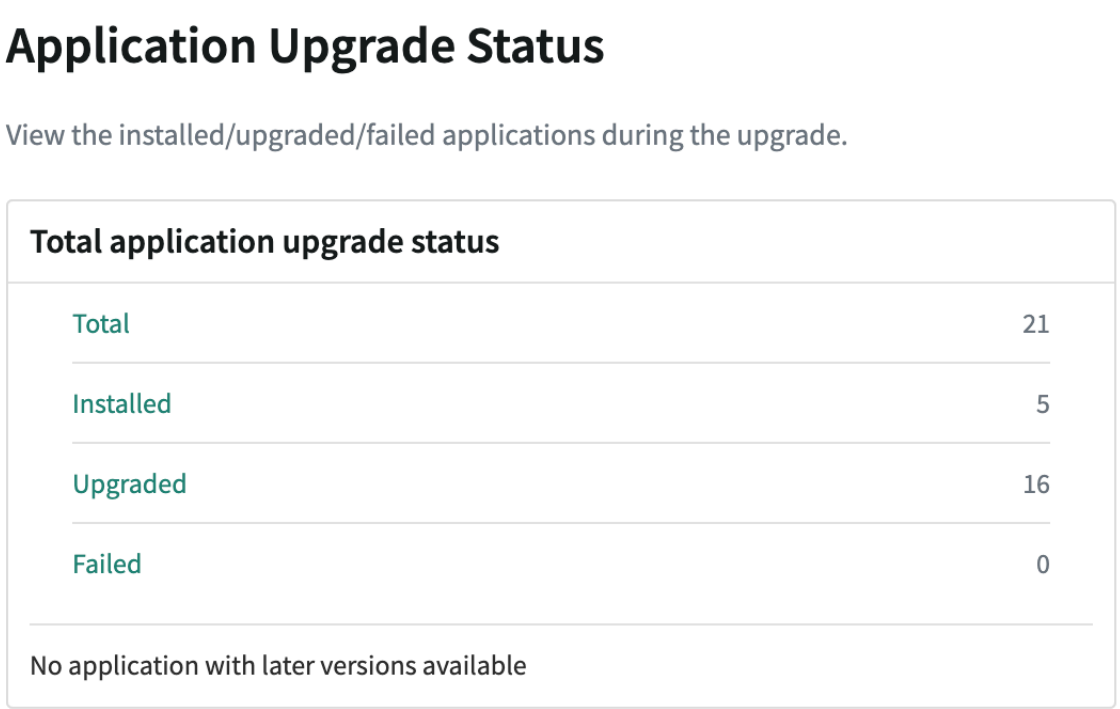


A seção Upgrades de nó mostra o status do upgrade de cada nó na instância. A cor do ícone denota o status, conforme ilustrado pela legenda (chave) e à direita dos ícones de nó. Para ver detalhes sobre um nó, posicione o cursor acima do ícone desse nó. Uma seta aponta para o nó selecionado e as informações abaixo dos ícones pertencem a esse nó.

Tradução automática

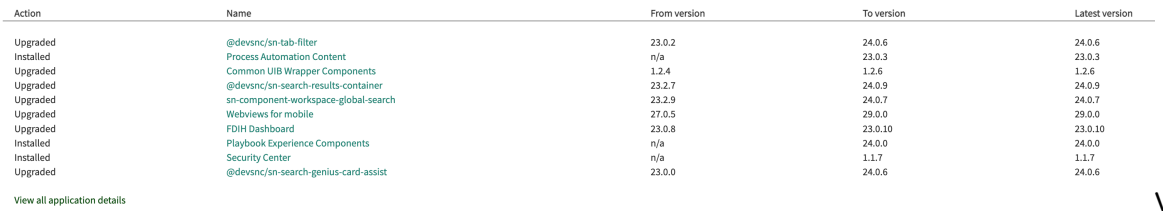
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do upgrade de aplicações



Você pode exibir a lista de aplicações instaladas e atualizadas durante um upgrade. Ele também lista as aplicações que falharam na instalação durante o processo.

Nota:
A mensagem **Todas as aplicações estão nas versões mais recentes** é exibida somente quando todas as aplicações estão nas versões mais recentes.



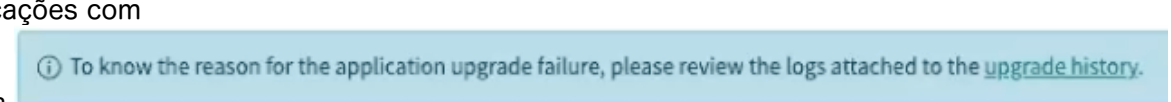
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Você pode exibir as primeiras 10 aplicações que foram instaladas durante o upgrade. Selecione **Exibir todos os detalhes da aplicação** para exibir as informações sobre todas as aplicações instaladas, atualizadas e com falha na tabela Históricos de versões do app de upgrade.

Nota:
Você pode selecionar qualquer um dos links da aplicação para acessar sua exibição de formulário. Selecione **Ir para a aplicação** na exibição do formulário para acessar o registro do sistema da aplicação.

A mensagem a seguir será exibida se você tiver selecionado qualquer um dos links de aplicações com falha.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças de Esquema para Tabelas com Exclusão de Clones



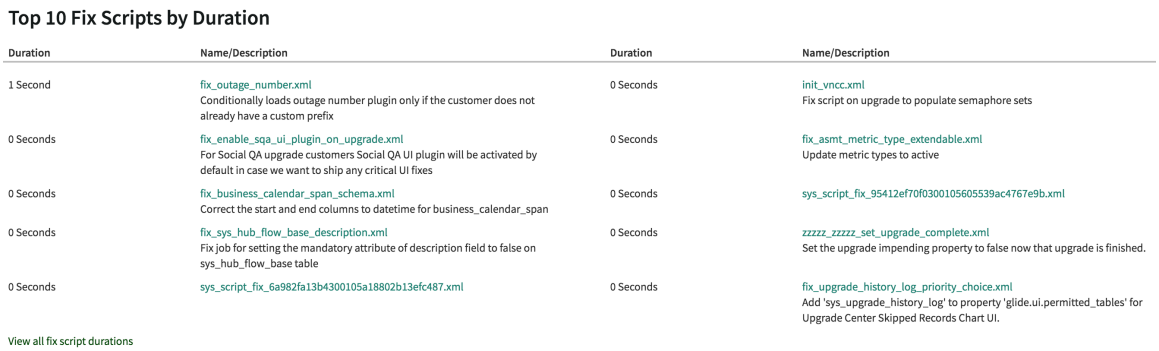
Schema Changes to Clone-excluded Tables

- ua_sp_logouts
- ua_sp_bot_session
- ua_stats_defn
- sys_connection
- discovery_credentials
- sys_import_set
- sys_upgrade_history_log
- ua_ih_usage
- sys_email_account
- ua_sp_usage

View all clone-excluded tables

A seção Mudanças de esquema para tabelas excluídas por clone mostra uma lista de tabelas afetadas pelo upgrade que foram excluídas por clonagem quando você clonou a instância de produção para esta instância. Como as tabelas excluídas por clone estão vazias, o upgrade delas leva menos tempo do que o upgrade dessas mesmas tabelas na instância de produção. Para estimar quanto tempo mais demora o upgrade de produção, observe o tamanho das tabelas excluídas por clone na instância de produção.

10 Principais Scripts de Correção por Duração



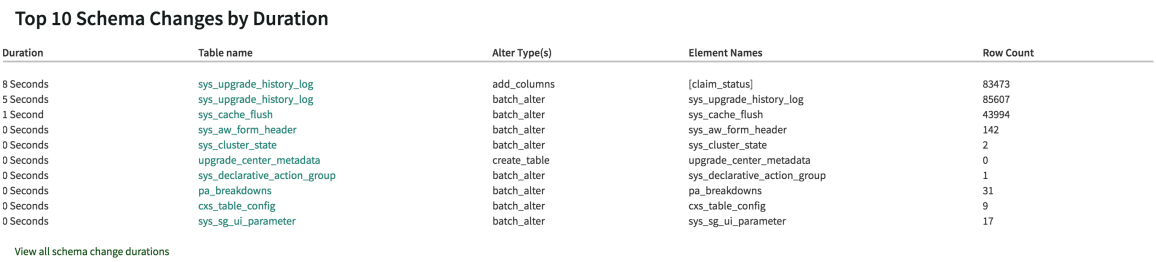
Top 10 Fix Scripts by Duration

Duration	Name/Description	Duration	Name/Description
1 Second	fix_outage_number.xml Conditionally loads outage number plugin only if the customer does not already have a custom prefix	0 Seconds	init_vncc.xml Fix script on upgrade to populate semaphore sets
0 Seconds	fix_enable_sqa_ui_plugin_on_upgrade.xml For Social QA upgrade customers Social QA UI plugin will be activated by default in case we want to ship any critical UI fixes	0 Seconds	fix_asmt_metric_type_extendable.xml Update metric types to active
0 Seconds	fix_business_calendar_span_schema.xml Correct the start and end columns to datetime for business_calendar_span	0 Seconds	sys_script_fix_95412ef70f0300105605539ac4767e9b.xml
0 Seconds	fix_sys_hub_flow_base_description.xml Fix job for setting the mandatory attribute of description field to false on sys_hub_flow_base table	0 Seconds	zzzzz_zzzzz_set_upgrade_complete.xml Set the upgrade impending property to false now that upgrade is finished.
0 Seconds	sys_script_fix_6a982fa13b4300105a18802b13efc487.xml	0 Seconds	fix_upgrade_history_log_priority_choice.xml Add 'sys_upgrade_history_log' to property 'glide.ui.permitted_tables' for Upgrade Center Skipped Records Chart UI.

View all fix script durations

Os 10 principais scripts de correção por duração ajudam a entender quais scripts de correção demoraram mais.

10 Principais Mudanças de Esquema por Duração



Top 10 Schema Changes by Duration

Duration	Table name	Alter Type(s)	Element Names	Row Count
8 Seconds	sys_upgrade_history_log	add_columns	[claim_status]	83473
5 Seconds	sys_upgrade_history_log	batch_alter	sys_upgrade_history_log	85607
1 Second	sys_cache_flush	batch_alter	sys_cache_flush	43994
0 Seconds	sys_aw_form_header	batch_alter	sys_aw_form_header	142
0 Seconds	sys_cluster_state	batch_alter	sys_cluster_state	2
0 Seconds	upgrade_center_metadata	create_table	upgrade_center_metadata	0
0 Seconds	sys_declarative_action_group	batch_alter	sys_declarative_action_group	1
0 Seconds	pa_breakdowns	batch_alter	pa_breakdowns	31
0 Seconds	cxs_table_config	batch_alter	cxs_table_config	9
0 Seconds	sys_sg_ui_parameter	batch_alter	sys_sg_ui_parameter	17

View all schema change durations

As 10 principais mudanças de esquema por duração ajudam a entender quais mudanças de esquema exigiram mais tempo.

Dez plug-ins principais por duração

Os 10 principais plug-ins por duração ajudam a ver os plug-ins que levaram mais tempo. Clique em **Exibir toda a duração do plug-in** para ver a lista **Métricas de upgrade do sistema** filtrada pelo registro em log do histórico de upgrades do sistema atual e classificada por duração. Para obter mais informações, consulte Exibir arquivos carregados para um plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir arquivos carregados para um plug-in

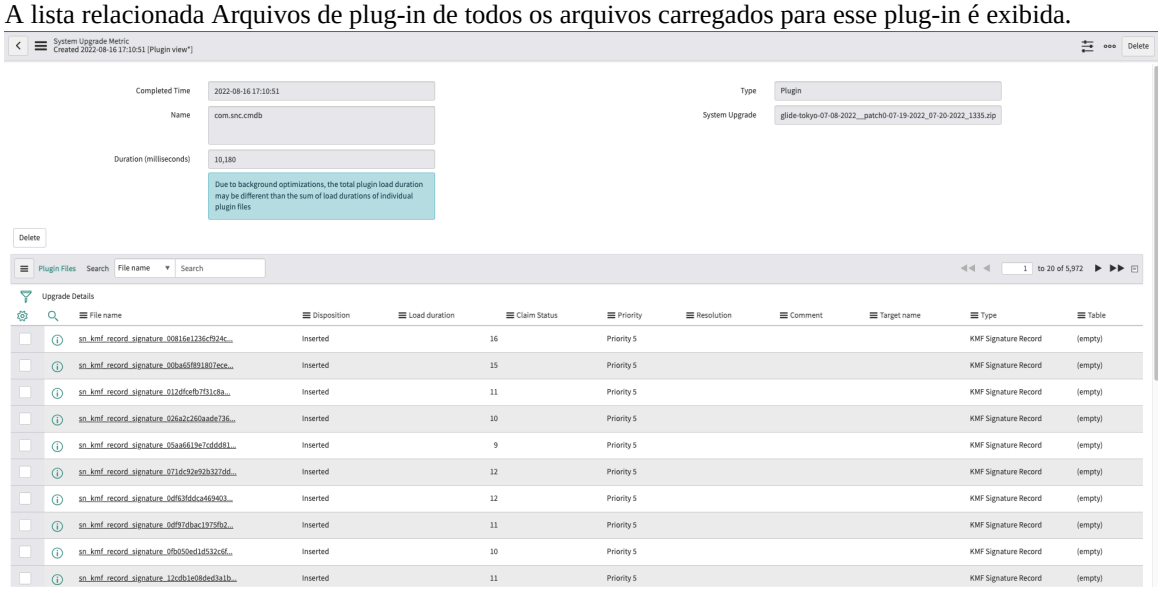
Obtenha uma exibição de lista relacionada de todos os arquivos carregados para um plug-in clicando em **Exibir toda a duração do plug-in**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.
   Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o Relatório de Resumo de Upgrade.
2. Role para baixo até **10 principais plug-ins por duração**.
3. Clique em **Exibir todas as durações do plug-in**.
   A lista **Métricas de upgrade do sistema** de todos os plug-ins e suas durações é exibida.
4. Clique em um dos plug-ins da lista para abrir a exibição do formulário **Métricas de upgrade do sistema** desse plug-in.
   A lista relacionada Arquivos de plug-in de todos os arquivos carregados para esse plug-in é exibida.



Nota:
A duração total de carregamento do plug-in não é a soma da duração de carregamento de todos os arquivos carregados para esse plug-in.

Processar a lista de registros ignorados

Processe a lista de registros ignorados para resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro. Se você personalizou ou alterou um registro afetado por este upgrade, como uma regra de negócio ou script, o upgrade gerará um registro de log de omissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise as mudanças feitas nos registros de linha de base, como regras de negócio e scripts, que aparecem na lista de registros ignorados e reverta para a versão de linha de base, se apropriado. Após o upgrade, teste minuciosamente todas as mudanças feitas nesses registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

   Se o upgrade ainda estiver em andamento, o sistema exibirá a tela Andamento de upgrade. Quando o upgrade termina, o sistema exibe o Relatório de resumo de upgrades.

2. Depois que o sistema exibir o Relatório de resumo de upgrade, clique no link Revisar mudanças na caixa Ignorada.

   O sistema exibe o formulário Upgrades do sistema.

3. Navegue até a seção Revisar registros ignorados e, se necessário, role até a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar.
   Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações.

4. Clique na linha do primeiro registro que você deseja reconciliar.

   O sistema exibe o Formulário de detalhes do upgrade para esse registro.

5. Avalie como você deseja resolver o conflito deste registro e execute a ação apropriada:

Ação	Descrição
Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado e Retido**. O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas. Consulte Revisão de registros ignorados usando listas relacionadas.
Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado	**a.** Clique em **Resolver conflitos** para navegar até Formulário Resolver conflitos. **b.** Revise as diferenças. **c.** Para mesclar um campo: ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo. ▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas. ▪ Depois de mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar**. Depois de mesclar as mudanças de personalização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	◦ A **disposição** muda de **Ignorado** para **Mesclado**. ◦ O **Status da resolução** muda para **Revisado e Mesclado**. ◦ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base deste upgrade	Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para sistema de base**. ◦ A **disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**. ◦ O **Status da resolução** muda para **Revisado e Revertido**. ◦ O sistema cria um registro de atualização do cliente. ◦ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas. **Nota:** A qualquer momento depois de reverter uma personalização, você pode clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar a personalização (desfazer a reversão).
Revise a ação ignorar e não executar nenhuma ação no objeto	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Deixe na lista ignorada para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro	Na lista **Resolução**, escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão.

Nota:
O sistema rastreia as mudanças nos registros em um conjunto de atualizações para que você possa aplicar essas mudanças a outra instância posteriormente. No entanto, o sistema não migra os registros de detalhes de upgrade de uma instância para a próxima. Esses registros se aplicam a um upgrade específico de uma instância específica. Se você quiser preservar os Comentários, Resoluções ou outras informações da lista ignorada, exporte-os desta instância.

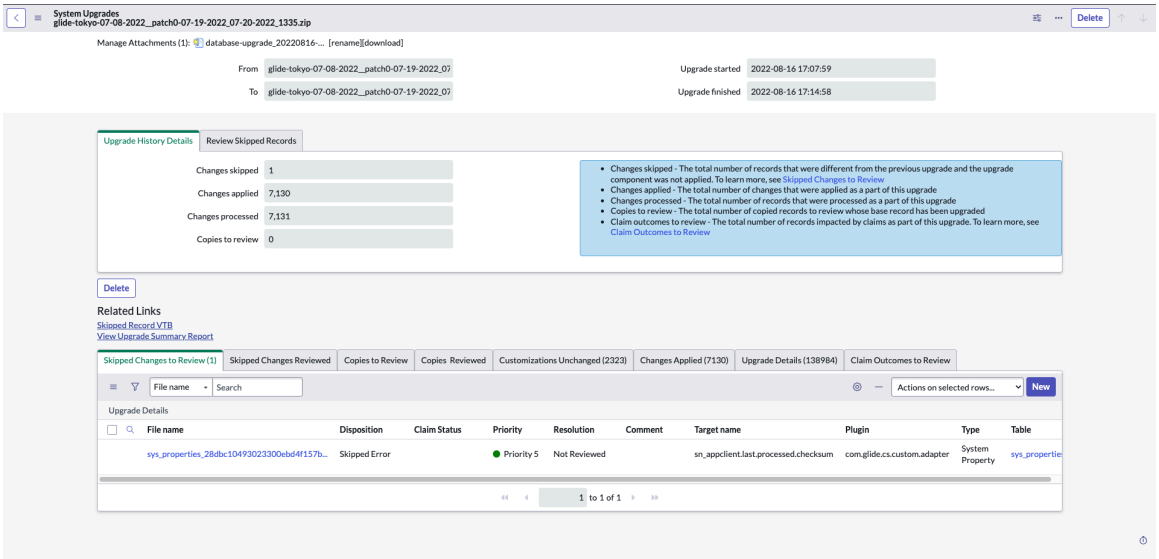
6. No campo **Comentário**, escreva os motivos para tomar sua decisão e outras informações que você deseja documentar.
7. Clique em **Atualizar**.
   Após o upgrade, teste minuciosamente todas as mudanças feitas nos registros na lista de registros ignorados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de upgrade do sistema

Quando um upgrade é concluído, o formulário de upgrades do sistema exibe as principais estatísticas sobre o upgrade e uma lista relacionada de registros ignorados (a lista ignorada).



Detalhes do upgrade do sistema

Campo	Valor de entrada
De	Versão da instância antes do upgrade.
Para	Versão da instância após o upgrade.
Upgrade iniciado	Hora de início do upgrade.
Upgrade finalizado	Hora em que o upgrade foi concluído.
Mudanças ignoradas	Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização.
Mudanças aplicadas	Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade **As mudanças aplicadas** são a soma de registros atualizados, diferentes, registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) e registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro).
Mudanças processadas	Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma das **mudanças ignoradas** e **das mudanças aplicadas**.
Cópias a serem revisadas	Número total de registros copiados para revisão cujos registros base foram atualizados

Resolver conflitos de um registro individual

Reconcilie as diferenças entre o registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No formulário Detalhes do upgrade do registro que você está reconciliando, clique em **Resolver conflitos**.

   O sistema exibe o formulário Resolver conflitos, que destaca as diferenças entre as duas versões do registro. O formulário exibe informações sobre o registro do sistema de base à esquerda e o registro personalizado à direita.

   Nota:
   O sistema cria um novo registro de atualização de cliente quando você clica em **Resolver conflitos**.

2. Compare o sistema de base com o registro personalizado para cada campo neste formulário.
   Para campos sem script, edite o registro personalizado no lado direito para incluir o que você deseja do sistema de base e da personalização.

3. Se este registro contiver um script, verifique se há conflitos e resolva.

   a. Clique dentro do campo Script.

      O sistema exibe o formulário Resolver conflitos - Script, destacando as áreas em que as duas versões do script diferem.

   b. Edite o lado direito para que o script tenha o conteúdo desejado. Para mover um bloco de código da esquerda para a direita, clique nas pequenas setas correspondentes a esse bloco na coluna do meio.

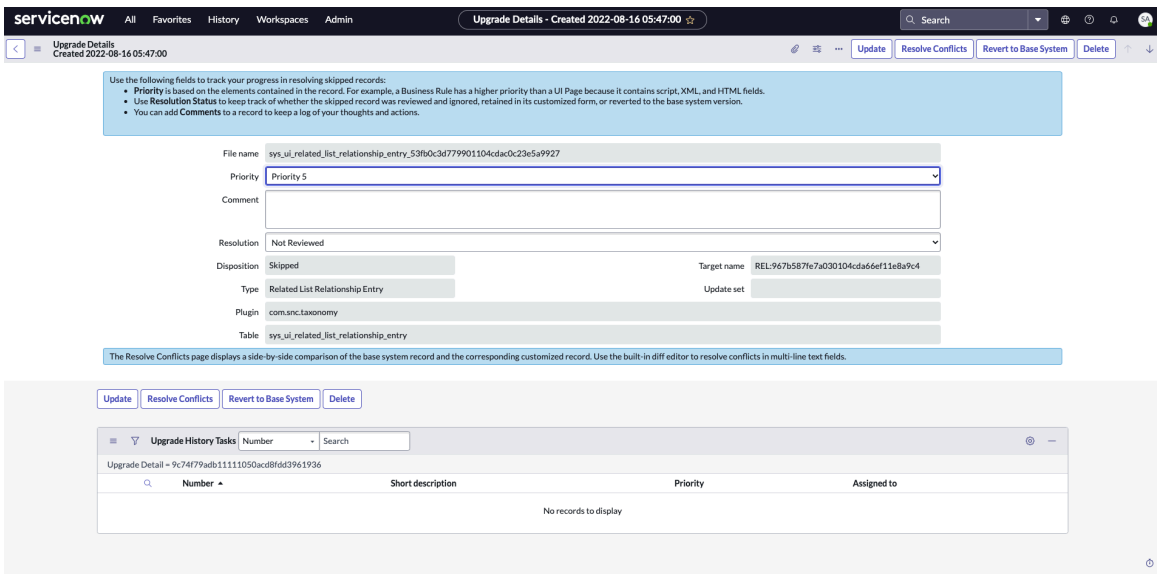
   c. Clique em **OK**.

      O sistema retorna ao formulário Resolver conflitos.

4. Para salvar suas mudanças no registro, clique em **Salvar mesclagem**.
   O sistema define a **Resolução** deste registro como **Revisado e Mesclado**.

Formulário de detalhes do upgrade

No formulário Detalhes do upgrade, você pode revisar um registro individual afetado pelo upgrade e reconciliar conflitos entre o upgrade e as personalizações.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário Detalhes do upgrade

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	O registro que o sistema sinalizou como precisando ser reconciliado.
Prioridade	A prioridade que o sistema atribuiu para resolver este conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta.
Comentário	Comentários para documentar suas decisões sobre a reconciliação deste registro.
Resolução	Como você optou por resolver este conflito: • **Não revisado**: ainda não revisado • **Revisado**: revisado, mas nenhuma ação realizada ainda • **Revisado e mesclado**: mudanças feitas no registro para reconciliar as versões personalizadas e atualizadas • **Revisado e retido**: personalizações deixadas em vigor sem atualização de upgrade • **Revisado e revertido**: personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com o upgrade Para obter mais informações, consulte Processar a lista de registros ignorados.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro • Atualizado: o sistema atualizou o registro • Excluído: o sistema excluiu o registro • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações • Revertido: este registro foi revertido para a versão base • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque sua atualização requer intervenção manual

Tradução automática

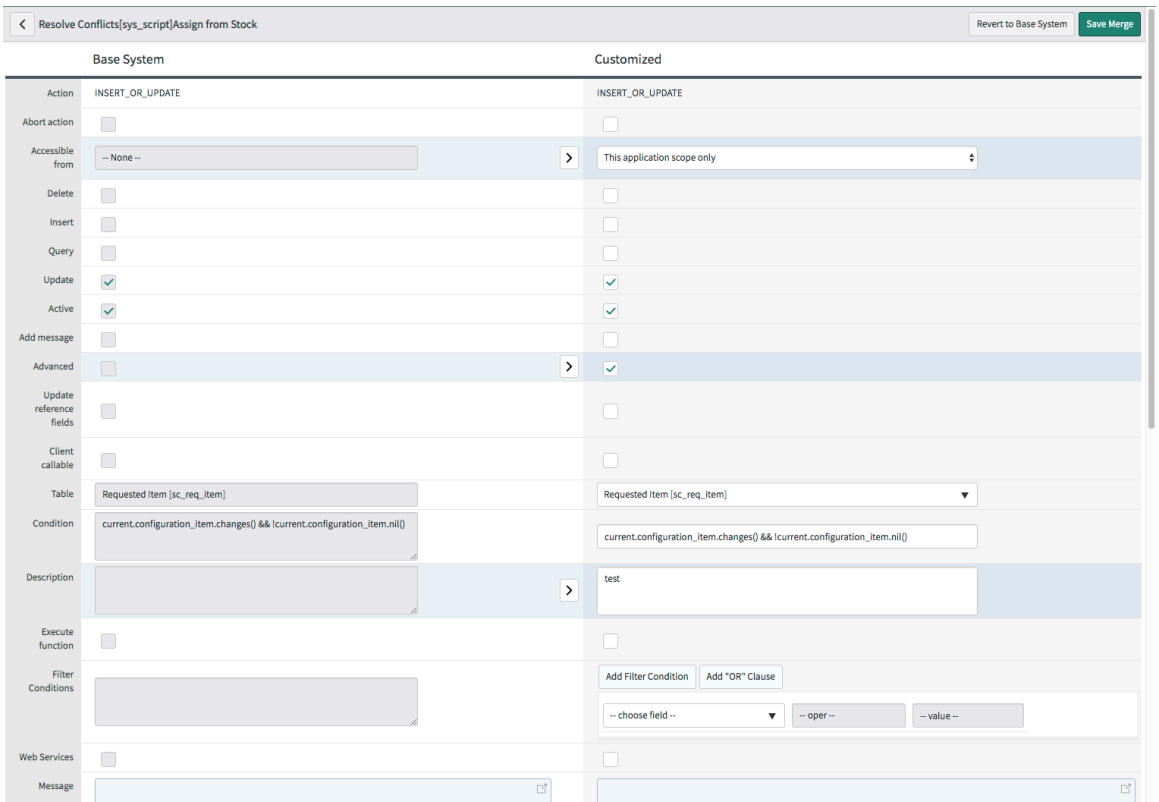
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário Detalhes do upgrade

Campo	Valor de entrada
	• Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez • Não mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Tipo	Tipo de registro, por exemplo, Inclusão de script.
Nome de destino	Nome do registro ignorado, se aplicável.
Conjunto para atualização	Não usado.
Plug-in	O plug-in que contém este registro.
Tabela	A tabela que contém este registro.

Formulário Resolver conflitos

O formulário Resolver conflitos é comparado à versão do sistema de base com a versão personalizada de um registro e reconcilia as diferenças.



Campos

Os campos que este formulário exibe dependem do tipo de registro que você está reconciliando. A coluna esquerda mostra os campos de registros no sistema de base,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluindo as mudanças propostas que fazem parte do upgrade. A coluna direita mostra os campos do seu registro personalizado.

Como preparar seu plano de upgrade

Prepare um plano de upgrade a ser usado em seu upgrade executando as tarefas a seguir.

Como criar seu plano de upgrade

Crie seu plano de upgrade para experimentar um upgrade contínuo e acelerado, empacotando as aplicações em um plano de upgrade.

Antes de Iniciar

Nota:
Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão disponível mais recente para criar o plano de upgrade. É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. A versão de destino do plano de upgrade deve ser exatamente igual à versão da instância (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o novo upgrade da instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades do plano de upgrade**.

   Nota:
   É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como uma instância de construtor.

2. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Plano de upgrade**.

   Nota:
   Se você estiver na página Monitor de upgrades, clique em **Gerenciar plano de upgrade**.

   A exibição de lista do Plano de upgrade é exibida.

3. Clique em **Criar** para iniciar a compilação do plano de upgrade.
   Por padrão, o plano de upgrade usa somente as instalações da aplicação e a publica no repositório de aplicações. Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

   Nota:
   Certifique-se de que todas as aplicações na instância estejam no estado pronto para serem publicadas no repositório de aplicações.

   Você só pode ter um plano de upgrade por vez.
   Uma mensagem de confirmação final é exibida para começar a criar o plano de upgrade. Se alguma aplicação tiver mudanças em andamento, o plano de upgrade deverá ser criado somente após a conclusão das mudanças. A mensagem de aviso aparece para concluir a revisão dos registros ignorados restantes, desde que você tenha habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. Clique em **Criar plano de upgrade**.
   O plano de upgrade começa a ser criado.

5. Clique em **Ir para o plano de upgrade** quando a compilação estiver concluída.

   Nota:
   Clique em **Exibir detalhes** se quiser exibir os detalhes de execução do plano de upgrade. Se você vir um aviso, é recomendável revisar os detalhes da execução para identificar os erros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plano de upgrade é aberto e uma lista de itens do plano de upgrade é exibida.

6. **Opcional:** Clique em **Novo** se quiser adicionar manualmente itens do plano de upgrade.

   Nota:
   As aplicações ou plug-ins que você deseja adicionar manualmente ao plano de upgrade já devem estar instalados e ativos na instância.

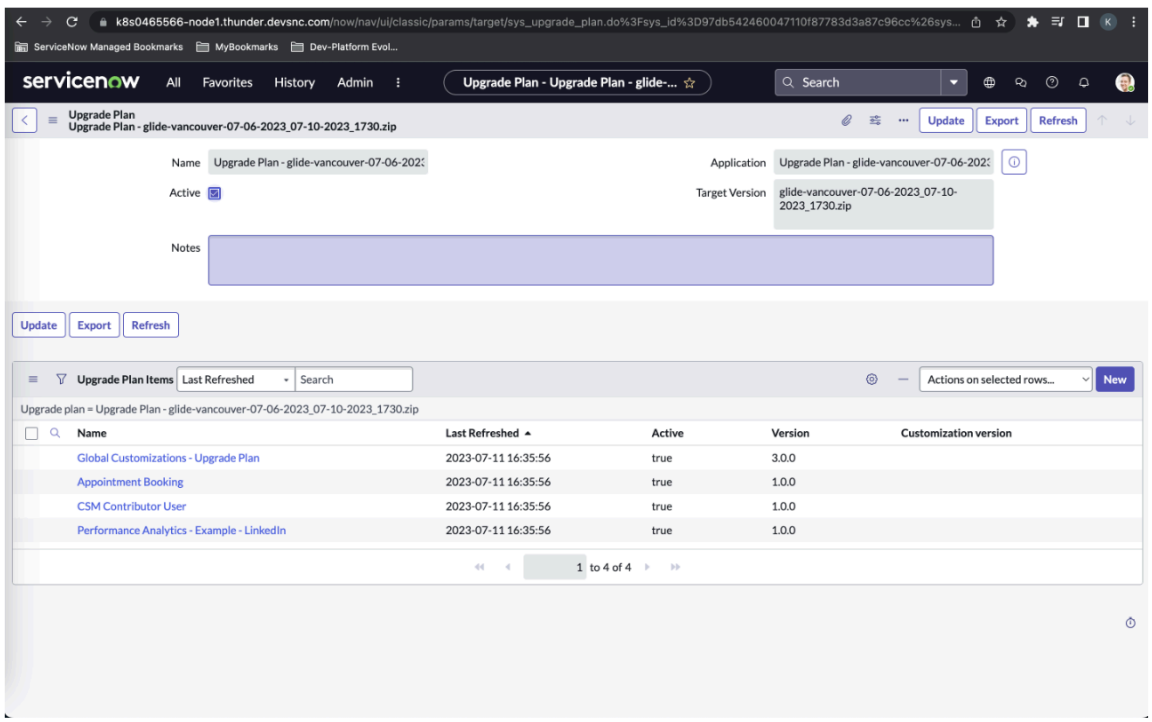
   Se você quiser ignorar qualquer um dos itens do plano de upgrade como parte do Plano de upgrade, defina o item do plano de upgrade selecionado como falso.

7. **Opcional:** Clique em **Atualizar** para capturar todas as mudanças recentes no plano de upgrade.

   Nota:
   Esta etapa será aplicável somente se você tiver alguma atualização na aplicação ou plug-in existente no plano de upgrade. Se o plano de upgrade já tiver sido publicado, será necessário publicá-lo novamente após cada atualização.

8. Clique em **Publicar** para publicar o plano de upgrade.
   Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

   Nota:
   Instale todas as aplicações e plug-ins necessários antes de publicar o plano de upgrade. Se você definiu a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS como verdadeira, precisará resolver todos os registros ignorados antes de publicar o plano de upgrade. Se você quiser excluir o plano de upgrade, clique em **Excluir**. A opção **Excluir** está disponível somente para os Planos de upgrade que ainda não foram publicados.



O plano de upgrade agora está pronto para ser instalado na instância do consumidor.

Como atualizar seu plano de upgrade

Atualize seu plano de upgrade para empacotar todos os plug-ins e aplicações instalados recentemente em seu plano de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

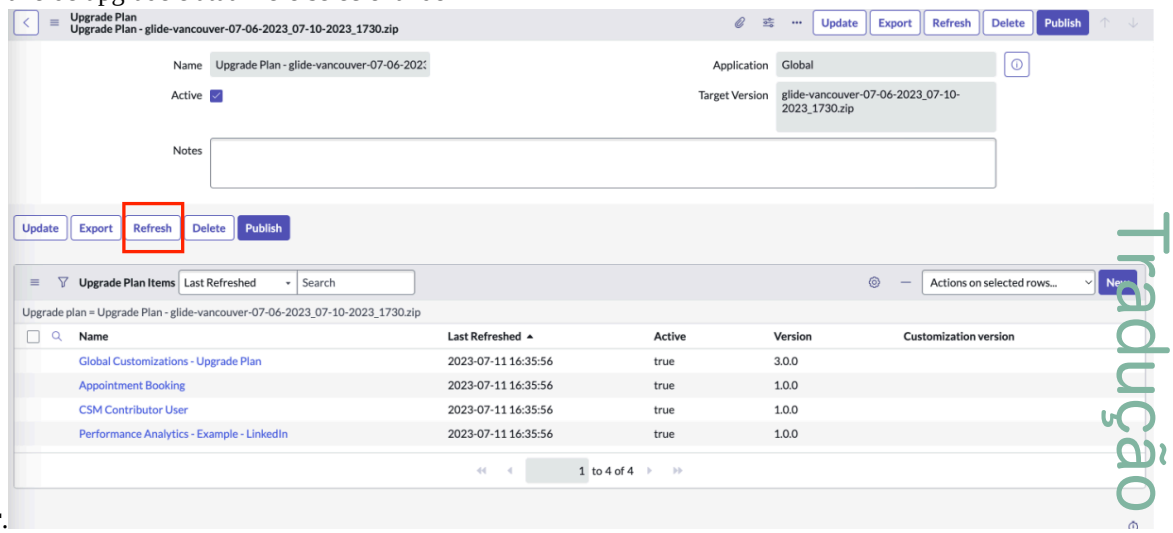
Procedimento

1. Acesse as aplicações e plug-ins necessários e selecione **Ativar** para instalá-los.

   Nota:
   Isso pode ser feito mesmo após a publicação do plano de upgrade.

   A ativação do plug-in é iniciada e instalada com sucesso.

2. Acesse o plano de upgrade e atualize-o selecionando



   Atualizar.
   A mensagem de confirmação Atualizar plano de upgrade é exibida.

3. Depois que o plano de upgrade for atualizado, selecione **Ir para o plano de upgrade**.

   Nota:
   O botão **Publicar** ainda está visível porque o plano de upgrade atualizado precisa ser publicado.

   Os plug-ins e aplicações instalados recentemente são exibidos na lista relacionada Itens do plano de upgrade.

Como instalar seu plano de upgrade

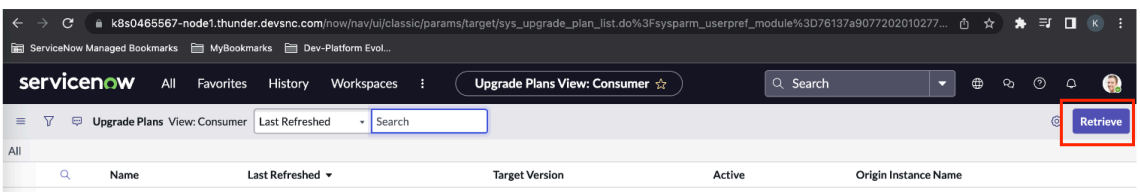
Instale seu plano de upgrade na instância do consumidor para implementá-lo em seus upgrades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Plano de upgrade**.
   A exibição de lista dos planos de upgrade é exibida.

2. Selecione Recuperar para encontrar seu plano de upgrade.



3. Pesquise seu plano de upgrade pelo nome.

Tradução automática

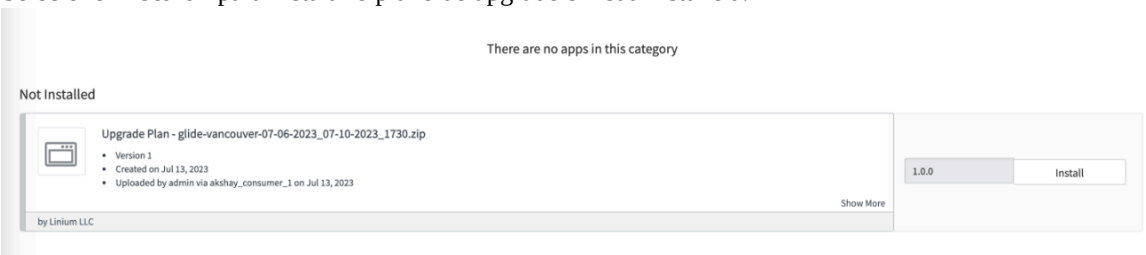
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Aplicações da minha empresa** e atualize-o.

   Nota:
   Esta etapa será aplicável somente se você não conseguir encontrar a versão necessária do seu plano de upgrade.

5. Repita as etapas anteriores para ver a versão mais recente do plano de upgrade.

6. Selecione **Instalar** para instalar o plano de upgrade em sua instância.



   Nota:
   Se você fez mudanças no plano de upgrade na instância do construtor depois de instalá-lo na instância do consumidor, atualize o plano de upgrade para a versão mais recente.

Preparar para fazer upgrade com o plano de upgrade

Prepare o upgrade da instância com o plano de upgrade determinando que todas as aplicações e plug-ins estão prontos para serem implementados no upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Plano de upgrade**.
   O plano de upgrade instalado é exibido na lista.

2. Selecione o plano de upgrade.
   A exibição do formulário do plano de upgrade é exibida com todas as suas configurações.

3. Para garantir que todas as aplicações e plug-ins estejam prontos para serem implementados no upgrade, selecione **Atualizar** no menu de contexto do Plano de upgrade.
   Se houver erros para qualquer um dos itens, corrija-os e siga a etapa Reprocessar.

   Nota:
   Todas as aplicações e plug-ins na lista relacionada Itens do plano de upgrade devem estar no estado **Pronto** para prosseguir com o upgrade. A aplicação ou plug-in no estado **Já instalado**, erro ou sua versão mais recente não serão considerados durante o processo de upgrade.

   O plano de upgrade agora está pronto para ser implementado.

4. Aplique um plano de upgrade existente a uma instância a qualquer momento, sem limitação, somente durante os upgrades.

   Agora você também pode exportar o plano de upgrade em um formato de instalação em lote usando o botão **Exportar**. Consulte CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install para obter mais informações.

5. **Opcional:** Selecione **Reinstalar** para reinstalar os itens com falha em um plano de upgrade após a conclusão do upgrade.
   Você também pode revisar o histórico do plano de upgrade para saber os motivos da falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 deve usar esta opção somente se tiver itens com falha em um plano de upgrade.

6. **Opcional:** Clique em **Reprocessar** para reprocessar o plano de upgrade depois que os erros do item do plano de upgrade tiverem sido resolvidos.

Nota:
Esta etapa é aplicável somente se você tiver itens de erro no plano de upgrade.

Visualizar plano de upgrade

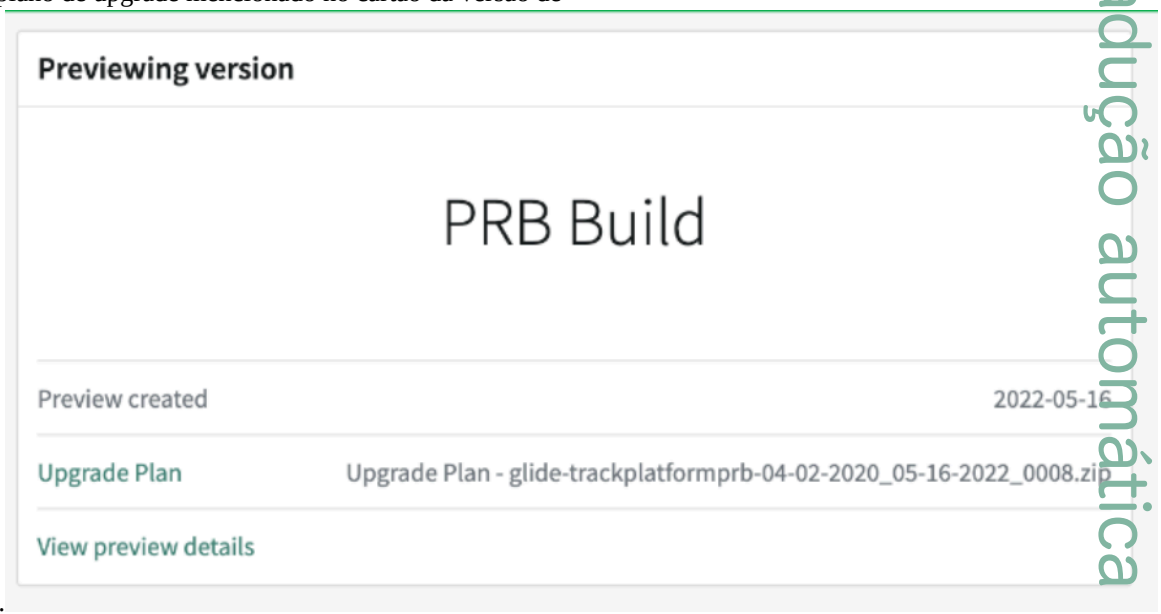
Visualize seu plano de upgrade antes de implementá-lo nos upgrades. Depois que o plano de upgrade é instalado, ele gera automaticamente a visualização do plano de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

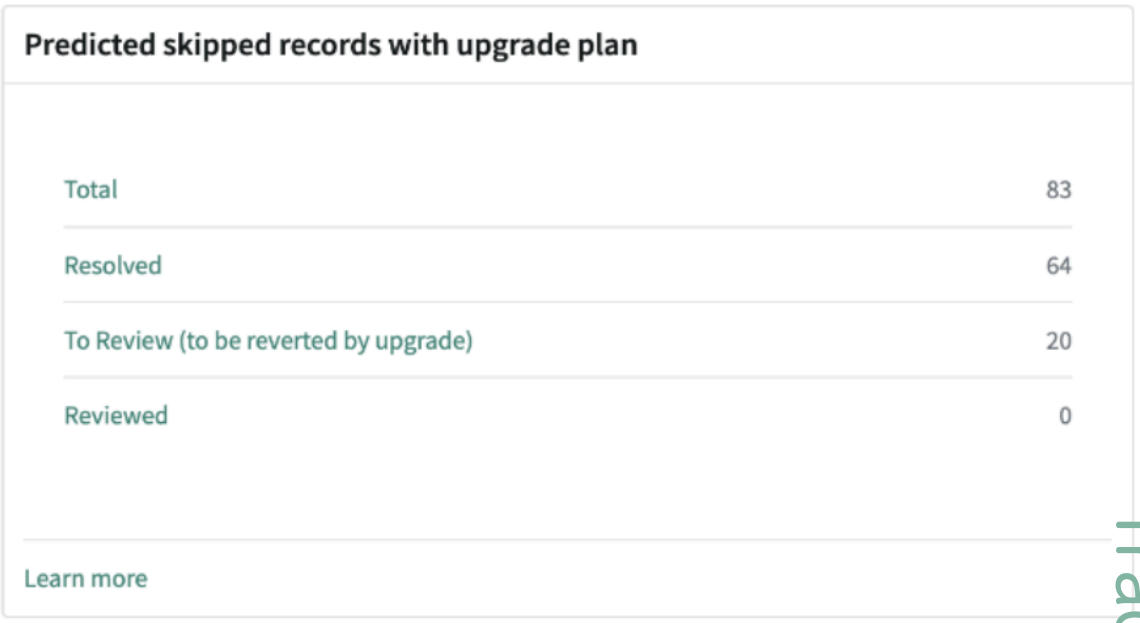
1. Acesse a página Visualização de upgrade para visualizar o plano de upgrade.
2. Verifique o plano de upgrade mencionado no cartão da versão de visualização.



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.

3. **Opcional:** Verifique os registros ignorados previstos com o cartão do plano de upgrade para visualizar os registros



ignorados.

- Total: número total de registros ignorados
- Resolvido: registros ignorados incluídos no plano de upgrade
- Revisado: registros ignorados que foram revisados

Nota:
Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Aplicar plano de upgrade ao seu upgrade

Aplique o plano de upgrade selecionado ao upgrade da sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse a página Monitor de upgrades para garantir que o plano de upgrade selecionado esteja sendo implementado no seu upgrade.
   Se o plano de upgrade tiver sido implementado no upgrade em andamento, o link Revisar plano de upgrade será exibido no cartão Versão de destino.

   Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

2. Verifique a data e a hora do plano de upgrade implementado no cartão Duração do upgrade quando o upgrade for concluído.
   Você pode selecionar o link Revisar plano de upgrade no cartão Duração do upgrade para conhecer o histórico do plano de upgrade. Ele mostra todas as aplicações e plug-ins instalados e os itens com falha.

3. **Opcional:** Role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.

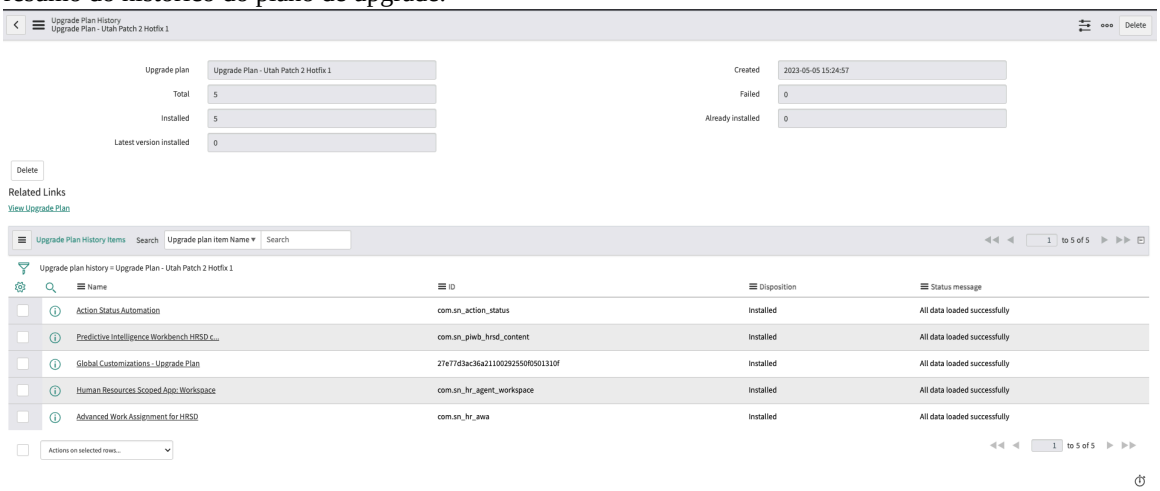
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Total: número total de registros ignorados
- Resolvido: total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
- Para revisar: total de registros restantes a serem revisados manualmente

Nota:
Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. **Opcional:** Clique em **Revisar plano de upgrade** no cartão Duração do upgrade se quiser verificar o resumo do histórico do plano de upgrade.



Revisar registros ignorados com plano de upgrade

Revise os registros ignorados após a conclusão do upgrade.

Antes de Iniciar

Nota:
Este processo será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Quando o upgrade for concluído, role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.
   - Total: número total de registros ignorados
   - Resolvido: total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
   - Para revisar: total de registros restantes a serem revisados manualmente

Nota:
Depois de usar o plano de upgrade, a aplicação global é criada e todos os registros são movidos para a aplicação global. Assim que você criar a aplicação global, os novos conjuntos de atualizações serão exibidos.

Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade, independentemente de eles estarem sendo revisados. Se as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados precisarão ser revisados.

2. Selecione o link Para revisar para ver os registros que precisam ser revisados manualmente.

Revisão do histórico de upgrades

O módulo Histórico de upgrades rastreia todos os upgrades feitos em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou de uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

- Listas relacionadas ao histórico de upgrades: use as listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade
- Exibição do VTB (Visual Task Board) de registros ignorados: use a exibição do VTB para ver o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados

Revisar registros ignorados usando listas relacionadas

Use diferentes listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
   Uma lista de upgrades é exibida.
2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário Upgrades do sistema é exibido.
3. Selecione qualquer uma das listas relacionadas a seguir para revisar os registros ignorados.

Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão

Resolva os registros de atualização ignorados rastreando-os e revisando-os na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão. Para evitar que suas personalizações sejam substituídas durante os upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora (não aplica a atualização a) os objetos que foram personalizados. Consulte Resolver uma atualização ignorada e definir um status de resolução para obter mais informações.

Lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas

Exiba a lista de registros ignorados revisados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. Quando você seleciona um registro ignorado para revisar e define um **Status de resolução** com um valor diferente de Não revisado, o registro de atualização passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisar para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Cópias para lista relacionada a revisão

Cópias a serem revisadas lista todos os registros que precisam ser revisados.

Lista relacionada a cópias revisadas

Cópias revisadas lista todos os registros que foram revisados.

Lista relacionada de Personalização inalterada

Personalizações inalteradas lista todos os registros que foram ignorados (devido a uma personalização), mas não houve mudanças desde o último upgrade. Consulte Reverter uma personalização para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada a mudanças aplicadas

Mudanças aplicadas lista todas as mudanças que foram aplicadas neste upgrade.

Lista relacionada Resultados do sinistro a serem revisados

Durante os upgrades do sistema, a guia Status do sinistro exibe os resultados a serem revisados e resolvidos.

Lista relacionada de detalhes de upgrade

Detalhes de upgrade lista todos os registros de Detalhes de upgrade para este upgrade.

Nota:
As listas relacionadas Cópias a serem revisadas e Cópias revisadas são listas relacionadas específicas da plataforma.

Detalhes das listas relacionadas ao histórico de upgrades

A tabela a seguir fornece a descrição de cada campo em todas as listas relacionadas no módulo de histórico de upgrades.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	O nome do arquivo tem descrições diferentes para listas relacionadas diferentes • Mudanças ignoradas para lista relacionada a revisão: nome do registro de detalhe de upgrade ignorado • Lista relacionada a mudanças ignoradas revisadas: nome do registro detalhado de upgrade revisado • Cópias para lista relacionada a revisão: nome do registro que precisa ser revisado • Lista relacionada Cópias revisadas: nome do registro que foi revisado • Personalização Lista relacionada inalterada: nome do registro sys_upgrade_history_log inalterado. Selecione-o se quiser acessar os Detalhes do upgrade e adicionar texto de comentário ou definir um status de resolução para ele • Lista relacionada a mudanças aplicadas: nome do arquivo de upgrade atual • Lista relacionada Resultados do sinistro a serem revisados: nome do registro de detalhe de upgrade ignorado • Lista relacionada de detalhes de upgrade: nome do arquivo de upgrade atual
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
	• Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Erro ignorado: o sistema não teve o upgrade neste arquivo, mas foi ignorado por motivos como o registro já existir no sistema em um escopo diferente ou já existir uma propriedade do sistema. **Nota:** Isso só pode ser editado por uma manutenção. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque a atualização requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
	Nota: A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Motivo	Declara o motivo pelo qual um registro específico foi movido para a disposição Erro ignorado.
Resolução	• Revisado • Retido • Revertido
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.

Reverta uma personalização

Para evitar que as personalizações sejam substituídas por upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora automaticamente as mudanças nos objetos que foram personalizados. Você pode substituir suas personalizações quando um upgrade de software contiver um recurso que você deseja implementar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para identificar objetos personalizados, o sistema adiciona um registro correspondente na tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml]. A tabela mantém as informações da versão atual de todos os objetos que foram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizados. O processo de upgrade ignora as mudanças nos objetos que têm entradas na tabela. O processo de upgrade não ignorará objetos se somente os campos excluídos tiverem sido alterados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
2. Selecione a versão do software desejada.
3. Filtrar a lista relacionada Detalhes do upgrade por **Disposição é ignorada**.
4. **Opcional:** Adicione outra condição de filtro para **Alterado é verdadeiro** para retornar somente os objetos que mudaram desde o último upgrade.
5. Selecione o registro de atualização a ser implementado.
   O campo **Diferenças de arquivo** exibe uma comparação lado a lado da personalização e da versão padrão. As exclusões são realçadas em vermelho, as adições em verde e as modificações em amarelo.
6. Clique em **Reverter para sistema base** para substituir seu objeto personalizado pela versão padrão do sistema.
   - A **disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**.
   - Depois de reverter uma personalização, você tem a opção de clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar suas personalizações (desfazer a reversão).

Resolva uma atualização ignorada e defina um status de resolução

Revise o motivo de cada registro ignorado para resolver cada atualização ignorada após um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você resolve uma atualização retendo a personalização ou mesclando ou substituindo a personalização pela atualização do sistema de base.

Nota:
Os objetos personalizados e que não mudaram no sistema de base desde o último upgrade não exigem nenhuma ação da sua parte.

Quando um objeto é personalizado, o sistema adiciona um registro correspondente à tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml] e mantém as informações da versão atual de todos os objetos personalizados. O processo de upgrade ignora as mudanças nos objetos que têm uma versão atual na tabela Atualizações do cliente. Ao seguir o procedimento, você executa uma das seguintes ações:

- Manter uma personalização sem mudanças
- Mantenha uma personalização mesclando mudanças do objeto atualizado
- Reverter um objeto personalizado para a versão atualizada (ou seja, substituir a personalização)
- Revise a ação ignorar e não executar nenhuma ação no objeto

Nota:
Se você quiser capturar suas mudanças em conjuntos de atualizações diferentes do padrão, certifique-se de estar no contexto de Escopo da aplicação do item que está sendo alterado ao revisá-lo como parte dos itens ignorados. Se você estiver em um escopo diferente, poderá terminar com itens para diferentes escopos em seu conjunto de atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
2. Selecione a versão do software desejada.
3. Na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão, selecione o registro de atualização a ser resolvido.
   Consulte Revisão de registros ignorados usando listas relacionadas.
4. Revise a lista de mudanças.
   Para campos de texto, você pode clicar no campo para abrir a ferramenta Comparar/Mesclar.

   Para revisar as diferenças, clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.
5. Execute uma das seguintes ações:

   Você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro, por exemplo, para explicar a ação a revisores futuros.

Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão

Campo	Valor de entrada
Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize.	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado e Retido**. O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado.	**a.** Clique em**Resolver conflitos** para navegar até o formulário Resolver conflitos. **b.** Revise as diferenças. **c.** Para mesclar um campo: ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo. ▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas. ▪ Depois de mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar**. Depois de mesclar as mudanças de personalização: ○ O Status da resolução muda para Revisado e Mesclado. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base para este upgrade.	Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para 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.

Campo	Valor de entrada
	○ **A disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**. ○ **O status da resolução** muda para **Revisado e Revertido**. ○ O sistema cria um registro de atualização do cliente. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas. **Nota:** A qualquer momento depois de reverter uma personalização, você pode clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar a personalização.
Revise a opção "Ignorar" e não execute nenhuma ação no objeto.	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Deixe na lista ignorada para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro.	Na lista **Resolução**, escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Repita o processo para resolver cada registro de atualização na lista.

Resultado

Somente atualizações ignoradas com um **Status de ResoluçãoNão Revisado** ou sem um conjunto de resolução aparecem na lista relacionada Mudanças Ignoradas para Revisar. Qualquer ação que você realizar que mude o **Status de resolução** para um valor diferente de **Não revisado** ou **--Nenhum--** remove a atualização ignorada da lista e a move para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Quadro de tarefas visuais (VTB) de registros ignorados

Exiba o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados usando a exibição do VTB (Visual Task Board). Um registro de histórico de upgrade é criado para cada upgrade executado.

Para exibir o relatório de histórico, navegue até **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**. Você pode selecionar um upgrade na lista para exibir os detalhes do histórico de upgrades. Clique no link relacionado **ao VTB de registro ignorado** para exibir e gerenciar os registros ignorados no VTB.

Nota:
O link relacionado **ao VTB de registro ignorado** aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

Tradução automática

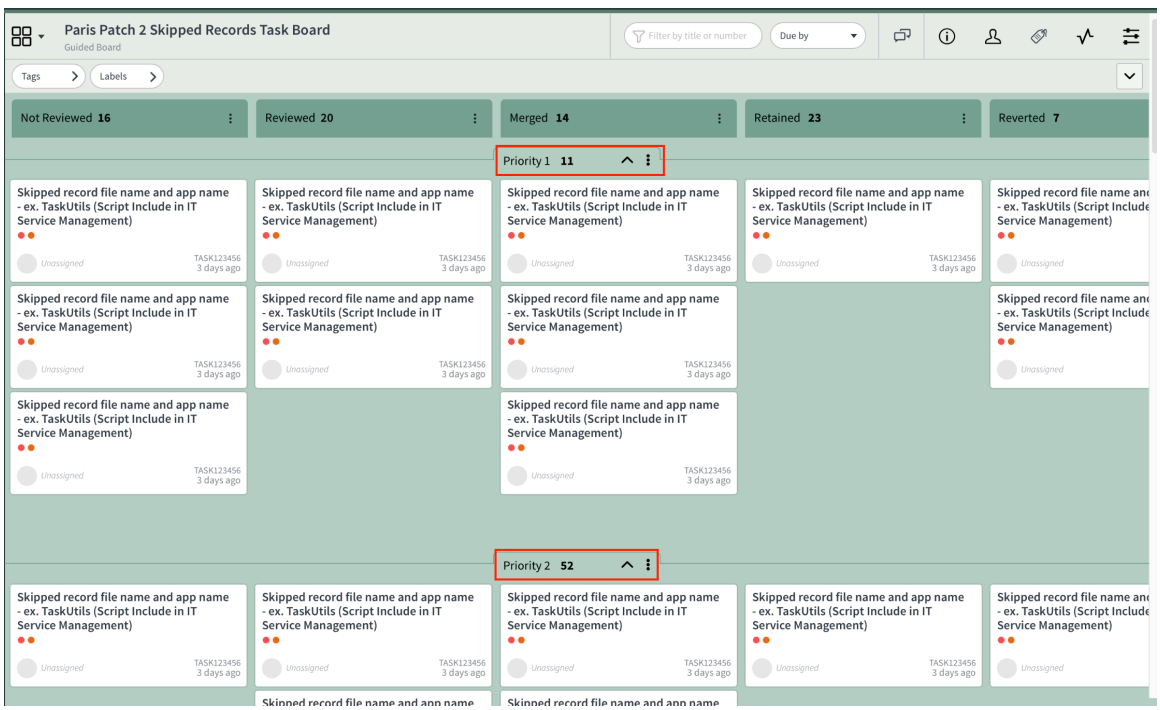
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do VTB do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Não revisado	Tarefas que não foram revisadas
Revisado	Tarefas que foram revisadas
Mesclados	Tarefas que têm as mudanças antigas e novas
Retido	Tarefas que retiveram as atualizações do upgrade mais recente
Revertido	Tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base

Os registros ignorados são priorizados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:

- Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais
- Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais
- Prioridade 3: relatórios e mais
- Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais
- Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro



Formulário de tarefa do histórico de upgrades

Você pode atualizar informações sobre uma tarefa de registro ignorada usando o formulário Tarefa de histórico de upgrades.

Para fazer mudanças em uma tarefa de registro ignorada, clique em um link de número de tarefa em uma tarefa no VTB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

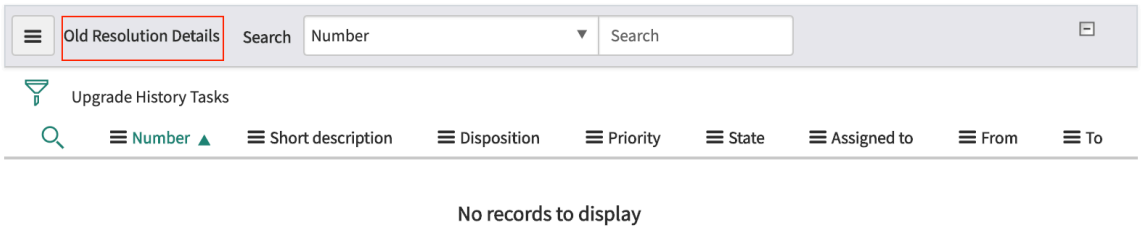
Detalhes do formulário da tarefa do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição sobre a tarefa
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Disposição	A disposição é Ignorada, já que o quadro de tarefas é somente para registros ignorados. O sistema não alterou este registro para preservar as personalizações.
Tipo	Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade.
Estado	Estado dos arquivos. • Não revisado: tarefas que não foram revisadas • Revisado: tarefas que foram revisadas • Mesclado: tarefas que têm as mudanças antigas e novas • Retido: tarefas que retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revertido: tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base
Anotações de trabalho	Anotações sobre a tarefa de registro ignorada
Atualizar	Botão para atualizar a tarefa de registro ignorada
Resolver Conflitos	Botão para resolver conflitos revisando as diferenças
Reverter para Sistema de Base	Botão para reverter as personalizações
Excluir	Botão para excluir a tarefa de registro ignorada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista relacionada Detalhes da resolução antiga mostra as ações realizadas na versão de upgrade



anterior.

Lista relacionada de detalhes da resolução antiga

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa do arquivo ignorado em que algumas ações foram realizadas na versão de upgrade anterior.
Descrição resumida	Descrição sobre a tarefa
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade anterior
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: **1.** (prioridade mais alta): conteúdo xml **2.** script ou script_plain **3.** conteúdo html **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set **5.** (prioridade mais baixa): outro
Estado	Estado dos arquivos. • Não revisado: tarefas que não foram revisadas • Revisado: tarefas que foram revisadas • Revisadas e mescladas: tarefas que foram revisadas e têm as mudanças antigas e novas • Revisadas e mantidas: tarefas que foram revisadas e retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revisadas e revertidas: tarefas que foram revisadas e reverteram suas mudanças no sistema de base
Atribuído a	Nome do usuário atribuído
De	Versão anterior anterior

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de detalhes da resolução antiga

Campo	Descrição
Para	Versão atual anterior

Lista relacionada a resoluções anteriores

A lista relacionada a Resoluções anteriores mostra o histórico do registro ignorado selecionado. Você pode ver quais resoluções foram concluídas com o registro ignorado selecionado nos upgrades anteriores.

Detalhes do formulário da tarefa do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Nome do registro ignorado.
Disposição	A disposição foi ignorada, pois a lista relacionada é somente para registros ignorados.
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	A resolução feita nos upgrades anteriores
Nome de destino	Nome do registro que você vê na IU, em oposição ao sys_update_name, que é o nome subjacente que tem a tabela e o sys_id
Tipo	Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade.
Tabela	A tabela à qual o registro ignorado pertence.

Atualizar rótulos padrão na exibição do VTB

Filtrar registros ignorados no quadro de tarefas do VTB com a implementação de rótulos codificados por cores. Você pode filtrar os registros ignorados atribuindo uma cor a cada um dos produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
2. Selecione um upgrade 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.

O formulário de upgrades do sistema é exibido.

3. Clique no link relacionado **ao VTB de registro ignorado** para exibir o status de resolução dos registros ignorados no VTB.

   Nota:
   O link relacionado **ao VTB de registro ignorado** aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

   A exibição do VTB do status de resolução dos registros ignorados é exibida.

4. Clique em **Rótulos** para mostrar os rótulos padrão.
   Os rótulos padrão consistem nas categorias Incluir códigos, Não inclui código e Outros.

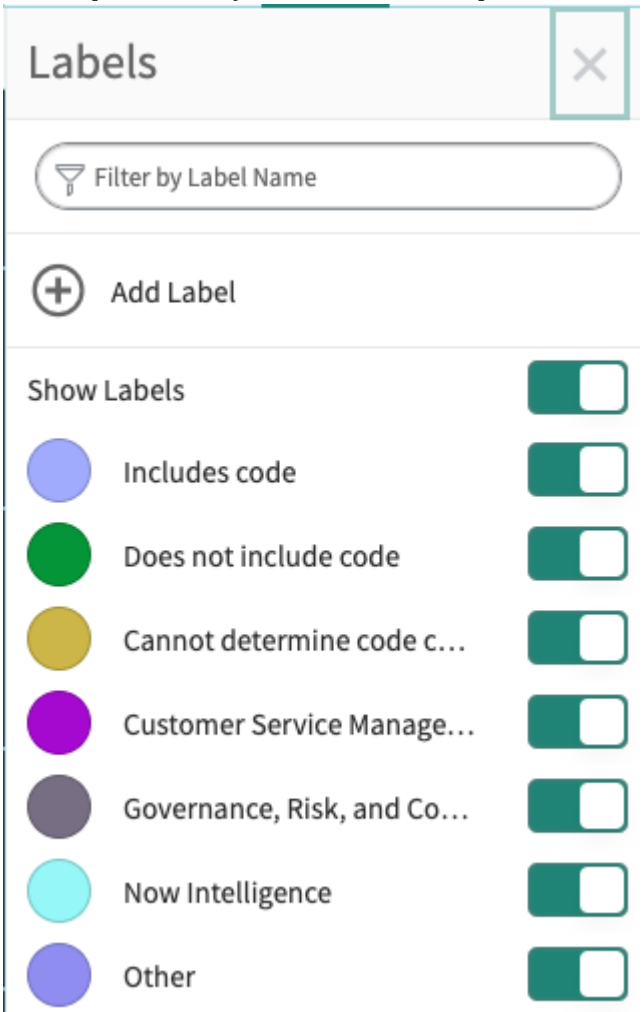
   Nota:
   As categorias Incluir e Não inclui códigos indicam se há alguma mudança no código dos registros ignorados. Todos os produtos se enquadram na categoria Outros de rótulos. Os rótulos do produto são atribuídos com cores diferentes. As tarefas são atribuídas com base nas cores do rótulo dos produtos.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar um rótulo, clique em **Adicionar rótulo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insira o nome do rótulo que você deseja criar. Você também pode mudar a cor de um rótulo clicando no



círculo de cores.

Nota:
Os novos rótulos e cores são salvos somente para o quadro de tarefas visuais atual e não são transferidos para o próximo quadro atualizado. Se você quiser que as novas atualizações de rótulo sejam exibidas no próximo quadro atualizado, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**. Defina as cores conforme necessário e as cores atualizadas começarão a aparecer no próximo quadro gerado.

O que Fazer Depois

Clique em um registro ignorado no VTB para atualizar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Formulário de tarefa do histórico de upgrades.

Exibir histórico de importação

Exiba seu histórico de importações acessando o módulo **Meu histórico de importações de aplicações**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Meu histórico de importações de aplicações**.
   A lista de registros do histórico de importação em sua instância 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.

2. Selecione uma das importações na lista para obter mais informações sobre essa importação.
   A exibição de formulário do registro sys_upgrade_history é exibida.

Nota:
Para saber mais sobre como importar do Controle de código-fonte, consulte ServiceNow Studio . Quando a importação estiver concluída, use o módulo **Histórico de importação da minha aplicação** para exibir o histórico de importação.

Acesso rápido a plug-ins e registros de histórico

Reduza o tempo de navegação acessando diretamente plug-ins, registros de histórico de instalação de aplicações e registros de histórico de confirmações do conjunto de atualizações. Os filtros para plug-ins e registros de histórico são implementados automaticamente nas exibições de plug-ins e registros de histórico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registros do histórico de instalação de plug-ins e aplicações

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Histórico de instalações de plug-in**.
2. Selecione qualquer um dos plug-ins ou registros de histórico para acessá-los diretamente.

Registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações

1. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações a confirmar**.
2. Selecione qualquer um dos conjuntos de atualizações para exibir diretamente o histórico de confirmações desse conjunto de atualizações.

Explorar log do histórico de upgrades

Reduza o tempo de processamento extraindo todos os logs relacionados ao upgrade em um arquivo separado chamado database-upgrade_<timestamp> .log. Você também pode compactar o arquivo e anexá-lo ao histórico de upgrades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o upgrade é iniciado, as mensagens de log de upgrade são gravadas no arquivo localhost_log e no arquivo database-upgrade_<timestamp> arquivo .log. Quando o upgrade for concluído, o arquivo database-upgrade_<timestamp> O arquivo .log foi carregado na tabela de histórico de upgrades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Utilitários**.

Nota:
Você pode implementar esta etapa para exibir o banco de dados extraído - upgrade_<timestamp> .log somente após a conclusão do upgrade.

2. Clique em **Download do arquivo de log do nó**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log aparece na lista de arquivos de log.

Nota:
O arquivo localhost_log consiste em todos os logs. O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log consiste somente em logs relacionados ao upgrade.

O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log aparecerá somente se a propriedade glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled estiver definida como Verdadeira. Por padrão, glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled é definido como verdadeiro.

3. Ir para **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
Uma lista de upgrades é exibida.
4. Clique no upgrade necessário na lista.
Você pode ver database-upgrade_<timestamp> O arquivo .log é anexado automaticamente ao upgrade.

Nota:
O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log será anexado somente se a propriedade glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled estiver definida como verdadeira. Por padrão, glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled é definido como verdadeiro.

5. Baixar o banco de dados compactado - upgrade_<timestamp> arquivo .log.

Nota:
O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log foi compactado para reduzir o tempo de download.

Administração da Central de upgrades

O módulo Administração contém informações sobre o risco de upgrade e a execução de regras de registros ignorados.

Gerenciamento do risco de upgrade

Você será notificado sobre os possíveis conflitos que podem resultar devido a várias personalizações em um arquivo de metadados ignorado, com uma nova mensagem de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

Uma das principais áreas de conflito durante um upgrade é a resolução de conflitos de arquivos de metadados ignorados que são liberados por ServiceNow®, mas foram personalizados. Esses conflitos resultam de vários usuários atualizando os mesmos arquivos. A ServiceNow pode atualizar o código nos arquivos que você personalizou ao longo do tempo. Sempre que você instala uma aplicação ou um plug-in, geralmente os personaliza de acordo com seus requisitos. Durante o próximo upgrade, você pode ter vários registros ignorados, dependendo das personalizações anteriores.

Importante:
Evite modificar os arquivos de metadados ignorados de alto risco e risco médio (se possível), que podem causar arquivos de metadados ignorados em conflito no próximo upgrade. Você pode editar os arquivos se as modificações forem absolutamente necessárias.

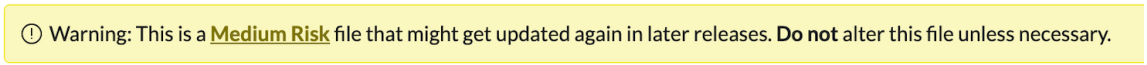
A finalidade da mensagem de IU é informar sobre possíveis problemas que podem surgir durante o processo de upgrade, especialmente se algum arquivo de alta prioridade tiver sido modificado. A notificação é na forma de mensagens de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

A mensagem de IU varia de acordo com a gravidade dos arquivos.

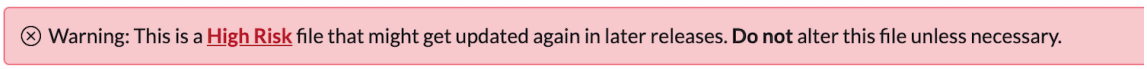
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

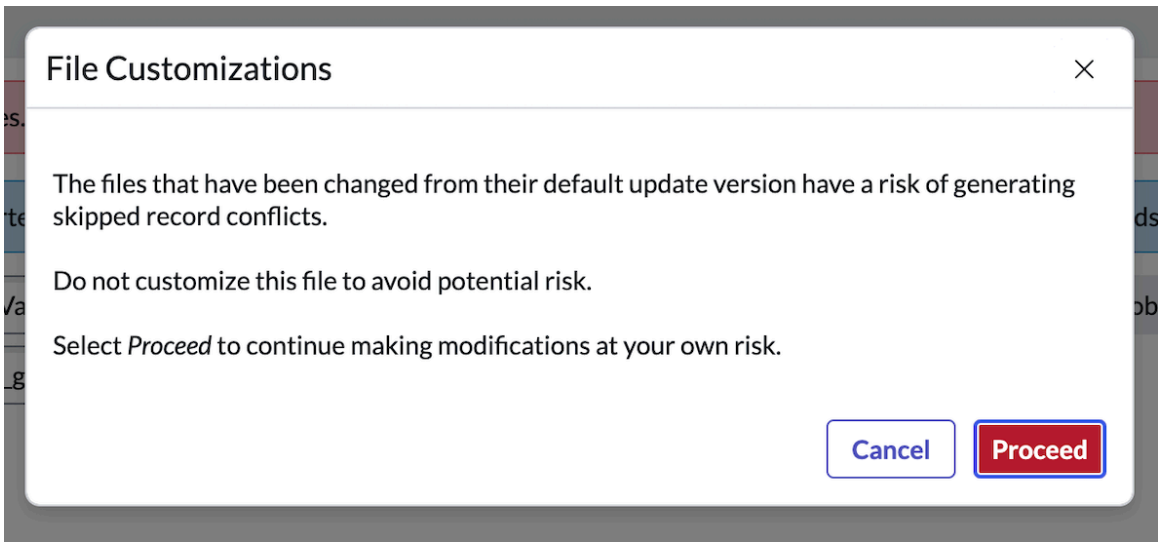
- Risco médio e não personalizado: os arquivos de risco médio que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável não modificar esses arquivos, a menos que seja necessário.



- Alto risco e não personalizado: os arquivos de alto risco que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável não modificar esses arquivos, a menos que seja necessário.



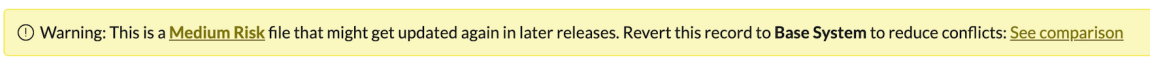
Nota:
Você pode prosseguir para modificar esses arquivos se as mudanças forem absolutamente necessárias. O modal a seguir é exibido.



- Alto risco e personalizados: os arquivos de alto risco personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável revertê-los para o sistema de base para evitar conflitos.



- Risco médio e personalizado: os arquivos de risco médio que são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável reverter para o sistema de base para evitar conflitos.



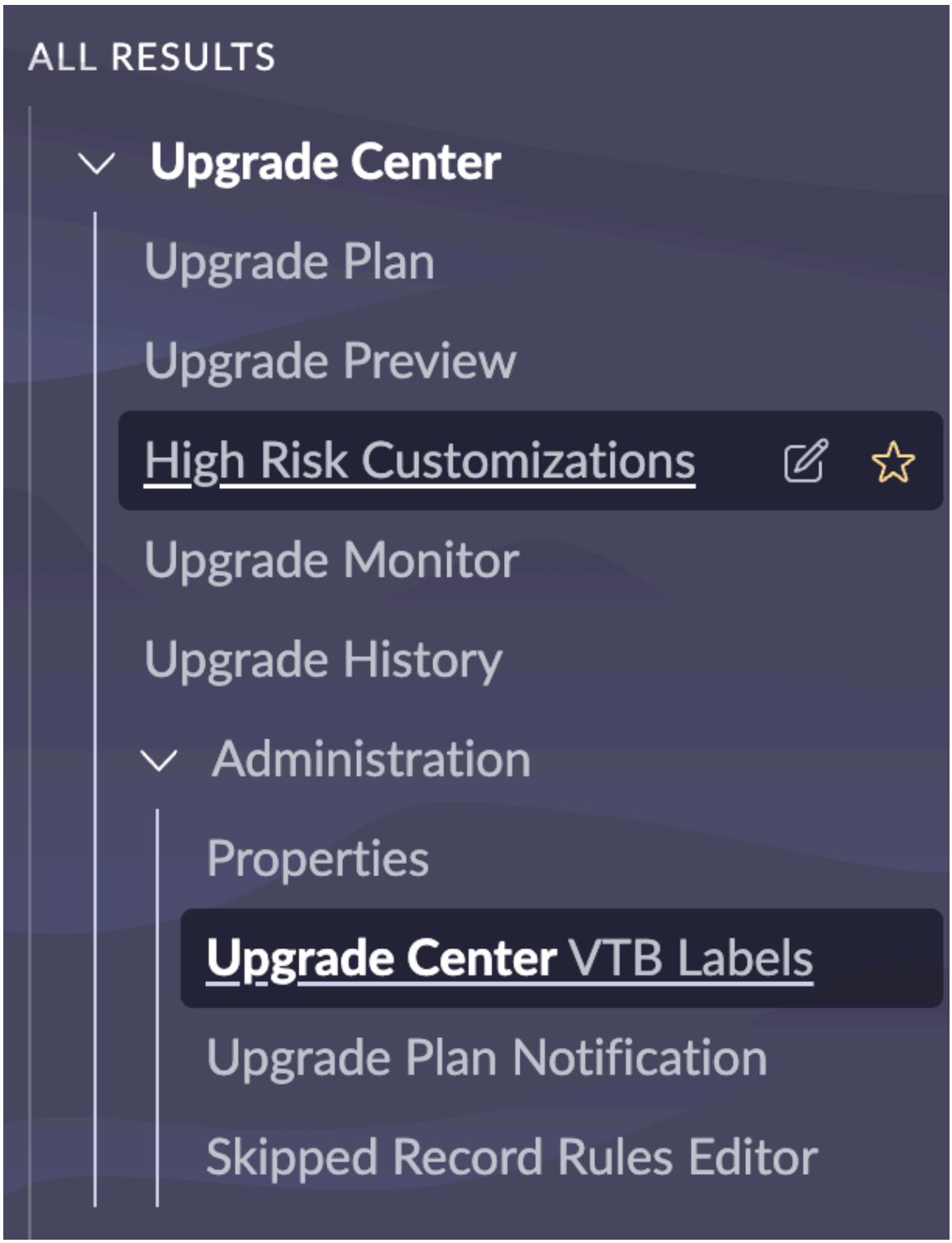
- Não arriscado e não personalizado: você não vê nenhum aviso para esta condição.
- Sem risco e personalizado: você não vê nenhum aviso para esta condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu Personalizações de alto risco

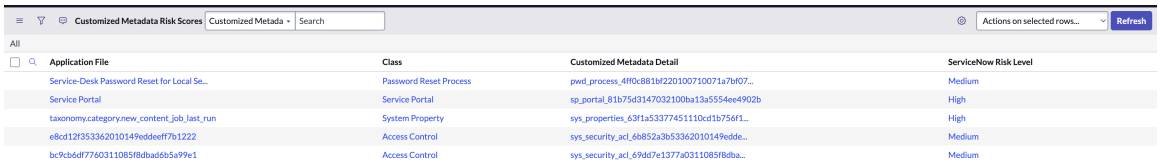
O item de menu **Personalizações de alto risco** apresenta a sobreposição entre os arquivos de alto e médio risco da ServiceNow e suas personalizações.



Eles são armazenados em uma tabela virtual chamada v_metadata_customization_risk e são atualizados após um período definido ou quando você seleciona **Atualizar** na exibição de lista.

Tradução automática

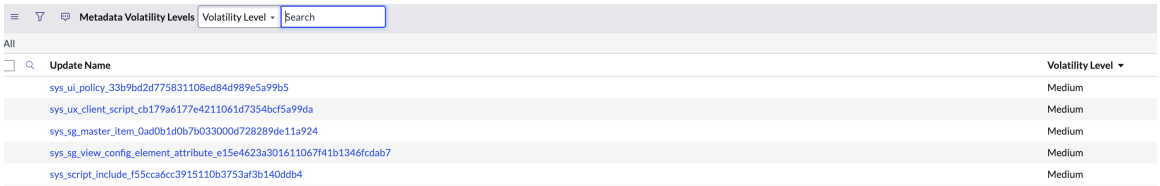
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Armazenamento de arquivos de risco

Os arquivos de risco alto e médio são armazenados na nova tabela sys_metadata_volatilidade.

Nota:
É recomendável não modificar a tabela sys_metadata_volatilidade e ela é atualizada automaticamente para cada upgrade de família. A tabela sys_metadata_volatilidade não faz parte do item de menu na barra de navegação.



Nota:
O risco é determinado pela probabilidade de um determinado arquivo de metadados ser modificado, o que é previsto com base nas tendências de atualizações de versões recentes. Alguns arquivos que podem não existir no sistema no momento estarão presentes na tabela para contar com a instalação futura de apps/plug-ins.

Criar uma regra de registro ignorado

Crie regras de registros ignorados com base nas condições definidas para definir suas personalizações após um upgrade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

   Nota:
   Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-la como ativa se quiser usar as regras de amostra.

2. Selecione **Novo** para criar uma nova regra de registro ignorado.
   O formulário Regras de registro ignorado para upgrade é exibido.

   Nota:
   As novas regras estão ativas por padrão. Você pode torná-los inativos se não quiser usá-los.

3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra.
Ordem	Ordem na qual a regra é executada. **Nota:** O número de ordem é incrementado automaticamente a partir da última ordem de regra criada.
Ativo	Opção para ativar a regra.
Condições	Condições de quando as regras são implementadas nos registros ignorados. **Nota:** Essas condições são somente para registros ignorados que não estão sendo revisados. Se você definir a condição de disposição como qualquer coisa diferente de registros ignorados, essa condição não funcionará.
Ação	Opção para escolher uma das quatro ações a seguir: ○ Manter minhas modificações (sempre manter) ○ Reverter e manter inativo ○ Atribuir registros ignorados ao usuário ○ Atribuir marcadores aos registros ignorados **Nota:** Com base na ação selecionada, uma mensagem é exibida com mais informações.
Comentário	Adicione um comentário sobre as condições que estão sendo definidas.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova regra aparece na lista de regras disponíveis.

O que Fazer Depois

Agora você pode executar as regras de registro ignoradas automaticamente durante um upgrade ou pode executar sob demanda nos registros ignorados. Para obter mais informações, consulte Executar uma regra de registro ignorado.

Executar uma regra de registro ignorado

Execute regras de registros ignorados com base nas condições definidas para resolver registros ignorados em um upgrade. As regras são executadas automaticamente durante um upgrade ou podem ser executadas sob demanda após um upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Executar uma regra de registro ignorado sob demanda

Execute as regras de registros ignorados sob demanda nos registros ignorados sempre que for necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

   Nota:
   Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-la como ativa se quiser usar as regras de amostra.

2. Execute as regras sob demanda usando uma das maneiras a seguir.

Executar uma regra de registro ignorado automaticamente

Execute as regras de registros ignorados automaticamente durante o upgrade nos registros ignorados.

Essas regras são executadas nos registros ignorados automaticamente durante o processo de upgrade. A previsão da execução de regras nos registros ignorados pode ser visualizada no cartão de previsão da lista Ignorada no módulo Visualização de upgrade.

Depois que a execução das regras for concluída, o resumo poderá ser revisado no Resumo de upgrade do Monitor de upgrades.

Nota:
Regras de registro ignoradas e planos de upgrade não podem ser implementados juntos em um upgrade.

Referências da Central de upgrades

Esses tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre suas propriedades de upgrade, funções e regras ignoradas.

Propriedades Central de upgrades

No formulário de propriedades, você pode definir parâmetros que controlam como o sistema é executado.

Propriedades da estimativa de duração do upgrade

Campo/elemento	Descrição
Consultas de estimativa de duração de upgrade `glide.upgrade.preview.duration.instance.id`	Uma instância de não produção consulta a estimativa de duração do upgrade. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema usará todos os registros de instância remota para consultar a estimativa de duração do upgrade. Você também pode copiar o sys_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da estimativa de duração do upgrade

Campo/elemento	Descrição
	do registro de instância remota que deseja consultar para a estimativa de duração do upgrade. O sistema usa a duração mais alta dos resultados.

Fazer upgrade das propriedades do Visual Task Board

Campo/elemento	Descrição
Habilitar um administrador ou usuário com função de administrador para possuir o VTB de upgrade *glide.upgrade_center.task_board.owner*	O proprietário do VTB de upgrade deve ser um administrador. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema usará o primeiro usuário administrador da lista de usuários administradores ativos. A lista de usuários administradores ativos é classificada por nome de usuário.
Permitir que administradores ou usuários com função de administrador sejam membros do upgrade do VTB *glide.upgrade_center.task_board.members*	Os membros do VTB de upgrade devem ser administradores. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema adicionará todos os usuários administradores ativos como membros.

Propriedades do plano de upgrade

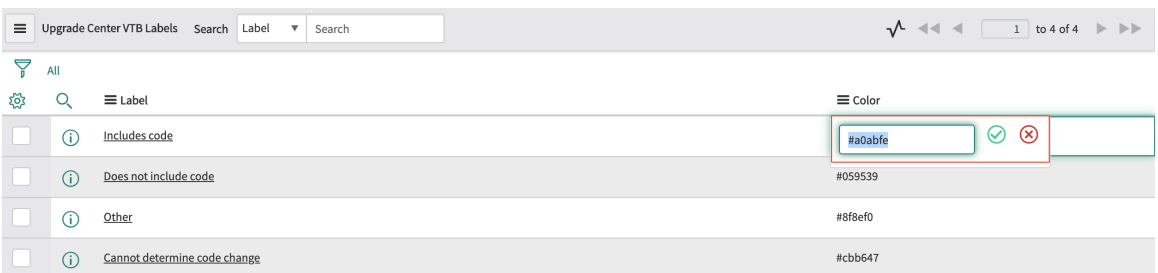
Campo/elemento	Descrição
Consultas sobre o tipo de instância que o usuário está configurado. *glide.upgrade.plan.instance_type*	Você deve configurar a instância como construtor ou consumidor. Você deve criar o plano de upgrade em uma instância do construtor e implementá-lo em uma instância do consumidor.

Central de upgrades Lista de rótulos do VTB

A lista Central de upgrades de Rótulos do VTB no módulo Administração mostra todos os rótulos no Upgrade Visual Task Board (VTB). Você também pode mudar a cor dos rótulos existentes.

Se você quiser mudar a cor de um rótulo existente, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**

Nota:
Se você atualizar a cor de um rótulo existente, a mudança não será refletida no quadro relacionado ao upgrade da versão atual. A mudança será vista somente a partir do upgrade da próxima versão.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras ignoradas padrão

Reduza o tempo de processamento considerável com as regras ignoradas padrão para reter automaticamente os tipos de metadados de configuração que causam alta fricção.

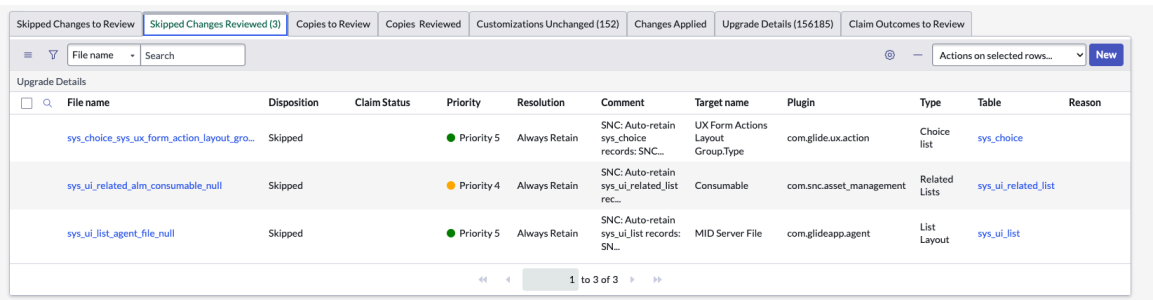
A partir do Xanadu, novas regras ignoradas foram introduzidas por padrão para ajudar você a reter automaticamente determinadas personalizações durante o processo de upgrade. Isso elimina a necessidade de revisão manual dos registros ignorados gerados durante o processo de upgrade.

A seguir está a lista de tabelas da qual, se algum registro ignorado estiver sendo gerado como um arquivo de metadados, as personalizações serão mantidas por padrão com as novas regras ignoradas:

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

Nota:
Para a tabela wf_workflow_version, as novas regras ignoradas definem automaticamente os registros ignorados gerados como **Manter minhas modificações (sempre manter)**. Esta tabela geralmente é usada para mudanças de configuração e não precisa ser revisada.

Os registros ignorados que são retidos automaticamente pelas regras ignoradas padrão são encontrados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.



Nota:
Você também pode encontrar um comentário para cada registro ignorado retido para mostrar a tabela relacionada da qual foi gerado durante o processo de upgrade.

Funções Central de upgrades

Central de upgrades está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administrador de sistema [admin]

Acesse todas as tabelas e informações na Central de upgrades da sua instância.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Gestão de upgrade

Aproveite a ServiceNow Gestão de upgrade para ter uma experiência de upgrade abrangente e eficiente. Simplifique seu processo de upgrade acessando todas as ferramentas e informações necessárias em um só lugar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar



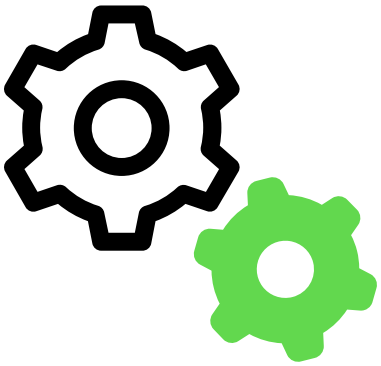
Saiba mais sobre a Gestão de upgrades

Uso



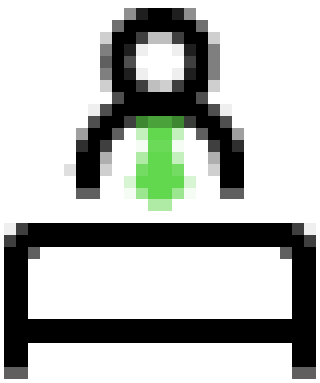
Use as ferramentas, as informações relevantes e a configuração assistida para seus upgrades

Configurar



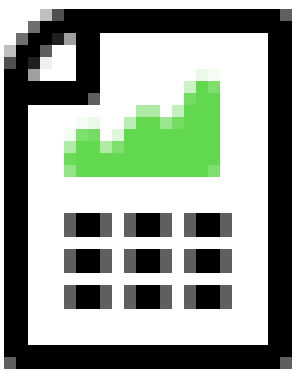
Configurar gestão de upgrades

Administrar



Administração da Gestão de upgrades

Referência



Aprenda informações diversas sobre a Gestão de upgrades

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas sobre Gestão de upgrade no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

Explorando Gestão de upgrade

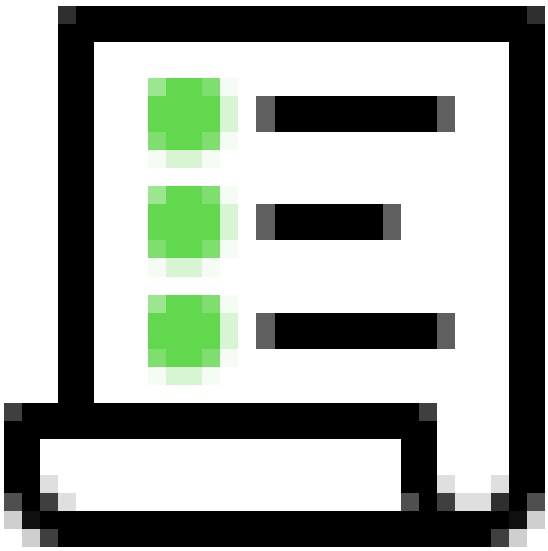
Utilize Gestão de upgrade para obter uma compreensão abrangente do seu processo de upgrade e tomar decisões fundamentadas.

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.

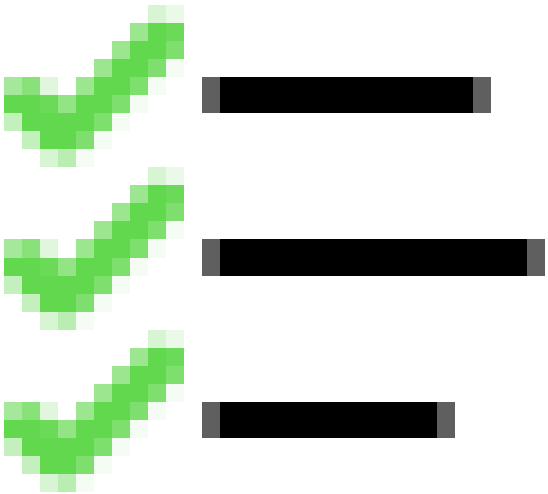
Visão geral Gestão de upgrade

Resumo da gestão de upgrades



Acesse todas as informações e ferramentas relevantes necessárias para o upgrade

Tour guiado da Gestão de upgrades



Simplifique o processo de upgrade com a configuração assistida

Você pode acessar Gestão de upgrade de uma das maneiras a seguir.

Opção	Etapas
Como usar a navegação à esquerda	1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades**. 2. Selecione uma das seções ou blocos de ferramentas para obter mais informações.
Usando a opção da guia Administrador	1. Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades**. 2. Selecione uma das seções ou blocos de ferramentas para obter mais informações.

Gestão de upgrade usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de sistema [admin]	O usuário administrador do sistema acessa todas as tabelas, ferramentas e informações no Console de gestão de upgrades 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.

Benefícios do Gestão de upgrade

Benefício	Recurso	Usuários
Experiência de balcão único para todas as informações relevantes para um upgrade	Gestão de upgrade resumo	Administrador do sistema
Acesso irrestrito a todas as ferramentas necessárias para o upgrade da sua instância	Gestão de upgrade ferramentas	Administrador do sistema
Processo de configuração assistida para o upgrade da sua instância	Acesse a configuração assistida do Gestão de upgrade	Administrador do sistema

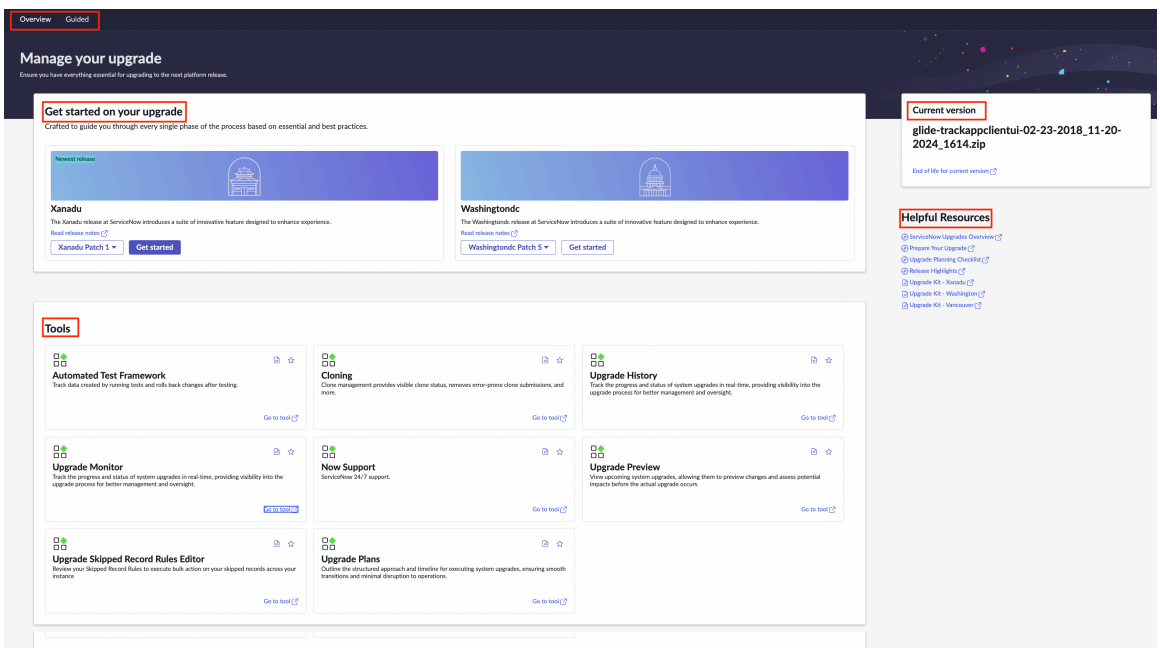
O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Gestão de upgrade, consulte:

- Como usar o Gestão de upgrade
- Administração do Gestão de upgrade
- Referências de gestão de upgrade

Gestão de upgrade resumo

Utilize a aplicação da loja Gestão de upgrade para acessar todas as informações e ferramentas pertinentes para o upgrade.



Você pode fazer o seguinte usando Gestão de upgrade.

- Obtenha uma exibição abrangente de página única de todas as informações relevantes para um upgrade
- Acesso a todas as ferramentas necessárias para um upgrade
- Opção para usar o processo de configuração assistida para um upgrade em sua instância
- Experiência completa para um processo de upgrade contínuo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, você está na guia Visão geral quando chega pela primeira vez em Gestão de upgrade.

A seguir estão as seções principais na guia Visão geral.

Comece seu upgrade

Nesta seção, você pode exibir as três versões mais recentes. Você também pode selecionar a versão de patch necessária e selecionar **Introdução** para iniciar o upgrade selecionado. Selecione o link Ler notas de versão para exibir as mudanças delta na versão mais recente da versão.

Nota:
Esta seção tem a IU acima somente quando um upgrade não está programado.

Upgrade programado

Nesta seção, você pode exibir o nome do upgrade programado e as informações da data de início. Você pode selecionar **Ir para o monitor** para ir para o módulo Monitorar e ver mais detalhes sobre o upgrade programado. Selecione **Ir para upgrade assistido** para trabalhar nas atividades de pré e pós-upgrade.

Nota:
Esta seção fica visível somente quando um upgrade está programado.

Versão atual

Você pode exibir o nome da versão atual nesta seção.

Nota:
Você também pode selecionar o link Fim da vida útil da versão atual para saber quando a versão atual expira. Consulte KB0610454 para obter mais informações.

Ferramentas

Esta seção exibe todas as ferramentas necessárias para uma experiência de upgrade contínua. Ele tem as seguintes ferramentas:

- Automated Test Framework: o Automated Test Framework (ATF) é uma ferramenta robusta projetada para automatizar os testes da sua instância. Ao automatizar a criação e a execução de testes, o ATF reduz significativamente o tempo e o esforço necessários para verificar a funcionalidade da instância após várias mudanças, como upgrades, desenvolvimento de aplicações ou atualizações de configuração implementadas por meio de conjuntos de atualizações. Quando um teste falha, o ATF fornece informações detalhadas sobre as mudanças específicas que podem ter causado o problema, permitindo que você identifique e resolva rapidamente a causa raiz. Consulte Explorar o ATF no Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Clonagem: a aplicação Clone do sistema facilita a duplicação de bancos de dados inteiros. Essa técnica de clonagem, usada com frequência para espelhar uma instância de produção para fins de teste, utiliza dados extraídos do backup noturno mais recente. Consulte Explorar a clonagem no Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Histórico de upgrades: o módulo Histórico de upgrades mantém um registro abrangente de todos os upgrades realizados em sua instância. Este módulo permite que você acesse relatórios detalhados de upgrades históricos e recentes, fornecendo informações valiosas sobre o processo de upgrade e seus resultados. Consulte Explorar o histórico de upgrades no Gestão de upgrade para obter mais 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.

- Monitor de upgrades: o módulo Monitor de upgrades permite que você gerencie com eficiência o processo de upgrade. Você pode programar os próximos upgrades e monitorar o andamento dos upgrades em andamento em tempo real. Depois que um upgrade é concluído, o módulo fornece um resumo detalhado do processo de upgrade e uma lista de todos os registros que encontraram conflitos durante o upgrade. Consulte Explorar o Monitor de upgrades no Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Now Support: consulte Now Support em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Visualização de upgrade: o módulo Visualização de upgrade oferece uma solução abrangente para obter uma compreensão profunda da prontidão da sua instância para um upgrade. Ao fornecer uma visualização detalhada de como sua instância pode ser afetada por diferentes versões de lançamento da ServiceNow, este módulo permite que você tome decisões fundamentadas sobre sua estratégia de upgrade. Com a capacidade de explorar e avaliar possíveis impactos, você pode planejar, programar e preparar o upgrade com segurança, garantindo uma transição bem-sucedida para a versão mais recente da ServiceNow. Explorar a visualização de upgrades no Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Editor de regras de registros ignorados de upgrade: para gerenciar com eficácia os requisitos de personalização durante e após os upgrades, aproveite as regras de registros ignorados. Ao criar essas regras com base em suas condições específicas, você pode automatizar a resolução de registros ignorados durante o processo de upgrade ou executá-los manualmente após o upgrade. Essa abordagem flexível permite que você mantenha o controle sobre suas personalizações e garanta uma experiência de upgrade perfeita. Consulte Explorar o Editor de regras de registros ignorados de upgrade no Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Planos de upgrade: experimente um processo de upgrade mais eficiente e simplificado com o plano de upgrade. Este recurso automatiza a instalação de aplicações, reduzindo significativamente o tempo e o esforço necessários para concluir os upgrades. O plano de upgrade permite que você assuma o controle do processo de upgrade e faça uma transição perfeita para a versão mais recente da ServiceNow, permitindo que você defina as aplicações e as versões de destino a serem instaladas em sua instância. Consulte Explorar plano de upgrade no Gestão de upgrade para obter mais detalhes.

Recursos Úteis

Esta seção contém links para documentações de produtos, artigos da base de conhecimento e fóruns da comunidade.

Explorar o ATF no Gestão de upgrade

O ATF Test Generator e Cloud Runner é uma ferramenta poderosa que aproveita os recursos avançados da ServiceNow para gerar de forma inteligente testes de regressão abrangentes projetados especificamente para sua instância.

Visão geral do Gerador de testes e Cloud Runner ATF

Ao analisar o comportamento e os fluxos de trabalho específicos da sua instância, o gerador de testes cria de forma inteligente casos de teste precisos. Essa ferramenta se integra perfeitamente à estrutura ATF existente, proporcionando uma experiência de usuário tranquila. Além disso, você tem a flexibilidade de executar esses testes usando o Cloud Runner da ServiceNow, que aproveita navegadores remotos hospedados pela ServiceNow.

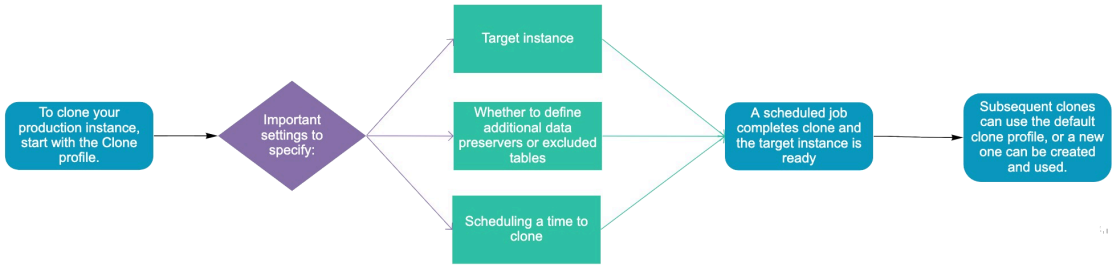
Para obter mais informações, consulte Gerador de testes ATF e ferramenta Cloud Runner em Gestão de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar a clonagem no Gestão de upgrade

A aplicação Clone do sistema facilita a criação de cópias exatas dos bancos de dados da instância. Este processo é empregado com frequência para replicar instâncias de produção em ambientes de pré-produção para testes completos das mudanças propostas. Os dados clonados são derivados do backup noturno mais recente, garantindo a precisão e a consistência dos dados.



Nota:
Uma nova experiência de administrador unificada para clonagem de dados entre instâncias agora está disponível no Console do administrador de clones. Este console aprimorado se baseia em nosso mecanismo de clone existente e fornece visibilidade aprimorada em uma de nossas automações usadas com mais frequência. Além de simplificar o processo de clonagem, o console oferece uma série de outras melhorias.

Para obter mais informações, consulte Ferramenta de clonagem no Gestão de upgrade.

Explorar o histórico de upgrades no Gestão de upgrade

O módulo Histórico de upgrades mantém um registro abrangente de todos os upgrades realizados em uma instância. Este módulo permite que você acesse relatórios detalhados para versões de upgrade históricas e recentes.

Para exibir um registro de histórico de upgrades, navegue até Gestão de upgrade de uma das maneiras.

Opção	Etapas
Como usar a navegação à esquerda	1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. 2. Selecione um upgrade na lista. Ao selecionar um upgrade na lista, o formulário de upgrades do sistema é exibido.
Usando a opção da guia Administrador	1. Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. 2. Selecione um upgrade na lista. Ao selecionar um upgrade na lista, o formulário de upgrades do sistema é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário de upgrades do sistema

Campo	Descrição
De	Nome do arquivo .war anterior (versão).
Para	Nome do arquivo .war aplicado (versão).
Upgrade iniciado	Carimbo de data/hora do início do processo de upgrade.
Upgrade finalizado	Carimbo de data/hora da conclusão do processo de upgrade.

Seção de formulário Detalhes do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Mudanças ignoradas	Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização.
Mudanças aplicadas	Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade **As mudanças aplicadas** são a soma de registros atualizados e diferentes, adicionados ao número de registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) adicionado ao número de registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro).
Mudanças processadas	Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma das **mudanças ignoradas** e **das mudanças aplicadas**.
Cópias a serem revisadas	Número total de registros copiados para revisão cujos registros base foram atualizados.

Para obter mais informações, consulte Ferramenta Histórico de upgrades no Gestão de upgrade.

Explorar o Monitor de upgrades no Gestão de upgrade

O módulo Monitor de upgrades é uma ferramenta poderosa para programar upgrades, monitorar o andamento e analisar os resultados pós-upgrade, incluindo a resolução de conflitos.

Monitor de upgrade de acesso

Se você fizer login com a função de administrador enquanto um upgrade estiver em andamento, o sistema exibirá automaticamente a tela Andamento do upgrade. Se nenhum upgrade estiver em andamento, você poderá seguir uma das maneiras 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.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

Como o Monitor de upgrades se encaixa no processo de upgrade

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre o processo de upgrade, consulte Fazer upgrade da sua instância .

O Monitor de upgrades diz respeito apenas a uma parte do processo de upgrade maior:

1. Clone a instância de produção para uma instância de teste e uma instância de não produção.
2. Aplique o upgrade à instância de não produção.
3. Na instância de não produção atualizada, Processar a lista de registros ignorados.
4. Teste a instância de não produção para confirmar se a instância ainda funciona e tem um desempenho adequado. Compare com os dados de parâmetro de comparação da instância de produção de pré-upgrade.
5. Aplique o upgrade à instância de teste. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção ao processar a lista ignorada. Repita os testes para garantir que o processo esteja funcionando.
6. Aplique o upgrade à instância de produção. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção ao processar a lista ignorada. Teste para confirmar se a instância funciona e tem um desempenho adequado.

Nesse processo maior, o Monitor de upgrades ajuda a fazer upgrade de instâncias individuais:

- Durante o upgrade, ele mostra em que parte do processo o sistema está
- Após o upgrade, ele relata o que o upgrade fez e por quanto tempo
- Conforme você faz upgrade da primeira instância de não produção, ela ajuda a resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade
- Em instâncias de não produção, ele fornece informações que podem ajudar a estimar quanto tempo o upgrade pode levar na instância de produção

Nota:
O upgrade de depuração fornece saída de depuração detalhada para transações que contêm artefatos afetados pelo upgrade mais recente e foi projetado para ajudar na resolução de erros de upgrade.

Como monitorar uma instância individual durante o upgrade

Enquanto o upgrade está em andamento, o Progresso do upgrade mostra o que o processo de upgrade fez, o que está fazendo e o que ainda precisa ser feito.

Quando o upgrade é concluído, o sistema exibe o Relatório de resumo de upgrade. O Relatório de Resumo de Upgrade fornece informações sobre conflitos entre personalizações versus mudanças no upgrade e fornece um link para reconciliar 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.

conflitos. Para obter informações sobre como entender e resolver esses conflitos, consulte Processar a lista de registros ignorados lista.

Quando você faz upgrade de uma instância de não produção, o Relatório de Resumo de Upgrade pode ajudar a estimar quanto tempo o mesmo upgrade pode levar em uma instância de produção. Para obter detalhes sobre os elementos neste relatório e como usar essas informações, consulte Formulário de detalhes do upgrade.

Resolvendo conflitos

Para evitar a perda de personalizações, o sistema ignora a atualização dos registros que você personalizou e fornece uma lista desses registros ignorados.

Ao fazer upgrade da sua primeira instância de não produção, consulte a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar e resolva esses conflitos. O sistema registra as mudanças feitas durante esse processo em conjuntos de atualizações. Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas, para obter mais informações.

Você não precisa reconciliar a lista ignorada em todas as instâncias das quais fizer upgrade posteriormente. Em vez disso, você pode aplicar o upgrade e importar os conjuntos de atualizações que contêm suas mudanças.

Para obter detalhes sobre como reconciliar conflitos, consulte Processar a lista de registros ignorados.

Para obter mais informações, consulte Ferramenta Monitor de upgrade no Gestão de upgrade.

Fatores que afetam a duração do upgrade

Vários fatores afetam o tempo que o sistema leva para executar um upgrade. O Monitor de upgrades na instância de não produção pode ajudar você a entender esses fatores e estimar quanto tempo leva o upgrade para sua instância de produção.

Muitos fatores podem afetar a duração do processo de upgrade:

- O número de registros no banco de dados
- O número de personalizações no banco de dados
- O número de nós na instância
- O tamanho das tabelas na instância que exigem uma mudança de esquema na instância
- O número de scripts de correção necessários e o tamanho das tabelas manipuladas por esses scripts de correção

O upgrade de uma instância de não produção pode ajudar a estimar quanto tempo o upgrade leva na produção, mas as diferenças entre as instâncias podem afetar significativamente a duração:

- Ao clonar a instância de produção para a instância de não produção, você pode ter excluído por clonagem algumas tabelas. Isso reduz o tamanho do banco de dados e torna o upgrade da instância de não produção mais rápido do que o da instância de produção.
- A instância de produção pode ter mais memória e poder de processamento.
- A instância de produção pode ter mais nós do que a instância de não produção.

Depois de atualizar a primeira instância de não produção, examine Relatório de resumo de upgrades para obter dados que ajudem a estimar o impacto desses fatores.

Tradução automática

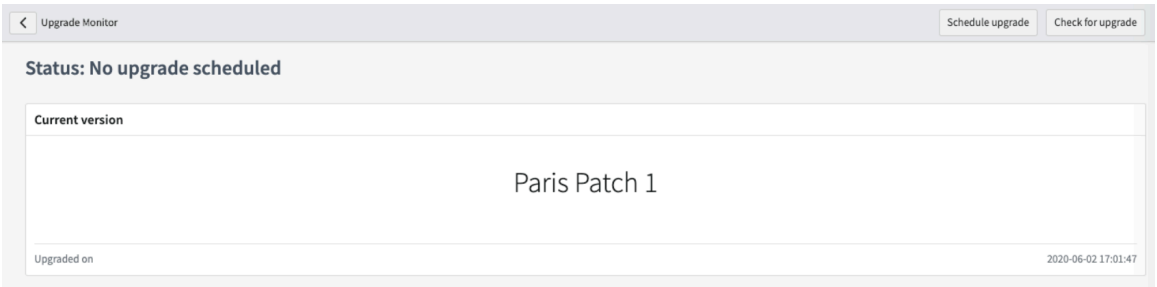
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da programação do Monitor de upgrade

Quando um upgrade é programado, o Monitor de upgrades exibe informações sobre o próximo upgrade programado. Exibe a data e a hora em que o próximo upgrade programado será iniciado. Se não houver nenhum upgrade programado, o Monitor de upgrades exibirá **Status: nenhum upgrade detectado**.

Nenhum upgrade agendado

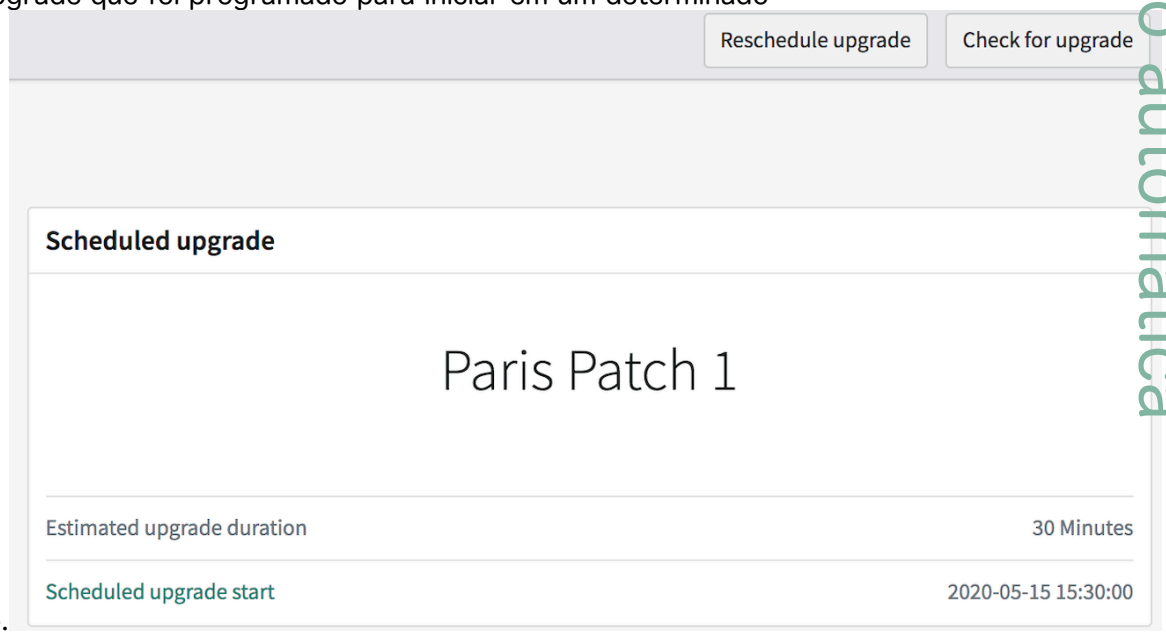
Não há nenhum upgrade programado no momento.



Você também pode programar um upgrade selecionando **Programar upgrade**. Para verificar se há um upgrade disponível imediatamente, selecione **Verificar se há upgrade**. Também mostra a versão atual do upgrade e a data em que foi atualizada.

Upgrade programado

Há um upgrade que foi programado para iniciar em um determinado momento.



Você também pode reprogramar o upgrade selecionando **Reprogramar upgrade**. Para verificar se há um upgrade disponível imediatamente, selecione **Verificar se há upgrade**. Ao selecionar **Reprogramar upgrade** ou **Programar upgrade**, você será direcionado para o Assistente de upgrade HI .

Monitor de upgrade com problema detectado

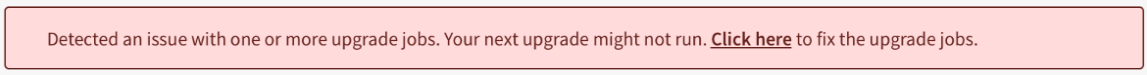
Se um ou ambos os gatilhos para atualizar o sistema (“Verificar distribuição para possível upgrade” e “Verificar banco de dados para possível upgrade”) tiverem sido personalizados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou estiverem ausentes, o Monitor de upgrades exibirá um aviso e fornecerá um botão para resolver os problemas.

Nota:
Se sua instância for auto-hospedada (não hospedada pela ServiceNow), esta mensagem pode não indicar necessariamente um problema. Se você personalizou ou desabilitou o trabalho de upgrade e deseja manter essa personalização ou estado desabilitado, não selecione o botão para corrigir o problema de upgrade.



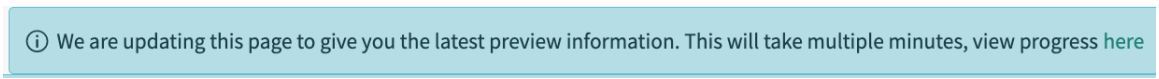
Para resolver os problemas com os trabalhos de upgrade, selecione o link na mensagem. Esta ação reverte ambos os gatilhos de upgrade (“Verificar distribuição para possível upgrade” e “Verificar banco de dados para possível upgrade”) para suas versões base.

Nota:
O trabalho "Upgrade" foi renomeado para "Verificar distribuição para possível upgrade" iniciando Paris. O trabalho "Verificar script de upgrade" foi renomeado para "Verificar possível upgrade no banco de dados" iniciando Paris.

Explorar a visualização de upgrades no Gestão de upgrade

Aproveite o módulo de Visualização de upgrade para conduzir avaliações detalhadas da sua instância da ServiceNow antes de um upgrade. Explore como diferentes versões de lançamento podem afetar suas configurações atuais e ajuste seu plano de upgrade de acordo.

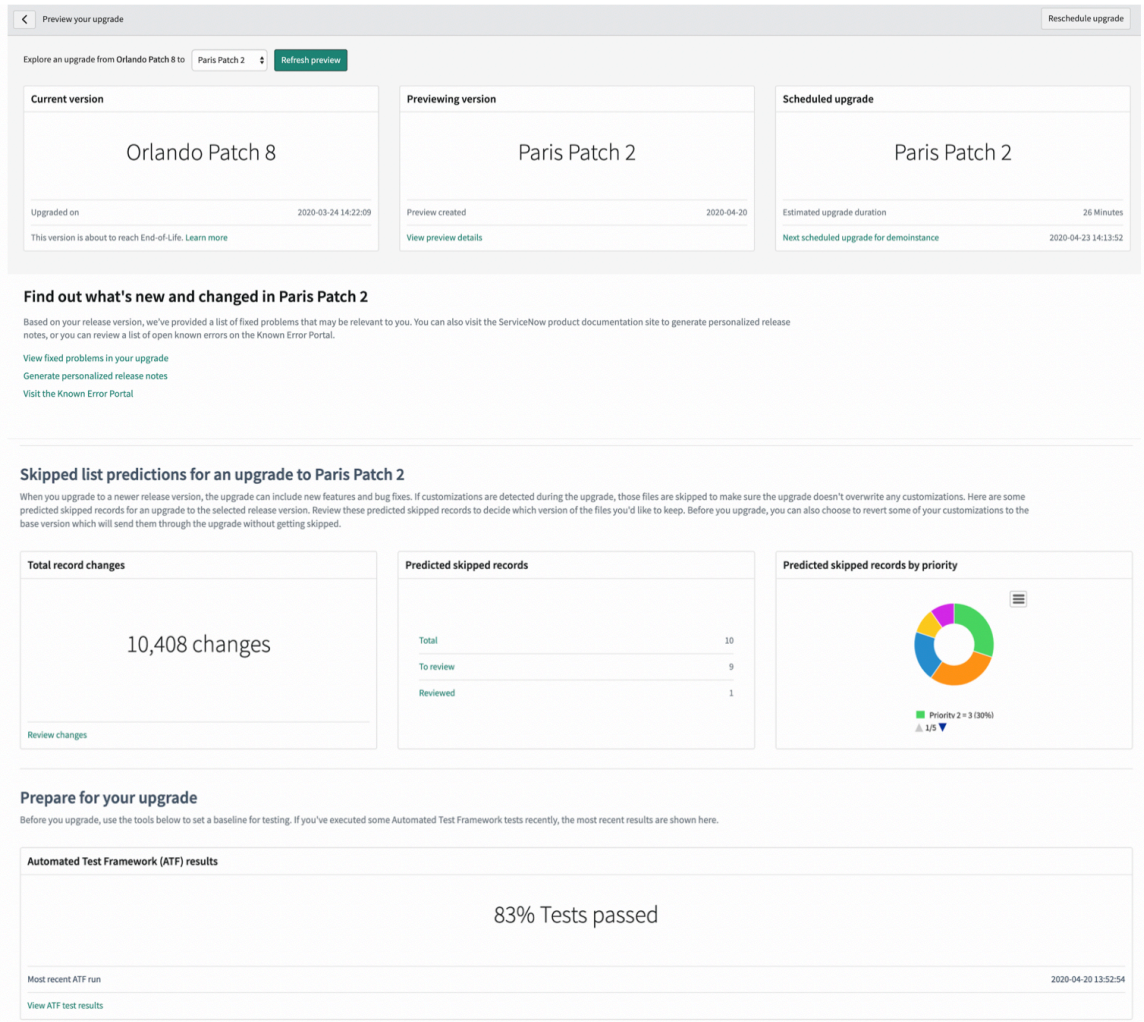
As informações de status de visualização e o link na mensagem exibida na parte superior da página de visualização de upgrade indicam o status atual do processo de visualização em andamento. Como você pode obter uma previsão precisa sobre as aplicações novas e existentes e seus registros ignorados, o tempo de execução da visualização aumentou consideravelmente. Clique no link na mensagem para ver o status do processo de visualização.



O registro do Rastreador de execução aparece ao clicar no link de andamento na mensagem. Clique em Mostrar lista relacionada de status para mostrar o status atual do processo de visualização 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.



Nota:
Dependendo da qualificação da sua instância, a lista de versões de destino disponíveis para visualização varia. Somente as versões que têm permissão para o upgrade de uma instância específica são exibidas na lista. Se sua instância não estiver qualificada para upgrade para nenhuma versão, o menu suspenso estará vazio.

Os cartões a seguir são exibidos com mais informações.

Nomes dos cartões	Descrição
Versão atual	Nome da versão atual. • Atualizado em: data em que a instância foi atualizada para a versão atual • Fim da vida útil: link para KB0610454 para obter mais informações sobre o fim da vida útil
Versão da prévia	As informações sobre a versão de visualização são exibidas. Se você não visualizou nenhuma versão, deve selecionar uma versão para visualização e clicar em **Ir**. Se você já visualizou uma versão, as informações a seguir serão exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	• Visualização criada: data em que a visualização foi criada • Exibir detalhes da visualização: link para o formulário de visualização de upgrade **Nota:** Clique em **Atualizar visualização** se quiser gerar novamente uma nova visualização da mesma versão de destino. Embora clicar em **Atualizar visualização** gere novamente a lista ignorada, os registros revertidos não serão ignorados. Se você revisou e reteve alguns registros, eles serão substituídos assim que você clicar em **Atualizar visualização**.
Upgrade agendado	Nome do próximo upgrade que foi programado para iniciar. Se não houver nenhum upgrade programado no momento, o cartão mostrará Nenhum upgrade programado. **Nota:** Este cartão pode ter mensagens diferentes, dependendo da programação do upgrade. Se houver um upgrade programado, as informações a seguir serão exibidas. • Duração estimada do upgrade: duração estimada necessária para concluir o upgrade programado **Nota:** Se este for seu primeiro upgrade, não haverá informações sobre a duração estimada do upgrade. • Próximo upgrade programado: data e hora em que o próximo upgrade foi programado para iniciar.
Descobrir o que há de novo e o que mudou	Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir aparecem quando você clica em **Ir** para visualizar a versão do upgrade. • Correções de problemas: correções que foram feitas desde a última versão de upgrade • Notas de versão personalizadas: resumo das notas de versão da versão visualizada • Artigos de erros conhecidos: erros que foram identificados, mas ainda não foram resolvidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	Nota: Esses links não serão exibidos se você não tiver visualizado nenhum upgrade.
Previsão de lista ignorada **Nota:** Se você estiver usando o Plano de upgrade, o nome do cartão mudará para Previsão de lista ignorada com planos.	Informações sobre os registros ignorados previstos. Consulte Visualizar mudanças previstas para obter mais detalhes. • Total de mudanças de registro: número total de registros que devem mudar quando ocorrer o upgrade. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos, conhecidos como registros ignorados previstos. Revisar mudanças: link para a lista de registros que mudaram e podem ser revisados • Registros ignorados previstos: número total de registros que foram ignorados. ○ Total: total de registros ignorados previstos ○ Para revisar: registros ignorados previstos a serem revisados ○ Revisado: registros ignorados previstos que foram revisados ○ Resolvido: registros ignorados previstos que foram resolvidos pela implementação das regras **Nota:** Esta entrada aparece no cartão somente quando as regras são executadas nos registros ignorados. Você também verá um link para criar uma regra de registro ignorado se não houver regras existentes ou se as regras existentes não forem executadas. **Nota:** Regras de registro ignoradas e planos de upgrade não podem ser implementados juntos. Para obter mais informações, consulte Executar uma regra de registro ignorado automaticamente. • Registros ignorados previstos por prioridade: gráfico de pizza para representar os registros ignorados previstos por prioridade.

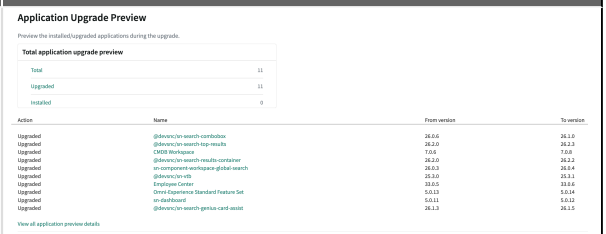
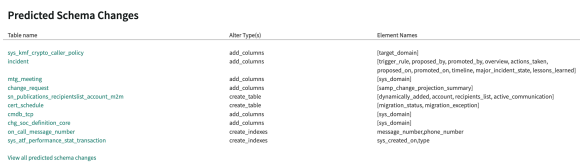
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	Nota: Clique no gráfico de pizza para ver a lista de registros ignorados previstos. A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: ○ Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais ○ Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais ○ Prioridade 3: relatórios e mais ○ Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais ○ Prioridade 5 (prioridade mais baixa): todo o resto
Registros ignorados previstos por produto	Registros que foram previstos para serem ignorados e são classificados de acordo com suas famílias de produtos.  **Nota:** Os produtos classificados na categoria Outros não têm nenhuma família de produtos específica.
Prévia do upgrade de aplicações	Previsão precisa sobre instalações e upgrades para aplicações novas e existentes e para seus registros ignorados específicos. Indica o número total de aplicações que foram atualizadas ou instaladas. **Nota:** A previsão de registros ignorados é refletida nos registros ignorados previstos por cartão de produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	 Por padrão, 10 detalhes de visualização de aplicações são exibidos. Clique no link Exibir detalhes de visualização de todas as aplicações para exibir a lista inteira. Ele declara o nome da aplicação e as seguintes informações: • Ação: a ação realizada na aplicação específica. Ele pode ser atualizado para as aplicações existentes ou instalado para as novas aplicações. • Versão de origem: indica a versão anterior da aplicação atualizada (aplicação existente). **Nota:** Este campo estará vazio se a aplicação for uma aplicação recém-instalada. • Para versão: indica a versão atual para a qual a aplicação existente foi atualizada. **Nota:** Este campo mostra a versão atual da aplicação recém-instalada.
Mudanças previstas do esquema	Previsão sobre o tipo de mudanças no banco de dados com base no upgrade em sua instância.  Por padrão, 10 mudanças de esquema previstas são exibidas. Clique no link Exibir todas as mudanças de esquema previstas para exibir a lista inteira. Mudanças como novas colunas, novas tabelas e novos índices são capturadas nesta seção.
Resultados do Automated Test Framework (ATF)	Percentual de testes ATF aprovados executados nos últimos 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.

Nomes dos cartões	Descrição
	• Execução de ATF mais recente: data e hora em que os testes de ATF recentes foram executados • Exibir resultados do ATF: link para mostrar mais informações sobre os resultados recentes do ATF **Nota:** Somente os testes concluídos e aprovados são considerados para os resultados do ATF. Se um teste for executado mais de uma vez, somente a execução recente será considerada nos resultados.

Para obter mais informações, consulte Ferramenta de visualização de upgrade no Gestão de upgrade.

Explorar o Editor de regras de registros ignorados de upgrade no Gestão de upgrade

Configure regras de registros ignorados com o uso do Editor de regras de registros ignorados de upgrade para automatizar ou facilitar a resolução de inconsistências de dados decorrentes do processo de upgrade.

Elabore regras de resolução automatizadas para atenuar possíveis conflitos de personalização após um upgrade. Essas regras podem ser configuradas para serem executadas de forma autônoma durante o processo de upgrade ou pós-upgrade iniciadas manualmente.

A partir da versão do Xanadu, novas regras ignoradas foram introduzidas por padrão para ajudar você a reter automaticamente determinadas personalizações durante o processo de upgrade. Isso elimina a necessidade de revisão manual dos registros ignorados gerados durante o processo de upgrade.

A seguir está a lista de tabelas da qual, se algum registro ignorado estiver sendo gerado como um arquivo de metadados, as personalizações serão mantidas por padrão com as novas regras ignoradas:

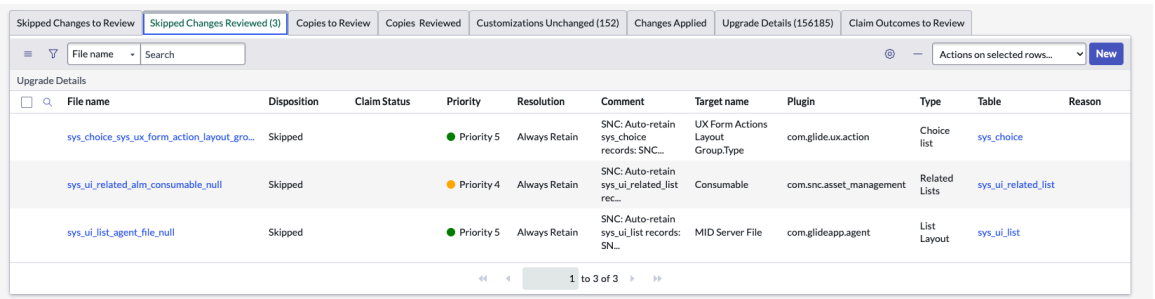
- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a tabela wf_workflow_version, as novas regras ignoradas definem automaticamente os registros ignorados gerados como **Manter minhas modificações (sempre manter)**. Esta tabela geralmente é usada para mudanças de configuração e não precisa ser revisada.

Os registros ignorados que são retidos automaticamente pelas regras ignoradas padrão são encontrados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.



Nota:
Você também pode encontrar um comentário para cada registro ignorado retido para mostrar a tabela relacionada da qual foi gerado durante o processo de upgrade.

Para obter mais informações, consulte Fazer upgrade da ferramenta Editor de regras de registros ignorados no Gestão de upgrade.

Explorar plano de upgrade no Gestão de upgrade

O plano de upgrade automatiza a instalação de aplicações durante os upgrades, proporcionando uma experiência de upgrade contínua. Defina aplicações e versões de destino a serem instaladas em sua instância e acelere seu processo de upgrade.

Navegue até Plano de upgrade usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.

Você precisará das instâncias a seguir para usar o plano de upgrade.

- Instância do construtor: criar seu plano de upgrade
- Instância do consumidor: implementar o plano de upgrade criado

Nota:
Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão disponível mais recente para criar o plano de upgrade. É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como sua instância de construtor. É necessário instalar o plano de upgrade antes de atualizar sua instância do consumidor. Consulte Propriedades do plano de upgrade para obter mais detalhes.

Quando você faz upgrade de uma instância, as resoluções são ignoradas e as personalizações geralmente são carregadas após o upgrade. Isso causa o detalhamento temporário dos recursos até que estejam totalmente carregados. Tarefas como confirmar conjuntos de atualizações, instalar novos plug-ins e aplicações e várias atualizações também são demoradas. Use o recurso Plano de upgrade para automatizar essas tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pós-upgrade, rastreando suas ações e repetindo as etapas em todas as instâncias necessárias. Você não precisa aplicar manualmente as tarefas de pós-upgrade, o que ajuda a reduzir o tempo de inatividade.

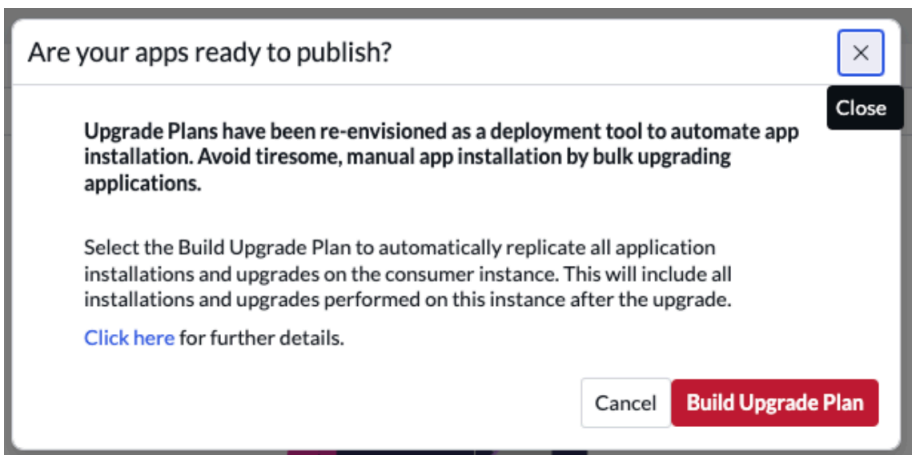
Nota:
Depois de atualizar para a versão mais recente, você verá alguns registros ignorados. Alguns desses registros já estarão marcados como revisados e outros precisarão ser revisados.

A partir da versão Yokohama, as personalizações e os registros ignorados não fazem parte do plano de upgrade, por padrão. Você pode optar por incluir as personalizações e os registros ignorados junto com as instalações do app no Plano de upgrade habilitando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips. Esta propriedade controla quando as omissões e personalizações são incluídas ao criar ou atualizar um plano de upgrade.

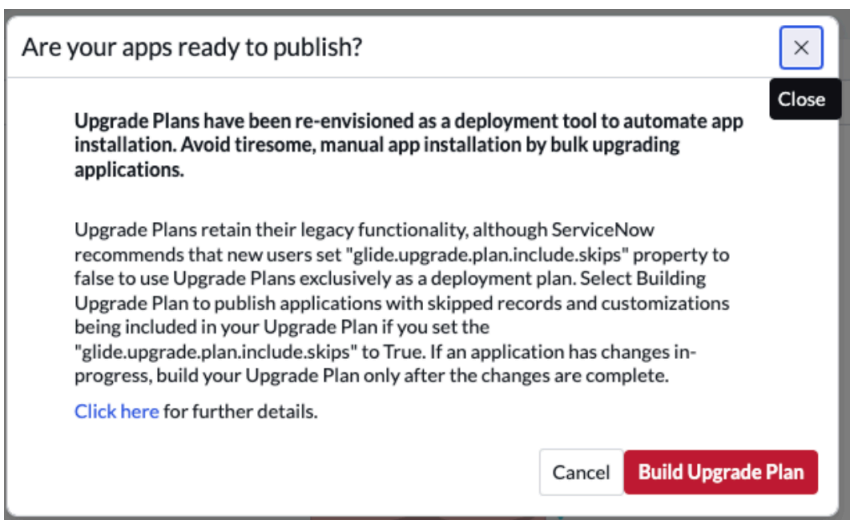
- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **TRUE**, as omissões e personalizações são incluídas quando um plano de upgrade é criado ou atualizado
- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **FALSE**, as omissões e personalizações não são incluídas quando um plano de upgrade é criado ou atualizado. Esta propriedade foi definida como falsa por padrão.

Você verá uma das seguintes mensagens modais, dependendo do cenário:

- Usuário pela primeira vez: quando você está criando seu plano de upgrade pela primeira vez (a propriedade está desabilitada por padrão)



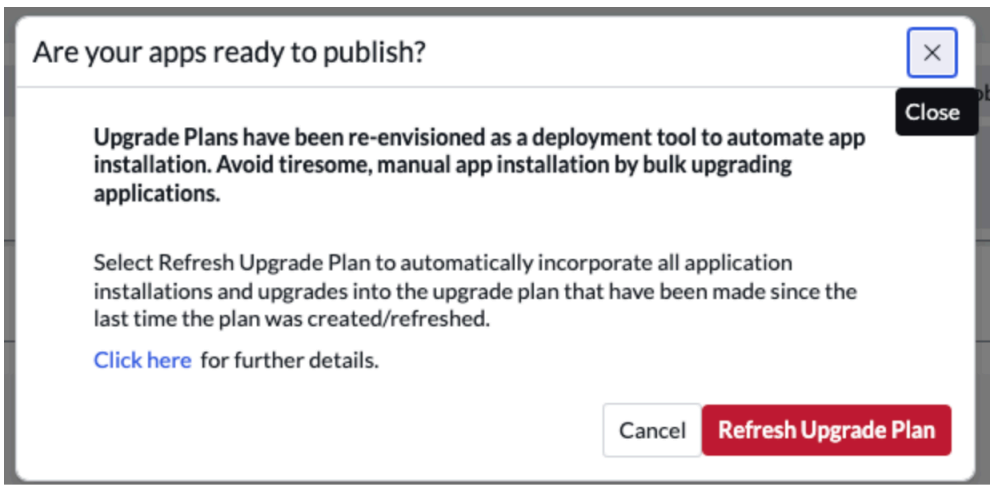
- Como criar o plano de upgrade com a propriedade habilitada



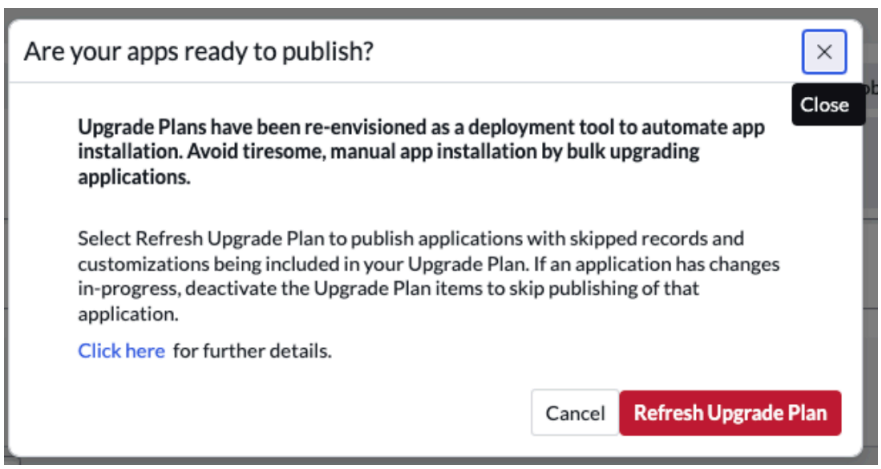
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como atualizar o plano de upgrade com a propriedade desabilitada (padrão)



- Como atualizar o plano de upgrade com a propriedade habilitada



Vantagens do plano de upgrade sobre os conjuntos de atualizações

Você pode alcançar o seguinte usando Planos de upgrade:

- Junto com a resolução do registro ignorado, você também pode rastrear a instalação do app e do plug-in.

Nota:
Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade. O plano de upgrade captura todos os registros ignorados, independentemente de serem revisados ou não e modificados ou não. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados precisarão ser revisados.

- A otimização da tabela altera usando a inicialização em lote.
- Gerencie suas personalizações usando o Repositório de aplicações.

Nota:
É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. Quando você cria um plano de upgrade em uma instância do construtor, ele é criado exatamente para a mesma versão da instância do construtor (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o novo upgrade da instância. No caso de instâncias do consumidor, quando você instala o plano de upgrade, sua versão deve corresponder exatamente à versão da instância do consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona

Se você estiver usando o repositório de apps para o desenvolvimento de aplicações ativo, use o Plano de upgrade para acelerar seus upgrades.

Nota:
Se você estiver usando os Conjuntos de atualizações e quiser acelerar seu processo de upgrade, use o recurso Plano de upgrade.

Considerações de design

A seguir estão as considerações importantes ao trabalhar com o plano de upgrade:

- Cada novo upgrade de instância requer seu próprio plano de upgrade. Ele não pode ser compartilhado entre upgrades.
- Somente uma instância de construtor é compatível para criar o plano de upgrade.
- O plano de upgrade não pode ser desinstalado em uma instância do consumidor. Você pode reverter o upgrade inteiro, mas não parcialmente.
- O escopo dos arquivos movidos para a aplicação **Personalizações globais - Plano de upgrade** pelo plano de upgrade ainda é global.
- Durante um upgrade, somente os itens do plano de upgrade com **State=Ready** e **Active=true** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.
- Os conjuntos de upgrade não podem ser incluídos no plano de upgrade.
- Os plug-ins somente de manutenção não são permitidos no plano de upgrade.
- Configure sua instância como uma instância de construtor antes de instalar novas aplicações e plug-ins ou durante as resoluções de omissão. Caso contrário, as ações não serão capturadas pelo plano de upgrade.
- Você não pode exibir a lista de personalizações na exibição de itens do Plano de upgrade. Você pode navegar até as respectivas tabelas para garantir que a personalização foi capturada.

Consulte KB1271313 para obter mais informações.

Operações em segundo plano do plano de upgrade

Durante a criação do plano de upgrade, as seguintes operações são realizadas em segundo plano:

- Os registros ignorados são empacotados e carregados no repositório de aplicações na forma de Aplicação global e Personalização de aplicações. A seguir estão os três tipos de apps criados pelo Plano de upgrade na sua instância e no repositório de apps.

  Nota:
  Depois que o empacotamento estiver pronto, você poderá escolher os itens do Plano de upgrade. Um plano de upgrade funciona no nível do escopo, portanto, ele captura tudo e publica no repositório.

  - Os registros globais são empacotados no app do plano de upgrade de personalização global e publicados no repositório do app.
  - Os registros ignorados com escopo são empacotados nos respectivos pacotes de personalização do app.
  - Quando o plano de upgrade é publicado, uma aplicação global é criada, por exemplo, **Plano de upgrade - nome da versão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os recursos existentes da ServiceNow, como aplicação global e personalização de aplicações, são usados como contêineres de aplicações que podem ser instalados em todas as instâncias necessárias. Para obter mais informações, consulte Legacy - Global application file management e Application scope.
- Se você instalar aplicações ou plug-ins, eles também serão capturados no plano de upgrade. Mas, como são itens de ciclo de vida da aplicação, eles nunca são enviados por push para o Repositório de aplicações.

Durante o consumo do plano de upgrade, as seguintes operações são realizadas em segundo plano:

- Primeiro, o plano de upgrade é validado e, em seguida, a origem do repositório do app é baixada.
- Depois que a origem é baixada, o app é movido para o estado pronto.

> **Nota:**
> Somente os itens do plano de upgrade com **State=Ready** e **Active=true** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.

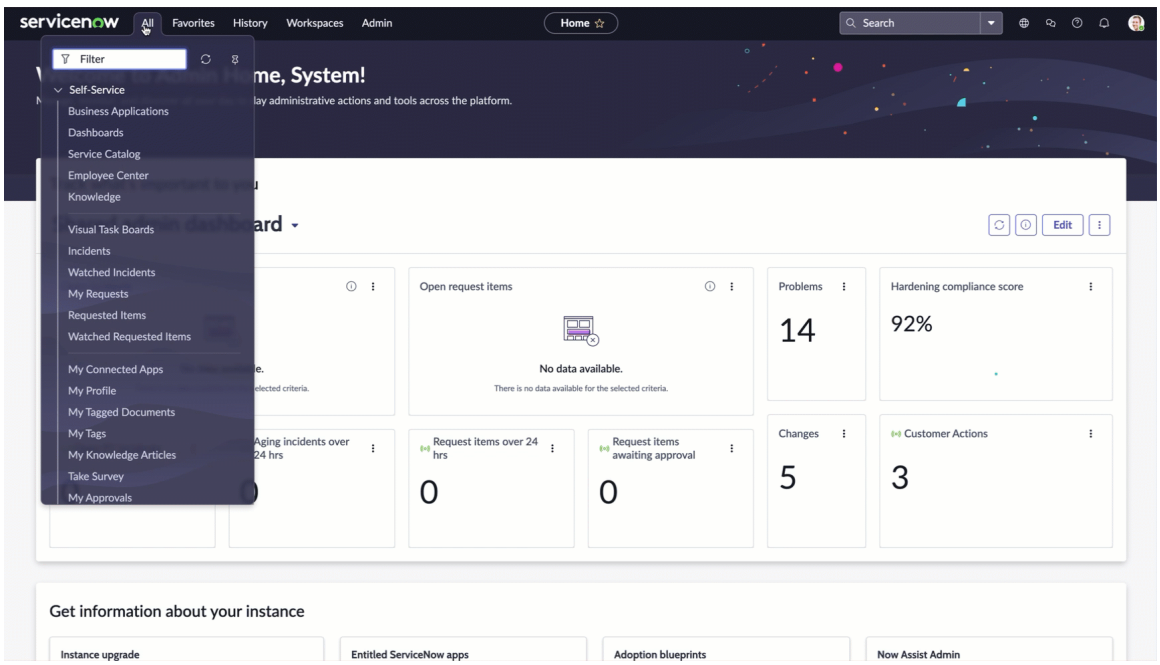
- Geração automática da visualização do plano de upgrade.

Para obter mais informações, consulte Ferramenta Planos de upgrade no Gestão de upgrade.

Gestão de upgrade tour guiado

Faça upgrade de sua instância sem esforço com o processo orientado.

Para simplificar o processo de upgrade, siga as etapas de configuração assistida descritas em Acesse a configuração assistida do Gestão de upgrade. Antes de começar, verifique se você está conectado como administrador. Esta ferramenta intuitiva orienta você nas atividades necessárias de pré e pós-upgrade, garantindo uma transição perfeita 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.

Como usar o Gestão de upgrade

Use a experiência Gestão de upgrade para acessar todas as ferramentas, informações e configuração assistida para um upgrade sem problemas em sua instância.

Revise o seguinte para ter uma experiência de upgrade contínua.

Gestão de upgrade ferramentas

Acesse todas as ferramentas necessárias para uma experiência de upgrade perfeita em sua instância.

Você pode acessar as seguintes ferramentas na experiência Gestão de upgrade.

Gerador de testes ATF e ferramenta Cloud Runner em Gestão de upgrade

Aproveite o poder do ATF Test Generator e do Cloud Runner da ServiceNow para criar testes de regressão inteligentes e abrangentes.

Você pode fazer o seguinte usando a aplicação da loja ATF Test Generator e Cloud Runner.

- Aproveita a IA da ServiceNow para criar automaticamente testes de regressão personalizados para instâncias específicas.
- Integra-se perfeitamente à estrutura ATF existente, garantindo uma experiência de usuário tranquila.
- O Cloud Runner da ServiceNow permite que você execute testes de ATF em um navegador remoto, eliminando a necessidade de configuração local.
- A geração de teste inteligente ajuda a garantir uma cobertura de teste abrangente para suas aplicações.
- A criação de testes automatizados e a execução baseada na nuvem reduzem significativamente o tempo e o esforço de teste.
- A geração de testes com tecnologia de IA minimiza o erro humano e melhora a confiabilidade dos resultados de testes.
- Fluxos de trabalho simplificados e execução de testes eficiente otimizam seu processo de teste.

Para obter mais informações, consulte ATF Test Generator and Cloud Runner .

Ferramenta de clonagem no Gestão de upgrade

Use a aplicação Clone do sistema para duplicar um banco de dados inteiro de uma instância para outra. Esse processo de clonagem, normalmente empregado para replicar uma instância de produção para testes de pré-produção, aproveita o backup noturno mais recente como fonte de dados.

Você pode fazer o seguinte usando a ferramenta Clone do sistema:

- Clone uma instância da ServiceNow para uma instância de destino.
- Clona uma instância da ServiceNow para uma instância de destino que executa uma versão diferente.
- Clone uma instância da ServiceNow a partir de um backup.
- Clone uma instância da ServiceNow em uma instância de produção.

Para obter mais informações, consulte 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.

Ferramenta Histórico de upgrades no Gestão de upgrade

Utilize o módulo Histórico de upgrades para manter um registro abrangente de todos os upgrades realizados em uma instância. Acesse relatórios detalhados para versões de upgrade históricas e recentes para facilitar a análise e a solução de problemas.

Para obter mais informações, consulte Revisão do histórico de upgrades.

Revisão do histórico de upgrades

O módulo Histórico de upgrades rastreia todos os upgrades feitos em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou de uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

- Listas relacionadas ao histórico de upgrades: use as listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade
- Exibição do VTB (Visual Task Board) de registros ignorados: use a exibição do VTB para ver o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados

Revisar registros ignorados usando listas relacionadas

Use diferentes listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.

   Uma lista de upgrades é exibida.

2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário Upgrades do sistema é exibido.

3. Selecione qualquer uma das listas relacionadas a seguir para revisar os registros ignorados.

   Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão

   Resolva os registros de atualização ignorados rastreando-os e revisando-os na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão. Para evitar que suas personalizações sejam substituídas durante os upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora (não aplica a atualização a) os objetos que foram personalizados. Consulte Resolver uma atualização ignorada e definir um status de resolução para obter mais informações.

   Lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas

   Exiba a lista de registros ignorados revisados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. Quando você seleciona um registro ignorado para revisar e define um **Status de resolução** com um valor diferente de Não revisado, o registro de atualização passa da lista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relacionada Mudanças ignoradas para Revisar para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Cópias para lista relacionada a revisão

Cópias a serem revisadas lista todos os registros que precisam ser revisados.

Lista relacionada a cópias revisadas

Cópias revisadas lista todos os registros que foram revisados.

Lista relacionada de Personalização inalterada

Personalizações inalteradas lista todos os registros que foram ignorados (devido a uma personalização), mas não houve mudanças desde o último upgrade. Consulte Reverter uma personalização para obter mais informações.

Lista relacionada a mudanças aplicadas

Mudanças aplicadas lista todas as mudanças que foram aplicadas neste upgrade.

Lista relacionada Resultados do sinistro a serem revisados

Durante os upgrades do sistema, a guia Status do sinistro exibe os resultados a serem revisados e resolvidos.

Lista relacionada de detalhes de upgrade

Detalhes de upgrade lista todos os registros de Detalhes de upgrade para este upgrade.

Nota:
As listas relacionadas Cópias a serem revisadas e Cópias revisadas são listas relacionadas específicas da plataforma.

Detalhes das listas relacionadas ao histórico de upgrades

A tabela a seguir fornece a descrição de cada campo em todas as listas relacionadas no módulo de histórico de upgrades.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	O nome do arquivo tem descrições diferentes para listas relacionadas diferentes • Mudanças ignoradas para lista relacionada a revisão: nome do registro de detalhe de upgrade ignorado • Lista relacionada a mudanças ignoradas revisadas: nome do registro detalhado de upgrade revisado • Cópias para lista relacionada a revisão: nome do registro que precisa ser revisado • Lista relacionada Cópias revisadas: nome do registro que foi revisado • Personalização Lista relacionada inalterada: nome do registro sys_upgrade_history_log inalterado. Selecione-o se quiser acessar os Detalhes do upgrade e adicionar texto de comentário ou definir um status de resolução para ele

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
	• Lista relacionada a mudanças aplicadas: nome do arquivo de upgrade atual • Lista relacionada Resultados do sinistro a serem revisados: nome do registro de detalhe de upgrade ignorado • Lista relacionada de detalhes de upgrade: nome do arquivo de upgrade atual
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Erro ignorado: o sistema não teve o upgrade neste arquivo, mas foi ignorado por motivos como o registro já existir no sistema em um escopo diferente ou já existir uma propriedade do sistema. **Nota:** Isso só pode ser editado por uma manutenção. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque a atualização requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
	• Não mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão. **Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Motivo	Declara o motivo pelo qual um registro específico foi movido para a disposição Erro ignorado.
Resolução	• Revisado • Retido • Revertido
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.

Reverta uma personalização

Para evitar que as personalizações sejam substituídas por upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora automaticamente as mudanças nos objetos que foram personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode substituir suas personalizações quando um upgrade de software contiver um recurso que você deseja implementar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para identificar objetos personalizados, o sistema adiciona um registro correspondente na tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml]. A tabela mantém as informações da versão atual de todos os objetos que foram personalizados. O processo de upgrade ignora as mudanças nos objetos que têm entradas na tabela. O processo de upgrade não ignorará objetos se somente os campos excluídos tiverem sido alterados.

Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.

   Uma lista de upgrades é exibida.
2. Selecione a versão do software desejada.
3. Filtrar a lista relacionada Detalhes do upgrade por **Disposição é ignorada**.
4. **Opcional:** Adicione outra condição de filtro para **Alterado é verdadeiro** para retornar somente os objetos que mudaram desde o último upgrade.
5. Selecione o registro de atualização a ser implementado.
   O campo **Diferenças de arquivo** exibe uma comparação lado a lado da personalização e da versão padrão. As exclusões são realçadas em vermelho, as adições em verde e as modificações em amarelo.
6. Clique em **Reverter para sistema base** para substituir seu objeto personalizado pela versão padrão do sistema.
   - A **disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**.
   - Depois de reverter uma personalização, você tem a opção de clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar suas personalizações (desfazer a reversão).

Resolva uma atualização ignorada e defina um status de resolução

Revise o motivo de cada registro ignorado para resolver cada atualização ignorada após um upgrade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você resolve uma atualização retendo a personalização ou mesclando ou substituindo a personalização pela atualização do sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 objetos personalizados e que não mudaram no sistema de base desde o último upgrade não exigem nenhuma ação da sua parte.

Quando um objeto é personalizado, o sistema adiciona um registro correspondente à tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml] e mantém as informações da versão atual de todos os objetos personalizados. O processo de upgrade ignora as mudanças nos objetos que têm uma versão atual na tabela Atualizações do cliente. Ao seguir o procedimento, você executa uma das seguintes ações:

- Manter uma personalização sem mudanças
- Mantenha uma personalização mesclando mudanças do objeto atualizado
- Reverter um objeto personalizado para a versão atualizada (ou seja, substituir a personalização)
- Revise a ação ignorar e não executar nenhuma ação no objeto

Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.

   Uma lista de upgrades é exibida.
2. Selecione a versão do software desejada.
3. Na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão, selecione o registro de atualização a ser resolvido.
   Consulte Revisão de registros ignorados usando listas relacionadas.
4. Revise a lista de mudanças.
   Para campos de texto, você pode clicar no campo para abrir a ferramenta Comparar/Mesclar.

   Para revisar as diferenças, clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.
5. Execute uma das seguintes ações:

   Você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro, por exemplo, para explicar a ação a revisores futuros.

Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão

Campo	Valor de entrada
Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize.	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado e Retido**. O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado.	**a.** Clique em**Resolver conflitos** para navegar até o formulário Resolver conflitos. **b.** Revise as diferenças. **c.** Para mesclar um campo: ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo. ▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas. ▪ Depois de mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar**. Depois de mesclar as mudanças de personalização: ○ O Status da resolução muda para Revisado e Mesclado. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base para este upgrade.	Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para sistema de base**. ○ **A disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**. ○ **O status da resolução** muda para **Revisado e Revertido**. ○ O sistema cria um registro de atualização do cliente. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas. **Nota:** A qualquer momento depois de reverter uma personalização, você pode clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar a personalização.
Revise a opção "Ignorar" e não execute nenhuma ação no objeto.	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Deixe na lista ignorada para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro.	Na lista **Resolução**, escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas para 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.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Repita o processo para resolver cada registro de atualização na lista.

Resultado

Somente atualizações ignoradas com um **Status de ResoluçãoNão Revisado** ou sem um conjunto de resolução aparecem na lista relacionada Mudanças Ignoradas para Revisar. Qualquer ação que você realizar que mude o **Status de resolução** para um valor diferente de **Não revisado** ou **--Nenhum--** remove a atualização ignorada da lista e a move para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Quadro de tarefas visuais (VTB) de registros ignorados

Exiba o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados usando a exibição do VTB (Visual Task Board). Um registro de histórico de upgrade é criado para cada upgrade executado.

Para exibir o relatório de histórico, navegue até Upgrade Histórico usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.

Você pode selecionar um upgrade na lista para exibir os detalhes do histórico de upgrades. Clique no link relacionado **ao VTB de registro ignorado** para exibir e gerenciar os registros ignorados no VTB.

Nota:
O link relacionado **ao VTB de registro ignorado** aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

Detalhes do VTB do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Não revisado	Tarefas que não foram revisadas
Revisado	Tarefas que foram revisadas
Mesclados	Tarefas que têm as mudanças antigas e novas
Retido	Tarefas que retiveram as atualizações do upgrade mais recente
Revertido	Tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base

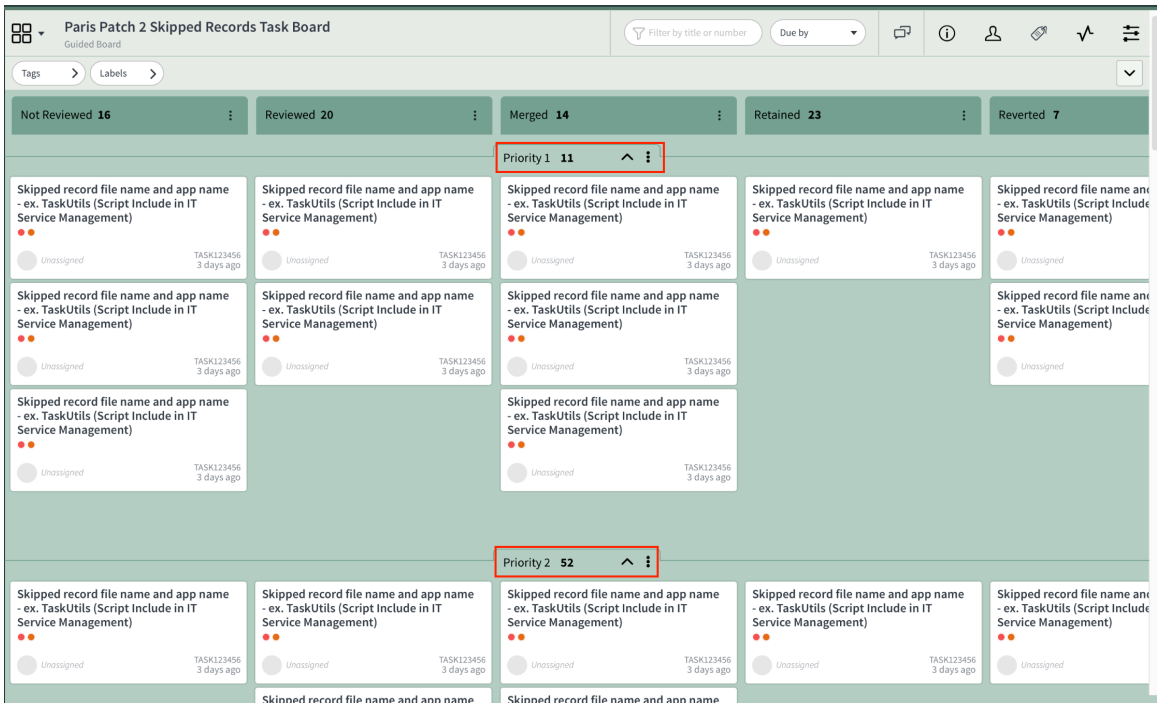
Os registros ignorados são priorizados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:

- Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais
- Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais
- Prioridade 3: relatórios e 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.

- Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais
- Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro



Formulário de tarefa do histórico de upgrades

Você pode atualizar informações sobre uma tarefa de registro ignorada usando o formulário Tarefa de histórico de upgrades.

Para fazer mudanças em uma tarefa de registro ignorada, clique em um link de número de tarefa em uma tarefa no VTB.

Detalhes do formulário da tarefa do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição sobre a tarefa
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro

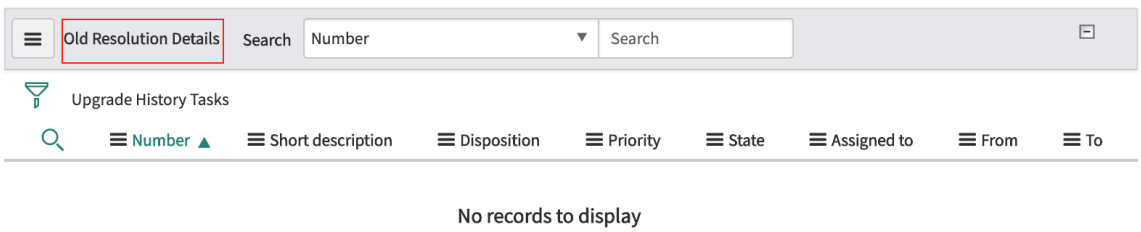
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário da tarefa do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Disposição	A disposição é Ignorada, já que o quadro de tarefas é somente para registros ignorados. O sistema não alterou este registro para preservar as personalizações.
Tipo	Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade.
Estado	Estado dos arquivos. • Não revisado: tarefas que não foram revisadas • Revisado: tarefas que foram revisadas • Mesclado: tarefas que têm as mudanças antigas e novas • Retido: tarefas que retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revertido: tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base
Anotações de trabalho	Anotações sobre a tarefa de registro ignorada
Atualizar	Botão para atualizar a tarefa de registro ignorada
Resolver Conflitos	Botão para resolver conflitos revisando as diferenças
Reverter para Sistema de Base	Botão para reverter as personalizações
Excluir	Botão para excluir a tarefa de registro ignorada

A lista relacionada Detalhes da resolução antiga mostra as ações realizadas na versão de upgrade



anterior.

Lista relacionada de detalhes da resolução antiga

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa do arquivo ignorado em que algumas ações foram realizadas na versão de upgrade anterior.
Descrição resumida	Descrição sobre a tarefa
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade anterior

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de detalhes da resolução antiga

Campo	Descrição
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: **1.** (prioridade mais alta): conteúdo xml **2.** script ou script_plain **3.** conteúdo html **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set **5.** (prioridade mais baixa): outro
Estado	Estado dos arquivos. • Não revisado: tarefas que não foram revisadas • Revisado: tarefas que foram revisadas • Revisadas e mescladas: tarefas que foram revisadas e têm as mudanças antigas e novas • Revisadas e mantidas: tarefas que foram revisadas e retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revisadas e revertidas: tarefas que foram revisadas e reverteram suas mudanças no sistema de base
Atribuído a	Nome do usuário atribuído
De	Versão anterior anterior
Para	Versão atual anterior

Lista relacionada a resoluções anteriores

A lista relacionada a Resoluções anteriores mostra o histórico do registro ignorado selecionado. Você pode ver quais resoluções foram feitas com o registro ignorado selecionado nos upgrades anteriores.

Detalhes do formulário da tarefa do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Nome do registro ignorado.
Disposição	A disposição foi ignorada, pois a lista relacionada é somente para registros ignorados.
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário da tarefa do histórico de upgrades

Campo	Descrição
	• Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	A resolução feita nos upgrades anteriores
Nome de destino	Nome do registro que você vê na IU, em oposição ao sys_update_name, que é o nome subjacente que tem a tabela e o sys_id
Tipo	Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade.
Tabela	A tabela à qual o registro ignorado pertence.

Atualizar rótulos padrão na exibição do VTB

Filtrar registros ignorados no quadro de tarefas do VTB com a implementação de rótulos codificados por cores. Você pode filtrar os registros ignorados atribuindo uma cor a cada um dos produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.

   Uma lista de upgrades é exibida.

2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário de upgrades do sistema é exibido.
3. Clique no link relacionado **ao VTB de registro ignorado** para exibir o status de resolução dos registros ignorados no VTB.

> **Nota:**
> O link relacionado **ao VTB de registro ignorado** aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

Tradução automática

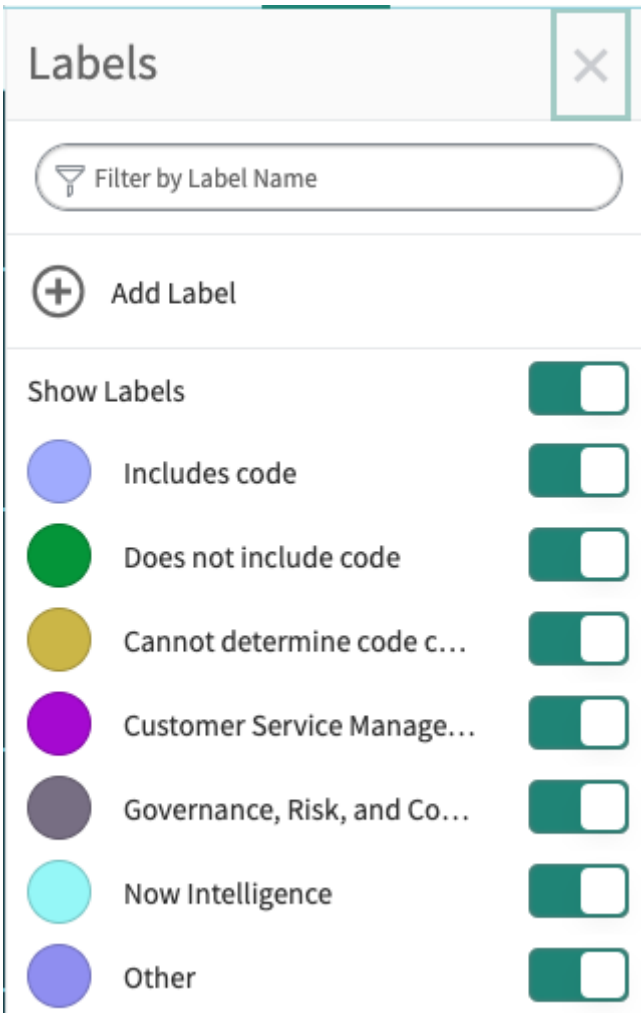
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A exibição do VTB do status de resolução dos registros ignorados é exibida.

4. Clique em **Rótulos** para mostrar os rótulos padrão.
   Os rótulos padrão consistem nas categorias Incluir códigos, Não inclui código e Outros.

   Nota:
   As categorias Incluir e Não inclui códigos indicam se há alguma mudança no código dos registros ignorados. Todos os produtos se enquadram na categoria Outros de rótulos. Os rótulos do produto são atribuídos com cores diferentes. As tarefas são atribuídas com base nas cores do rótulo dos produtos.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar um rótulo, clique em **Adicionar rótulo**.
   Insira o nome do rótulo que você deseja criar. Você também pode mudar a cor de um rótulo clicando no círculo de cores.



(Optional)

Nota:
Os novos rótulos e cores são salvos somente para o quadro de tarefas visuais atual e não são transferidos para o próximo quadro atualizado. Se você quiser que as novas atualizações de rótulo sejam exibidas no próximo quadro atualizado, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**. Defina as cores conforme necessário e as cores atualizadas começarão a aparecer no próximo quadro gerado.

O que Fazer Depois

Clique em um registro ignorado no VTB para atualizar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Formulário de tarefa do histórico de upgrades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 histórico de importação

Exiba seu histórico de importações acessando o módulo **Meu histórico de importações de aplicações**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Meu histórico de importações de aplicações**.
   A lista de registros do histórico de importação em sua instância é exibida.
2. Selecione uma das importações na lista para obter mais informações sobre essa importação.
   A exibição de formulário do registro sys_upgrade_history é exibida.

Nota:
Para saber mais sobre como importar do Controle de código-fonte, consulte ServiceNow Studio . Quando a importação estiver concluída, use o módulo **Histórico de importação da minha aplicação** para exibir o histórico de importação.

Acesso rápido a plug-ins e registros de histórico

Reduza o tempo de navegação acessando diretamente plug-ins, registros de histórico de instalação de aplicações e registros de histórico de confirmações do conjunto de atualizações. Os filtros para plug-ins e registros de histórico são implementados automaticamente nas exibições de plug-ins e registros de histórico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registros do histórico de instalação de plug-ins e aplicações

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Histórico de instalações de plug-in**.
2. Selecione qualquer um dos plug-ins ou registros de histórico para acessá-los diretamente.

Registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações

1. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações a confirmar**.
2. Selecione qualquer um dos conjuntos de atualizações para exibir diretamente o histórico de confirmações desse conjunto de atualizações.

Explorar log do histórico de upgrades

Reduza o tempo de processamento extraindo todos os logs relacionados ao upgrade em um arquivo separado chamado database-upgrade_<timestamp> .log. Você também pode compactar o arquivo e anexá-lo ao histórico de upgrades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o upgrade é iniciado, as mensagens de log de upgrade são gravadas no arquivo localhost_log e no arquivo database-upgrade_<timestamp> arquivo .log. Quando o upgrade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

for concluído, o arquivo database-upgrade_<timestamp> O arquivo .log foi carregado na tabela de histórico de upgrades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Utilitários**.

   Nota:
   Você pode implementar esta etapa para exibir o banco de dados extraído - upgrade_<timestamp> .log somente após a conclusão do upgrade.

2. Clique em **Download do arquivo de log do nó**.
   O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log aparece na lista de arquivos de log.

   Nota:
   O arquivo localhost_log consiste em todos os logs. O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log consiste somente em logs relacionados ao upgrade.

   O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log aparecerá somente se a propriedade `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` estiver definida como Verdadeira. Por padrão, `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` é definido como verdadeiro.

3. Ir para **Administrador** > **Console de gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
   Uma lista de upgrades é exibida.

4. Clique no upgrade necessário na lista.
   Você pode ver database-upgrade_<timestamp> O arquivo .log é anexado automaticamente ao upgrade.

   Nota:
   O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log será anexado somente se a propriedade `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` estiver definida como verdadeira. Por padrão, `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` é definido como verdadeiro.

5. Baixar o banco de dados compactado - upgrade_<timestamp> arquivo .log.

   Nota:
   O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log foi compactado para reduzir o tempo de download.

Ferramenta Monitor de upgrade no Gestão de upgrade

Aproveite o Monitor de upgrades para programar upgrades, monitorar o andamento e analisar os resultados pós-upgrade, incluindo a resolução de conflitos.

Como programar e monitorar um upgrade

Use o módulo Monitor de upgrades para programar e monitorar o status de um upgrade contínuo em sua instância. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância quando o upgrade for 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.

- Monitoramento de um upgrade: monitore o andamento de um upgrade contínuo em sua instância
- Processar a lista de registros ignorados: resolva as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro processando a lista de registros ignorados.
- Resolver conflitos de um registro: resolver conflitos entre o registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade

Monitorar um upgrade para uma instância

Monitore o andamento de um upgrade contínuo em uma instância com o Monitor de upgrades. Quando o upgrade estiver concluído, você poderá exibir um resumo dos resultados no Relatório de resumo de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Monitor de upgrades usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

Nota:
Se um upgrade estiver em andamento, o usuário será direcionado automaticamente para a página Monitor de upgrades.

Uma lista de upgrades é exibida.

2. Monitore o andamento do upgrade.
Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o relatório de resumo de upgrade concluído.

Nota:
Agora você pode exibir o status de cada fase no processo de upgrade. Para obter mais informações, consulte Andamento de upgrade.

O que Fazer Depois

No relatório de resumo de upgrades, resolva todos os conflitos que impediram o sistema de atualizar os registros.

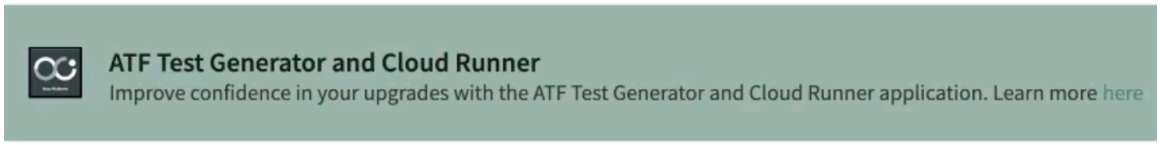
Andamento de upgrade

Quando um upgrade está em andamento, Progresso do upgrade exibe barras de andamento e outras informações para ajudá-lo a monitorar o processo.

Você pode exibir o status de cada uma das fases durante um processo de upgrade. Isso ajuda a saber exatamente em que fase você está em qualquer ponto do processo de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

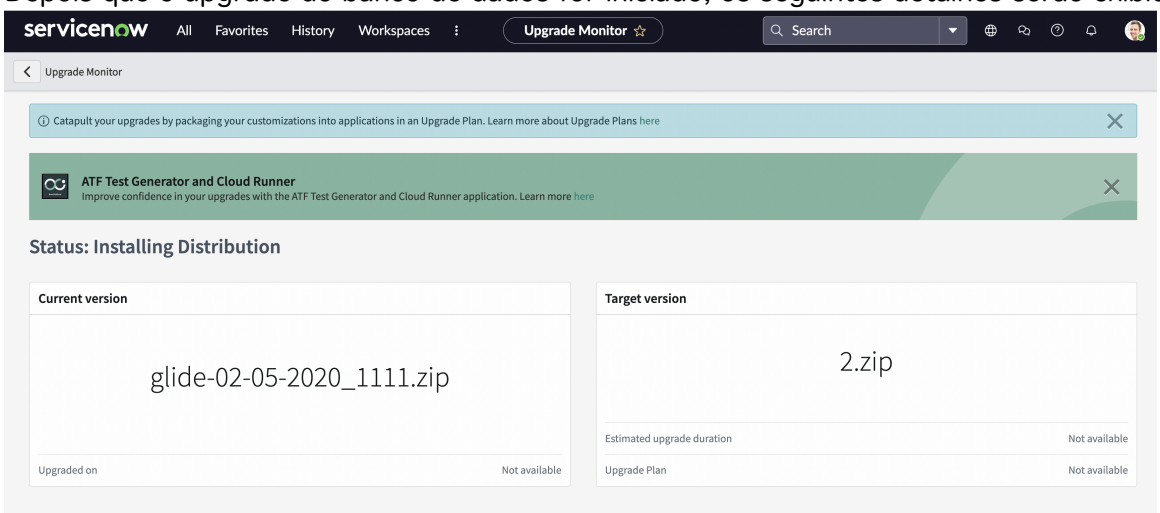


Se você tiver a aplicação da loja Gerador de testes e Cloud Runner ATF instalada, poderá programar execuções de geração de teste na página Monitor de atualização. A mensagem acima aparece durante um processo de upgrade quando as seguintes condições são atendidas.

- O plug-in SN_ATF_TG não está ativo.
- A instância não é uma instância alimentada.
- A instância não é uma instância auto-hospedada.

Nota:
Agora você pode fazer upgrade de sua instância com confiança usando o app da Store ATF Test Generator e Cloud Runner . Consulte Exploring ATF Test Generator and Cloud Runner para obter mais informações.

Depois que o upgrade do banco de dados for iniciado, os seguintes detalhes serão exibidos.



Detalhes do andamento do upgrade

Campo	Valor de entrada
Versão atual	Versão atual da instância
Versão de destino	Versão de upgrade de destino da instância
Andamento de upgrade	Uma barra de andamento que descreve onde o upgrade está no processo geral. O comprimento de uma seção na barra não indica a duração relativa desse processo.
Progresso do upgrade: atualizando a plataforma	O sistema está aplicando upgrades aos elementos que formam a base da plataforma.
Progresso do upgrade: atualizando o esquema	O sistema está verificando os plug-ins para criar uma lista de tabelas que precisam ser atualizadas. Isso evita que o sistema atualize a mesma tabela várias vezes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do andamento do upgrade

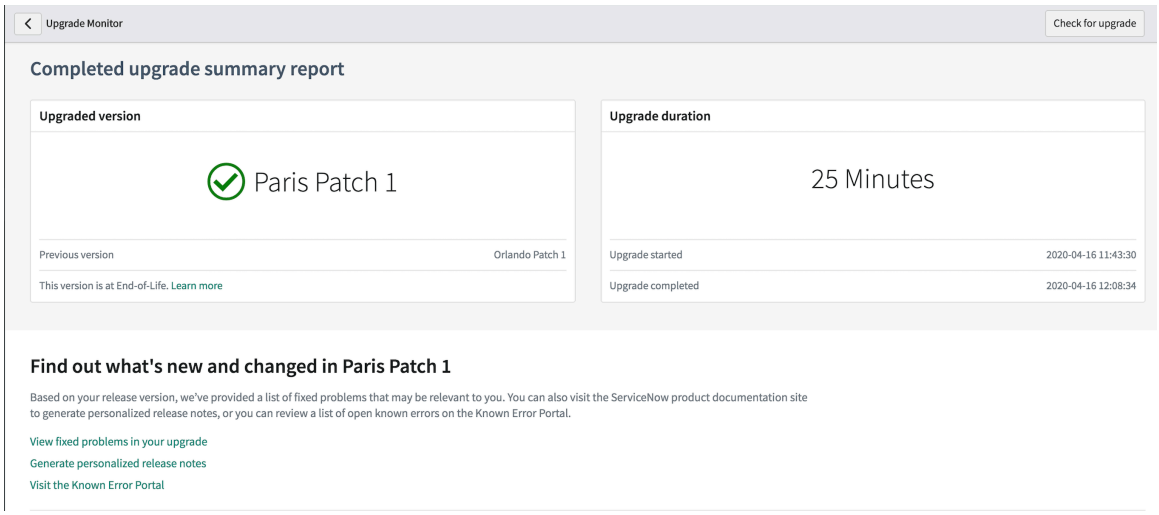
Campo	Valor de entrada
Progresso do upgrade: carregando plug-ins	O sistema está carregando os plug-ins principais e opcionais. Alguns recursos exigem mais de um plug-in, portanto, o número de plug-ins listados pode não corresponder ao número de recursos opcionais instalados.
Progresso do upgrade: concluindo	O sistema está atualizando componentes que precisam ser concluídos após a conclusão das três fases anteriores.
Detalhes	Mostra a atividade atual, uma barra de andamento para a atividade atual e o arquivo que está sendo atualizado.
Upgrades de nó	A cor dos ícones representa o status de cada nó durante este upgrade: Pendente, Em execução, Bem-sucedido, Com falha ou Inativo.
Nó	O nó selecionado indicado pela seta. Para mudar a seleção, posicione o cursor do mouse sobre o ícone do nó a ser selecionado.
Tempo de execução	Por quanto tempo o nó selecionado (indicado pela seta) está em execução. Se o nó selecionado estiver off-line, este valor interromperá a atualização e mostrará por quanto tempo um nó ficou on-line antes de ficar off-line.
Versão	A compilação atual do nó selecionado (indicado pela seta).
Upgrade bem-sucedido	Quando o nó selecionado está on-line, mostra há quanto tempo o nó está on-line. Se o nó selecionado estiver off-line, mostra há quanto tempo o nó está off-line.

Relatório de resumo de upgrades

O relatório Resumo de upgrade resume as ações realizadas, fornece ferramentas para resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade e fornece informações para ajudar a estimar o tempo de upgrades para outras instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



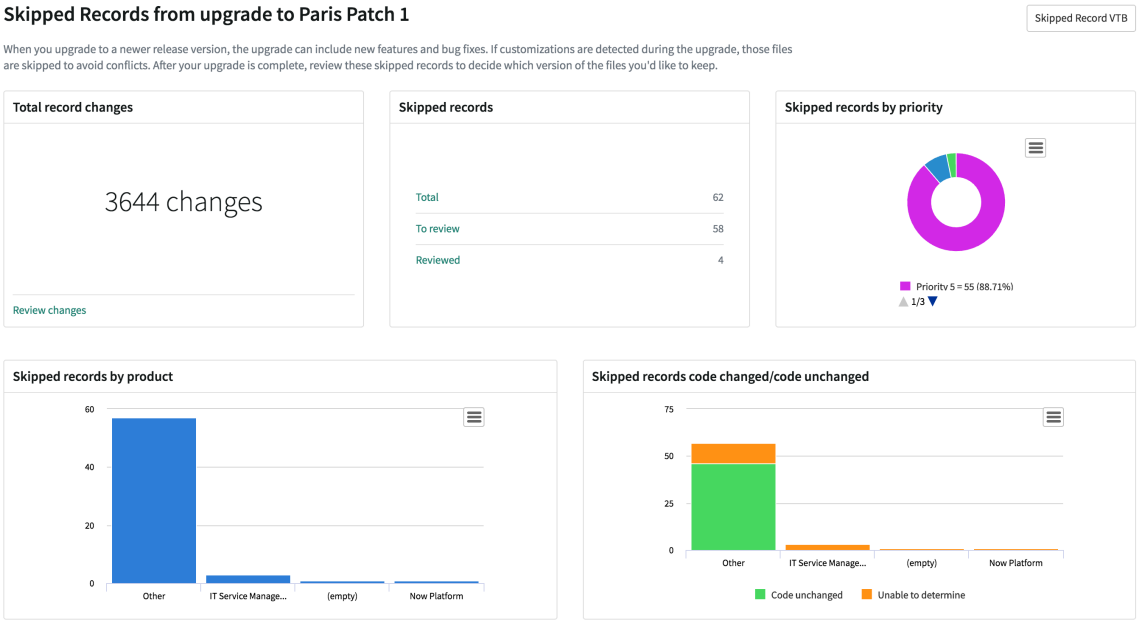
Detalhes do resumo de upgrade

Campo	Valor de entrada
Versão atualizada	Versão para a qual a instância foi atualizada
Duração do upgrade	Tempo total necessário para fazer o upgrade
Descobrir o que há de novo e o que mudou	Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir são exibidos. • Correções de problemas: correções que foram feitas desde a última versão de upgrade • Notas de versão personalizadas: resumo das notas de versão da versão visualizada • Artigos de erros conhecidos: erros que foram identificados, mas ainda não foram resolvidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ignorados



Detalhes de registros ignorados

Campo	Valor de entrada
Total de mudanças de registro	Número total de registros que mudaram desde a versão de upgrade anterior. **Revisar mudanças**: a lista de registros que mudaram pode ser revisada. Consulte Formulário de upgrade do sistema para obter mais detalhes.
Registros ignorados	Registros ignorados para impedir que suas personalizações sejam substituídas. Se forem encontradas personalizações em alguns registros durante o upgrade, esses registros serão ignorados. Como administrador, você pode resolver cada atualização que foi ignorada devido a uma personalização. Para resolver uma atualização ignorada, você pode revisar o motivo de cada registro ignorado e manter a personalização ou reverter a personalização para o sistema de base. Se você optar por reverter algumas das personalizações para a versão base, esses registros serão enviados por meio do upgrade sem serem ignorados. • **Total**: total de registros ignorados • **Para revisar**: total de registros ignorados que ainda precisam ser revisados • **Revisado**: total de registros ignorados que foram revisados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de registros ignorados

Campo	Valor de entrada
Registros ignorados conforme a prioridade	A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Registros ignorados por produto	Registros ignorados são classificados por nomes de produto
Código de registros ignorados alterado/código inalterado	Os registros ignorados são classificados dependendo se há mudanças no código ou não.

Nota:
Você pode clicar em **VTB de registro ignorado** para exibir o status de resolução do upgrade atual com registros ignorados usando a exibição do VTB (Visual Task Board). Para obter mais informações, consulte Quadro de tarefas visuais (VTB) de registros ignorados.

Upgrades de nó

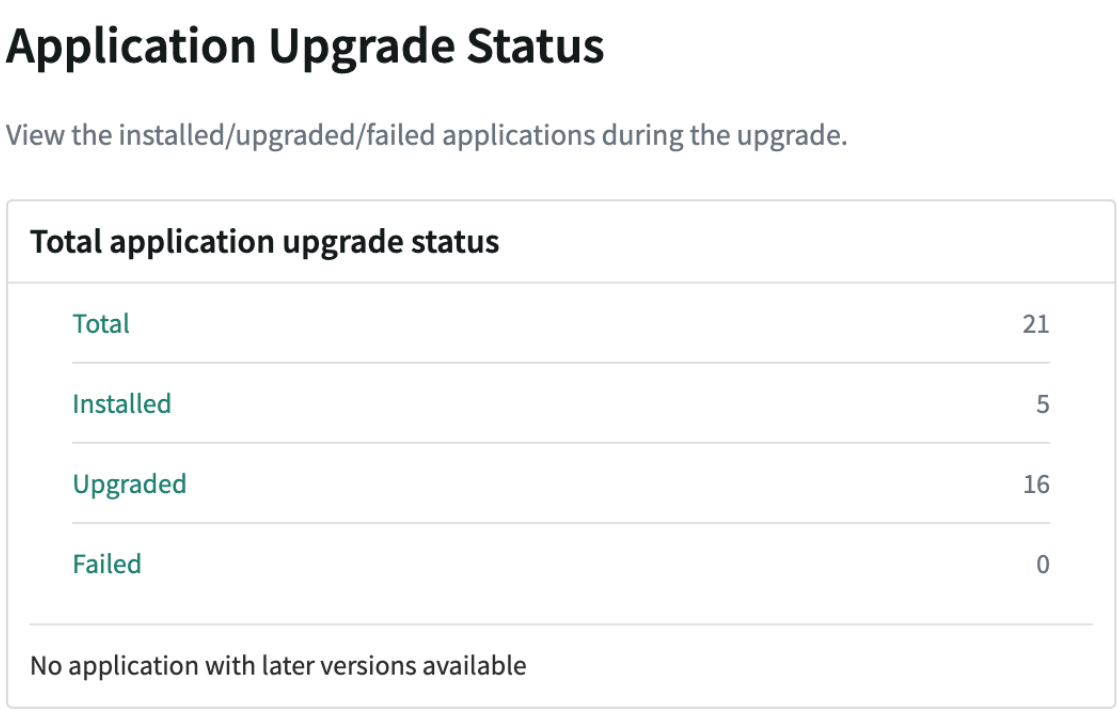


A seção Upgrades de nó mostra o status do upgrade de cada nó na instância. A cor do ícone denota o status, conforme ilustrado pela legenda (chave) e à direita dos ícones de nó. Para ver detalhes sobre um nó, posicione o cursor acima do ícone desse nó. Uma seta aponta para o nó selecionado e as informações abaixo dos ícones pertencem a esse nó.

Tradução automática

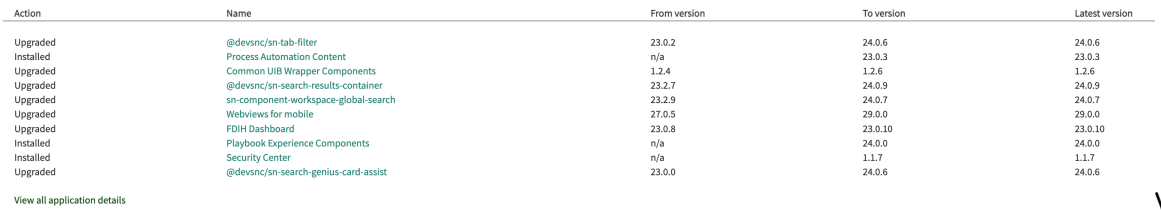
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do upgrade de aplicações



Você pode exibir a lista de aplicações instaladas e atualizadas durante um upgrade. Ele também lista as aplicações que falharam na instalação durante o processo.

Nota:
A mensagem **Todas as aplicações estão nas versões mais recentes** é exibida somente quando todas as aplicações estão nas versões mais recentes.



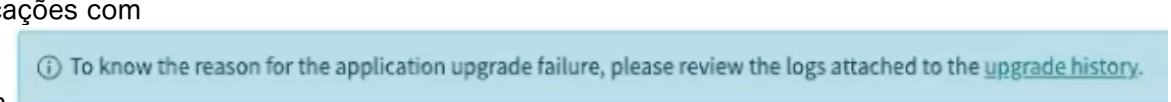
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Você pode exibir as primeiras 10 aplicações que foram instaladas durante o upgrade. Selecione **Exibir todos os detalhes da aplicação** para exibir as informações sobre todas as aplicações instaladas, atualizadas e com falha na tabela Históricos de versões do app de upgrade.

Nota:
Você pode selecionar qualquer um dos links da aplicação para acessar sua exibição de formulário. Selecione **Ir para a aplicação** na exibição do formulário para acessar o registro do sistema da aplicação.

A mensagem a seguir será exibida se você tiver selecionado qualquer um dos links de aplicações com falha.



Tradução automática

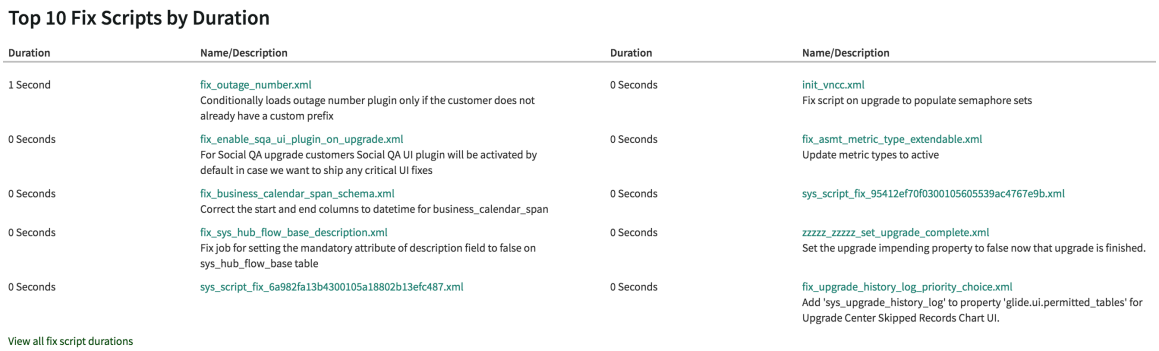
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças de Esquema para Tabelas com Exclusão de Clones



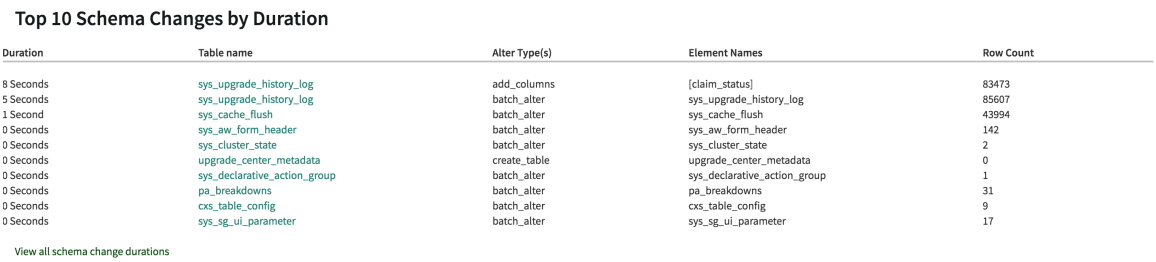
A seção Mudanças de esquema para tabelas excluídas por clone mostra uma lista de tabelas afetadas pelo upgrade que foram excluídas por clonagem quando você clonou a instância de produção para esta instância. Como as tabelas excluídas por clone estão vazias, o upgrade delas leva menos tempo do que o upgrade dessas mesmas tabelas na instância de produção. Para estimar quanto tempo mais demora o upgrade de produção, observe o tamanho das tabelas excluídas por clone na instância de produção.

10 Principais Scripts de Correção por Duração



Os 10 principais scripts de correção por duração ajudam a entender quais scripts de correção demoraram mais.

10 Principais Mudanças de Esquema por Duração



As 10 principais mudanças de esquema por duração ajudam a entender quais mudanças de esquema exigiram mais tempo.

Dez plug-ins principais por duração

Os 10 principais plug-ins por duração ajudam a ver os plug-ins que levaram mais tempo. Clique em **Exibir toda a duração do plug-in** para ver a lista **Métricas de upgrade do sistema** filtrada pelo registro em log do histórico de upgrades do sistema atual e classificada por duração. Para obter mais informações, consulte Exibir arquivos carregados para um plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir arquivos carregados para um plug-in

Obtenha uma exibição de lista relacionada de todos os arquivos carregados para um plug-in clicando em **Exibir toda a duração do plug-in**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

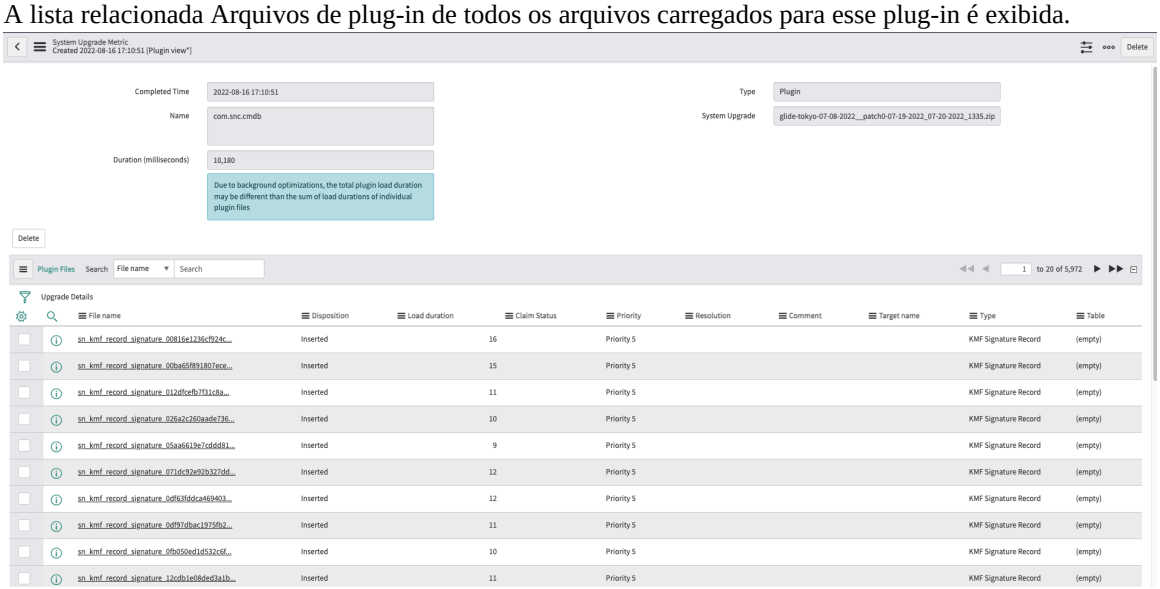
Procedimento

1. Navegue até Monitor de upgrades usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

Nota:
Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o Relatório de Resumo de Upgrade.

2. Role para baixo até **10 principais plug-ins por duração**.
3. Clique em **Exibir todas as durações do plug-in**.
   A lista **Métricas de upgrade do sistema** de todos os plug-ins e suas durações é exibida.
4. Clique em um dos plug-ins da lista para abrir a exibição do formulário **Métricas de upgrade do sistema** desse plug-in.
   A lista relacionada Arquivos de plug-in de todos os arquivos carregados para esse plug-in é exibida.



Nota:
A duração total de carregamento do plug-in não é a soma da duração de carregamento de todos os arquivos carregados para esse plug-in.

Processar a lista de registros ignorados

Processe a lista de registros ignorados para resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro. Se você personalizou ou alterou um registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

afetado por este upgrade, como uma regra de negócio ou script, o upgrade gerará um registro de log de omissão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Revise as mudanças feitas nos registros de linha de base, como regras de negócio e scripts, que aparecem na lista de registros ignorados e reverta para a versão de linha de base, se apropriado. Após o upgrade, teste minuciosamente todas as mudanças feitas nesses registros.

Procedimento

1. Navegue até Monitor de upgrades usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

Nota:
Se o upgrade ainda estiver em andamento, o sistema exibirá a tela Andamento de upgrade. Quando o upgrade termina, o sistema exibe o Relatório de resumo de upgrades.

Uma lista de upgrades é exibida.

2. Depois que o sistema exibir o Relatório de resumo de upgrade, clique no link Revisar mudanças na caixa Ignorada.

   O sistema exibe o formulário Upgrades do sistema.

3. Navegue até a seção Revisar registros ignorados e, se necessário, role até a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar.
   Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações.
4. Clique na linha do primeiro registro que você deseja reconciliar.

   O sistema exibe o Formulário de detalhes do upgrade para esse registro.

5. Avalie como você deseja resolver o conflito deste registro e execute a ação apropriada:

Ação	Descrição
Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado e Retido**. O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas. Consulte Revisão de registros ignorados usando listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado	**a.** Clique em **Resolver conflitos** para navegar até Formulário Resolver conflitos. **b.** Revise as diferenças. **c.** Para mesclar um campo: ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo. ▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas. ▪ Depois de mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar**. Depois de mesclar as mudanças de personalização: ○ A **disposição** muda de **Ignorado** para **Mesclado**. ○ O **Status da resolução** muda para **Revisado e Mesclado**. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base deste upgrade	Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para sistema de base**. ○ A **disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**. ○ O **Status da resolução** muda para **Revisado e Revertido**. ○ O sistema cria um registro de atualização do cliente. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas. **Nota:** A qualquer momento depois de reverter uma personalização, você pode clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar a personalização (desfazer a reversão).
Revise a ação ignorar e não executar nenhuma ação no objeto	Depois de revisar as mudanças, defina **o Status da resolução** como **Revisado**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão para Mudanças ignoradas revisadas.
Deixe na lista ignorada para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro	Na lista **Resolução**, escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão.

Tradução automática

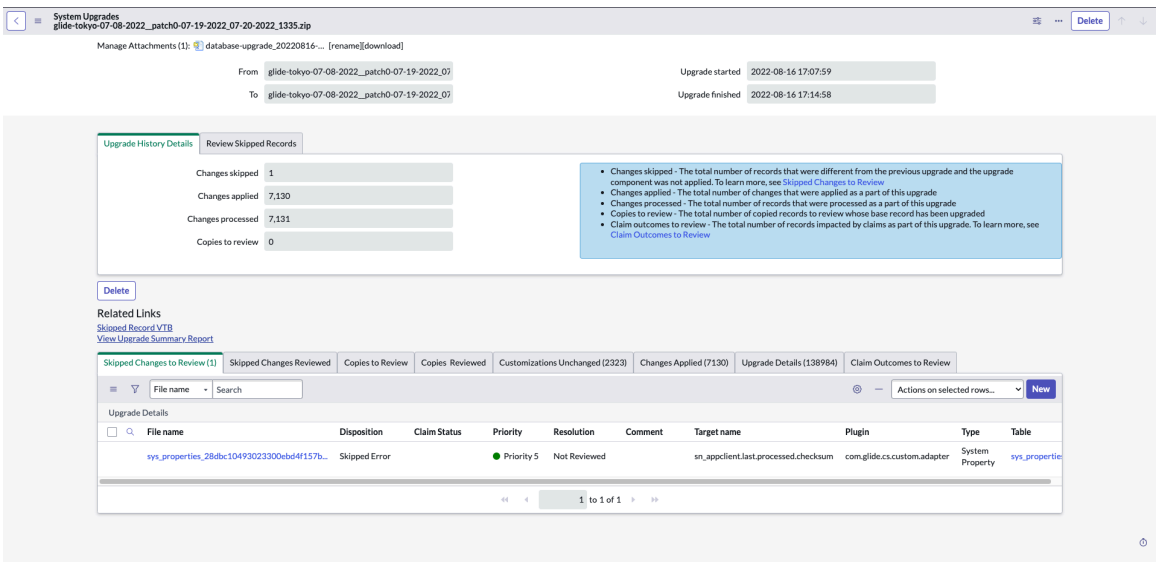
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O sistema rastreia as mudanças nos registros em um conjunto de atualizações para que você possa aplicar essas mudanças a outra instância posteriormente. No entanto, o sistema não migra os registros de detalhes de upgrade de uma instância para a próxima. Esses registros se aplicam a um upgrade específico de uma instância específica. Se você quiser preservar os Comentários, Resoluções ou outras informações da lista ignorada, exporte-os desta instância.

6. No campo **Comentário**, escreva os motivos para tomar sua decisão e outras informações que você deseja documentar.
7. Clique em **Atualizar**.
   Após o upgrade, teste minuciosamente todas as mudanças feitas nos registros na lista de registros ignorados.

Formulário de upgrade do sistema

Quando um upgrade é concluído, o formulário de upgrades do sistema exibe as principais estatísticas sobre o upgrade e uma lista relacionada de registros ignorados (a lista ignorada).



Detalhes do upgrade do sistema

Campo	Valor de entrada
De	Versão da instância antes do upgrade.
Para	Versão da instância após o upgrade.
Upgrade iniciado	Hora de início do upgrade.
Upgrade finalizado	Hora em que o upgrade foi concluído.
Mudanças ignoradas	Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização.
Mudanças aplicadas	Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade **As mudanças aplicadas** são a soma de registros atualizados, diferentes, registros excluídos (em que o valor de alterado é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do upgrade do sistema

Campo	Valor de entrada
	verdadeiro) e registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro).
Mudanças processadas	Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma das **mudanças ignoradas** e **das mudanças aplicadas**.
Cópias a serem revisadas	Número total de registros copiados para revisão cujos registros base foram atualizados

Resolver conflitos de um registro individual

Reconcilie as diferenças entre o registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No formulário Detalhes do upgrade do registro que você está reconciliando, clique em **Resolver conflitos**.

   O sistema exibe o formulário Resolver conflitos, que destaca as diferenças entre as duas versões do registro. O formulário exibe informações sobre o registro do sistema de base à esquerda e o registro personalizado à direita.

   Nota:
   O sistema cria um novo registro de atualização de cliente quando você clica em **Resolver conflitos**.

2. Compare o sistema de base com o registro personalizado para cada campo neste formulário.
   Para campos sem script, edite o registro personalizado no lado direito para incluir o que você deseja do sistema de base e da personalização.
3. Se este registro contiver um script, verifique se há conflitos e resolva.
   a. Clique dentro do campo Script.

      O sistema exibe o formulário Resolver conflitos - Script, destacando as áreas em que as duas versões do script diferem.

   b. Edite o lado direito para que o script tenha o conteúdo desejado. Para mover um bloco de código da esquerda para a direita, clique nas pequenas setas correspondentes a esse bloco na coluna do meio.
   c. Clique em **OK**.

      O sistema retorna ao formulário Resolver conflitos.

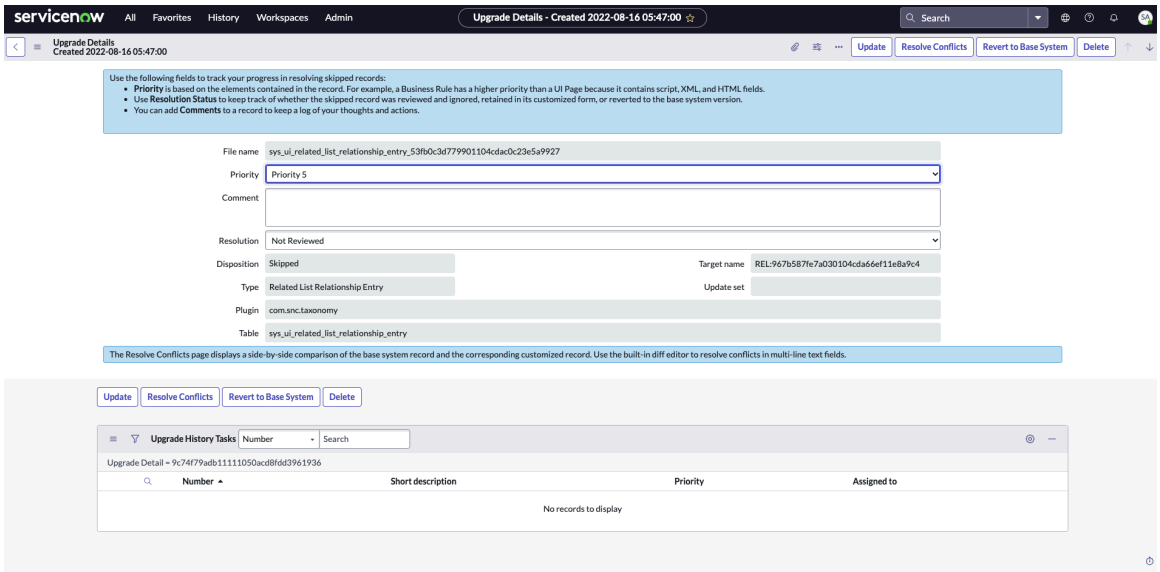
4. Para salvar suas mudanças no registro, clique em **Salvar mesclagem**.
   O sistema define a **Resolução** deste registro como **Revisado e Mesclado**.

Formulário de detalhes do upgrade

No formulário Detalhes do upgrade, você pode revisar um registro individual afetado pelo upgrade e reconciliar conflitos entre o upgrade e as personalizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Detalhes do formulário Detalhes do upgrade

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	O registro que o sistema sinalizou como precisando ser reconciliado.
Prioridade	A prioridade que o sistema atribuiu para resolver este conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta.
Comentário	Comentários para documentar suas decisões sobre a reconciliação deste registro.
Resolução	Como você optou por resolver este conflito: • **Não revisado**: ainda não revisado • **Revisado**: revisado, mas nenhuma ação realizada ainda • **Revisado e mesclado**: mudanças feitas no registro para reconciliar as versões personalizadas e atualizadas • **Revisado e retido**: personalizações deixadas em vigor sem atualização de upgrade • **Revisado e revertido**: personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com o upgrade Para obter mais informações, consulte Processar a lista de registros ignorados.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro • Atualizado: o sistema atualizou o registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário Detalhes do upgrade

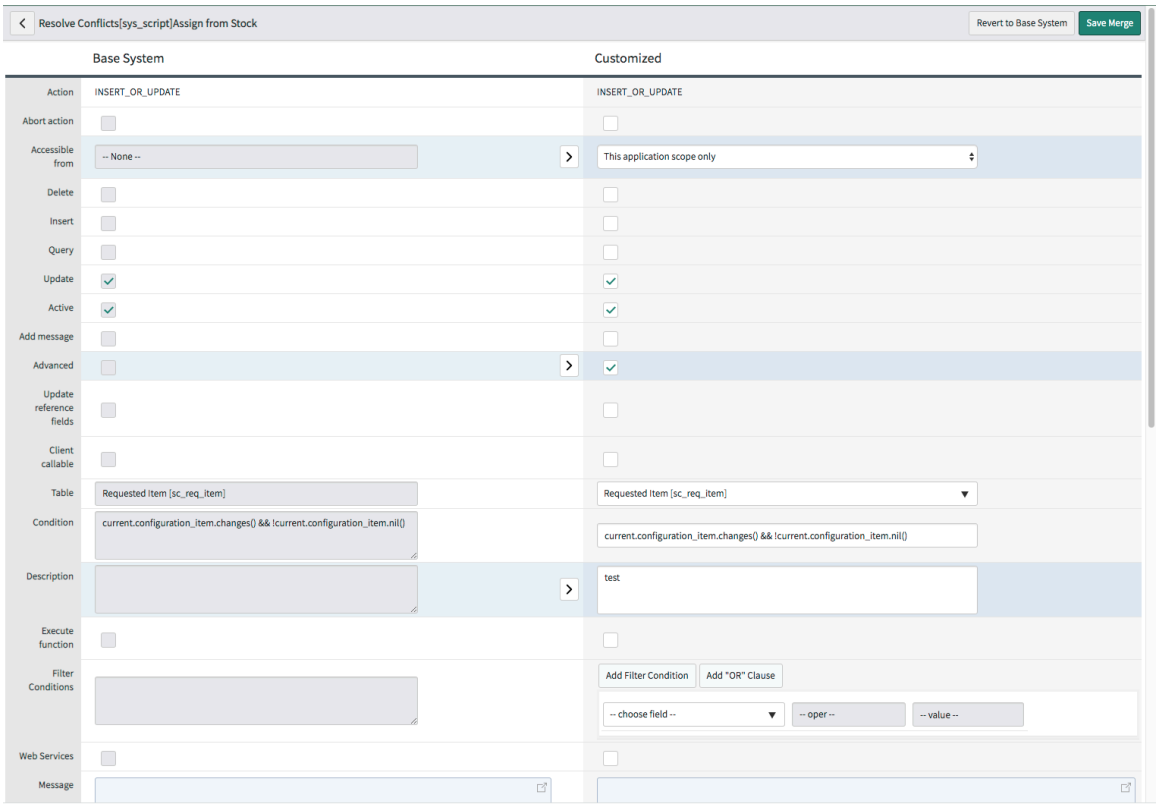
Campo	Valor de entrada
	• Excluído: o sistema excluiu o registro • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações • Revertido: este registro foi revertido para a versão base • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque sua atualização requer intervenção manual • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez • Não mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Tipo	Tipo de registro, por exemplo, Inclusão de script.
Nome de destino	Nome do registro ignorado, se aplicável.
Conjunto para atualização	Não usado.
Plug-in	O plug-in que contém este registro.
Tabela	A tabela que contém este registro.

Formulário Resolver conflitos

O formulário Resolver conflitos é comparado à versão do sistema de base com a versão personalizada de um registro e reconcilia as diferenças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Campos

Os campos que este formulário exibe dependem do tipo de registro que você está reconciliando. A coluna esquerda mostra os campos de registros no sistema de base, incluindo as mudanças propostas que fazem parte do upgrade. A coluna direita mostra os campos do seu registro personalizado.

Now Support em Gestão de upgrade

Tente entrar em contato com o Now Support se precisar de assistência em relação Gestão de upgradea .

Clique em Contato Suporte e atendimento ao cliente para obter mais informações.

Ferramenta de visualização de upgrade no Gestão de upgrade

Use o módulo Exibição de upgrade para ter uma visão sobre a experiência de um upgrade antes do upgrade real. Você pode explorar e visualizar upgrades para diferentes versões de lançamento da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com as configurações atuais.

- Visualizar mudanças previstas: visualize as mudanças que foram previstas para ocorrer após um upgrade.
- Formulário Visualização de upgrade: exibição alternativa de um upgrade visualizado.

Exibir upgrade visualizado

Use o formulário de Visualização de upgrade para ter uma exibição alternativa de um upgrade visualizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

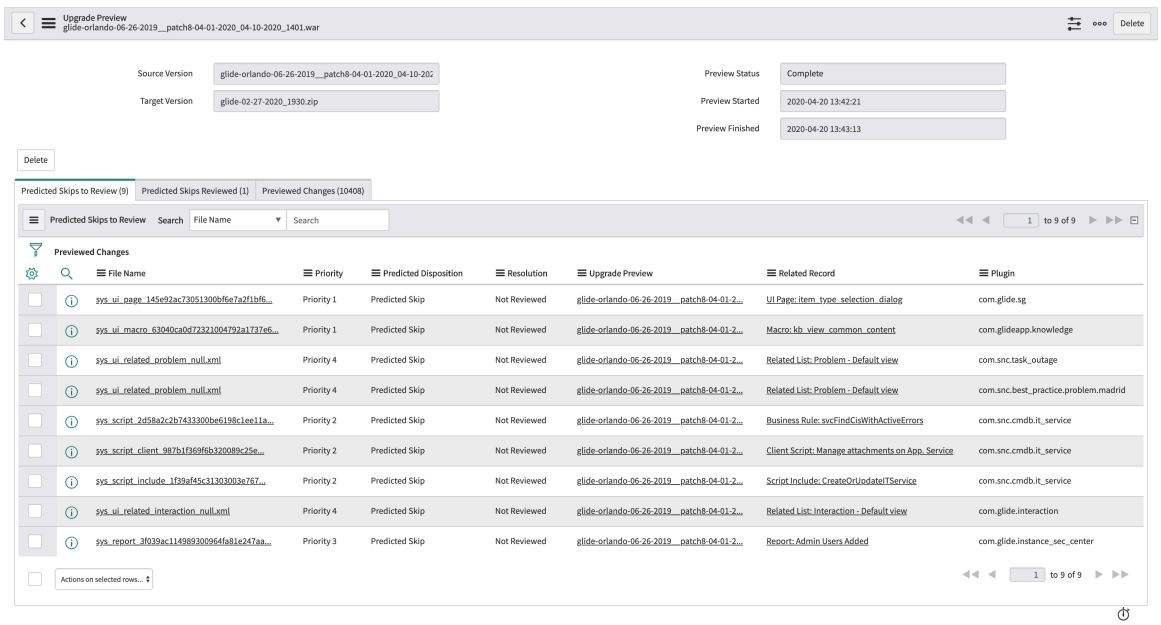
Procedimento

1. Navegue até Upgrade Preview usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Prévia do upgrade**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Prévia do upgrade**.

2. Selecione a versão de destino a ser visualizada.
3. Clique em **Ir** ou **em Atualizar visualização** para executar a visualização selecionada.
4. Clique em **Exibir detalhes da visualização** no cartão **Versão de visualização** para exibir as listas relacionadas a seguir.
   - **Lista relacionada Previstos pulos para revisão**: o processo de visualização de upgrade informa sobre as personalizações que estão previstas para serem ignoradas durante um upgrade. A visualização do upgrade processa os arquivos ignorados que foram personalizados. Previsões ignoradas para revisão lista todos os arquivos ignorados que ainda não foram revisados.
   - **Lista relacionada de omissões previstas revisadas**: a lista relacionada de omissões previstas revisadas exibe os registros que apareceram anteriormente na lista relacionada de omissões previstas para revisão e que foram revisados. Quando você seleciona um registro ignorado para revisão e o **Status da resolução** foi definido com um valor diferente de **Não revisado**, o registro atualizado é movido para a lista relacionada Ignorados previstos Revisados.
   - **Lista relacionada a mudanças visualizadas**: a lista relacionada a mudanças visualizadas fornece o número total de registros que estão previstos para mudar quando o upgrade ocorrer. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos omitidos previstos, conhecidos como registros ignorados previstos.

   Consulte Mudanças visualizadas para obter mais detalhes sobre as listas relacionadas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
Versão de origem	Versão atual da instância
Versão de destino	Versão de destino para a qual a instância foi atualizada para ser visualizada
Status da visualização	Status da visualização. ○ Pendente ○ Em andamento ○ Concluído ○ Cancelado(a) ○ Concluído negativo
Visualização Iniciada	Data e hora em que a visualização foi iniciada
Visualização Concluída	Data e hora em que a visualização foi concluída

Visualizar mudanças previstas

Use a tabela de mudanças visualizadas para exibir a lista do total de registros que estão previstos para mudar quando ocorrer o upgrade.

Visualizar previsão de lista ignorada

O **total de mudanças de registro** também inclui registros que estão previstos para serem ignorados devido a vários motivos. O motivo mais comum é devido à personalização. O motivo pelo qual um upgrade ignora as personalizações é para evitar a substituição de suas personalizações. A Exibição de upgrade tenta prever quais registros serão ignorados quando o upgrade real ocorrer. Ele prevê falhas devido a personalizações e alguns dos outros cenários mais complexos também. É possível usar a Visualização de upgrade para lidar com essas omissões de personalização previstas antes que o upgrade ocorra, o que pode impedir que isso aconteça.

Clique no link **Exibir detalhes da visualização** no cartão **Visualização da versão**. O formulário de Exibição de upgrade aparece junto com os detalhes das listas relacionadas a seguir.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Registro que foi sinalizado para reconciliação.
Disposição Prevista	Ação prevista a ser executada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserção prevista: o sistema está previsto para inserir um novo registro. • Atualização prevista: o sistema está previsto para atualizar este registro. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base e não será ignorado no próximo upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Descrição
	• Previsão de omissão: o sistema não mudará este registro para preservar as personalizações. • Omissão prevista (mesclagem manual): o sistema não mudará este registro porque a atualização requer intervenção manual. • Ignorar Previsto (Aplicar uma vez): está previsto que o sistema ignore este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez.
Prioridade	Prioridade atribuída para resolver o conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta. **Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócio, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	Maneiras de resolver um conflito. • **Não revisado**: arquivos em conflito que ainda não foram revisados • **Revisado**: revisado, mas nenhuma ação foi realizada ainda • **Revisão não necessária**: a revisão dos arquivos ignorados não é necessária • **Revisado e retido**: personalizações deixadas em vigor sem atualização de upgrade • **Revisado e revertido**: personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com a versão de upgrade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Descrição
Plug-in	Plug-in que contém o registro
Registro relacionado	Registro ao qual a entrada da lista de mudanças se aplica

Fazer upgrade da ferramenta Editor de regras de registros ignorados no Gestão de upgrade

Crie regras de registros ignorados, com base nas condições especificadas, para definir personalizações pós-upgrade. Posteriormente, execute essas regras para resolver registros ignorados durante ou após o processo de upgrade, automaticamente ou sob demanda.

Criar uma regra de registro ignorado

Crie regras de registros ignorados com base nas condições definidas para definir suas personalizações após um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Regras ignoradas usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Regras ignoradas**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Regras ignoradas**.

Uma lista de regras disponíveis é exibida.

Nota:
Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-la como ativa se quiser usar as regras de amostra.

2. Selecione **Novo** para criar uma nova regra de registro ignorado.
O formulário Regras de registro ignorado para upgrade é exibido.

Nota:
As novas regras estão ativas por padrão. Você pode torná-los inativos se não quiser usá-los.

3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra.
Ordem	Ordem na qual a regra é executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O número de ordem é incrementado automaticamente a partir da última ordem de regra criada.
Ativo	Opção para ativar a regra.
Condições	Condições de quando as regras são implementadas nos registros ignorados. **Nota:** Essas condições são somente para registros ignorados que não estão sendo revisados. Se você definir a condição de disposição como qualquer coisa diferente de registros ignorados, essa condição não funcionará.
Ação	Opção para escolher uma das quatro ações a seguir: ○ Manter minhas modificações (sempre manter) ○ Reverter e manter inativo ○ Atribuir registros ignorados ao usuário ○ Atribuir marcadores aos registros ignorados **Nota:** Com base na ação selecionada, uma mensagem é exibida com mais informações.
Comentário	Adicione um comentário sobre as condições que estão sendo definidas.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova regra aparece na lista de regras disponíveis.

O que Fazer Depois

Agora você pode executar as regras de registro ignoradas automaticamente durante um upgrade ou pode executar sob demanda nos registros ignorados. Para obter mais informações, consulte Executar uma regra de registro ignorado.

Executar uma regra de registro ignorado

Execute regras de registros ignorados com base nas condições definidas para resolver registros ignorados em um upgrade. As regras são executadas automaticamente durante um upgrade ou podem ser executadas sob demanda após um upgrade.

Executar uma regra de registro ignorado sob demanda

Execute as regras de registros ignorados sob demanda nos registros ignorados sempre que for 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

   Nota:
   Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-la como ativa se quiser usar as regras de amostra.

2. Execute as regras sob demanda usando uma das maneiras a seguir.

Executar uma regra de registro ignorado automaticamente

Execute as regras de registros ignorados automaticamente durante o upgrade nos registros ignorados.

Essas regras são executadas nos registros ignorados automaticamente durante o processo de upgrade. A previsão da execução de regras nos registros ignorados pode ser visualizada no cartão de previsão da lista Ignorada no módulo Visualização de upgrade.

Depois que a execução das regras for concluída, o resumo poderá ser revisado no Resumo de upgrade do Monitor de upgrades.

Nota:
Regras de registro ignoradas e planos de upgrade não podem ser implementados juntos em um upgrade.

Ferramenta Planos de upgrade no Gestão de upgrade

Acelere seus upgrades usando o Plano de upgrade que automatiza a instalação de aplicações durante os upgrades, proporcionando uma experiência de upgrade perfeita. Ele ajuda a definir aplicações e versões de destino a serem instaladas em sua instância.

Siga a tarefa a seguir para criar e aplicar um plano de upgrade ao seu upgrade.

Como criar seu plano de upgrade

Crie seu plano de upgrade para experimentar um upgrade contínuo e acelerado, empacotando as aplicações em um plano de upgrade.

Antes de Iniciar

Nota:
Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão disponível mais recente para criar o plano de upgrade. É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. A versão de destino do plano de upgrade deve ser exatamente igual à versão da instância (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o novo upgrade da instância.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades do plano de upgrade**.

   Nota:
   É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como uma instância de construtor.

2. Navegue até Plano de upgrade usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.

   Nota:
   Se você estiver na página Monitor de upgrades, clique em **Gerenciar plano de upgrade**.

   A exibição de lista do Plano de upgrade é exibida.

3. Clique em **Criar** para iniciar a compilação do plano de upgrade.
   Por padrão, o plano de upgrade usa somente as instalações da aplicação e a publica no repositório de aplicações. Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Ferramenta Planos de upgrade no Gestão de upgrade para obter mais informações.

   Nota:
   Certifique-se de que todas as aplicações na instância estejam no estado pronto para serem publicadas no repositório de aplicações.

   Você só pode ter um plano de upgrade por vez.
   Uma mensagem de confirmação final é exibida para começar a criar o plano de upgrade. Se alguma aplicação tiver mudanças em andamento, o plano de upgrade deverá ser criado somente após a conclusão das mudanças. A mensagem de aviso aparece para concluir a revisão dos registros ignorados restantes, desde que você tenha habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. Clique em **Criar plano de upgrade**.
   O plano de upgrade começa a ser criado.

5. Clique em **Ir para o plano de upgrade** quando a compilação estiver concluída.

   Nota:
   Clique em **Exibir detalhes** se quiser exibir os detalhes de execução do plano de upgrade. Se você vir um aviso, é recomendável revisar os detalhes da execução para identificar os erros.

   O plano de upgrade é aberto e uma lista de itens do plano de upgrade é exibida.

6. **Opcional:** Clique em **Novo** se quiser adicionar manualmente itens do plano de upgrade.

   Nota:
   As aplicações ou plug-ins que você deseja adicionar manualmente ao plano de upgrade já devem estar instalados e ativos na instância.

   Se você quiser ignorar qualquer um dos itens do plano de upgrade como parte do Plano de upgrade, defina o item do plano de upgrade selecionado como falso.

7. **Opcional:** Clique em **Atualizar** para capturar todas as mudanças recentes no plano de upgrade.

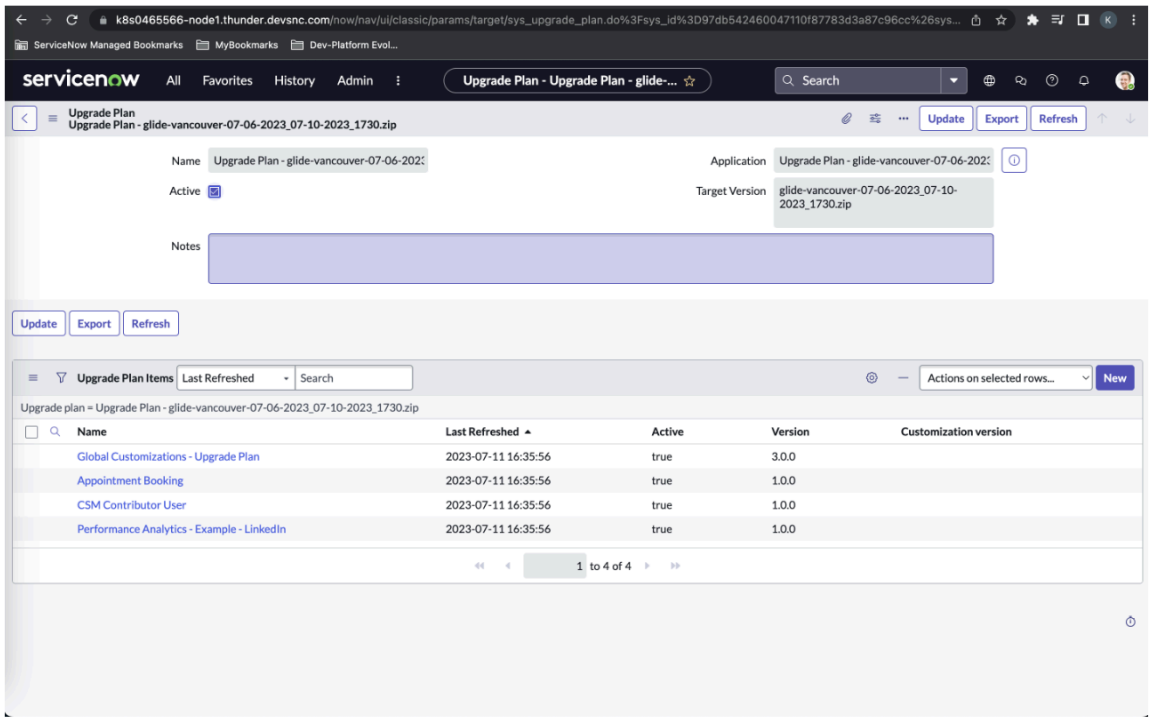
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta etapa será aplicável somente se você tiver alguma atualização na aplicação ou plug-in existente no plano de upgrade. Se o plano de upgrade já tiver sido publicado, será necessário publicá-lo novamente após cada atualização.

8. Clique em **Publicar** para publicar o plano de upgrade.
Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Ferramenta Planos de upgrade no Gestão de upgrade para obter mais informações.

Nota:
Instale todas as aplicações e plug-ins necessários antes de publicar o plano de upgrade. Se você definiu a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS como verdadeira, precisará resolver todos os registros ignorados antes de publicar o plano de upgrade. Se você quiser excluir o plano de upgrade, clique em **Excluir**. A opção **Excluir** está disponível somente para os Planos de upgrade que ainda não foram publicados.



O plano de upgrade agora está pronto para ser instalado na instância do consumidor.

Como atualizar seu plano de upgrade

Atualize seu plano de upgrade para empacotar todos os plug-ins e aplicações instalados recentemente em seu plano de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse as aplicações e plug-ins necessários e selecione **Ativar** para instalá-los.

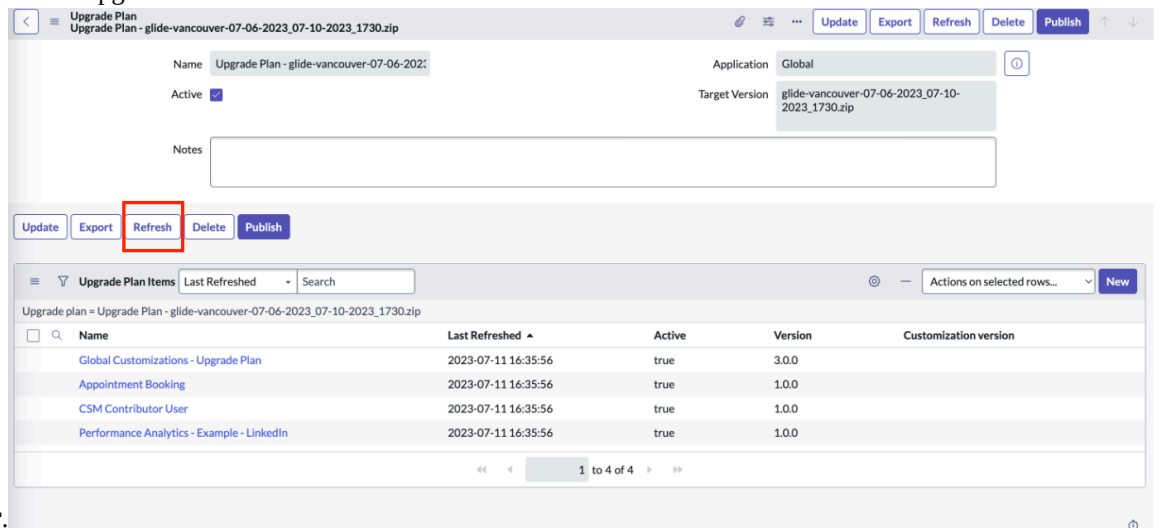
Nota:
Isso pode ser feito mesmo após a publicação do plano de upgrade.

A ativação do plug-in é iniciada e instalada com sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Acesse o plano de upgrade e atualize-o selecionando



Atualizar.

A mensagem de confirmação Atualizar plano de upgrade é exibida.

3. Depois que o plano de upgrade for atualizado, selecione **Ir para o plano de upgrade**.

Nota:
O botão **Publicar** ainda está visível porque o plano de upgrade atualizado precisa ser publicado.

Os plug-ins e aplicações instalados recentemente são exibidos na lista relacionada Itens do plano de upgrade.

Como instalar seu plano de upgrade

Instale seu plano de upgrade na instância do consumidor para implementá-lo em seus upgrades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

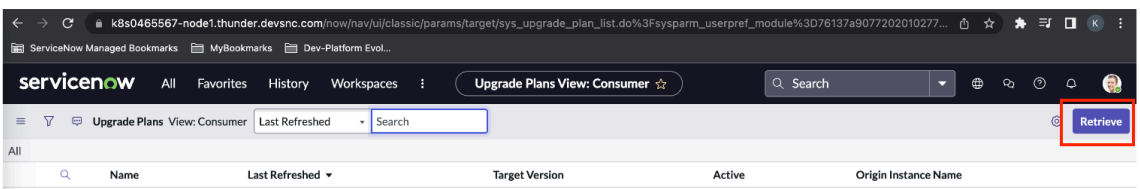
1. Navegue até Plano de upgrade usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.

Nota:
Se você estiver na página Monitor de upgrades, clique em **Gerenciar plano de upgrade**.

A exibição de lista dos planos de upgrade é exibida.

2. Selecione Recuperar para encontrar seu plano de upgrade.



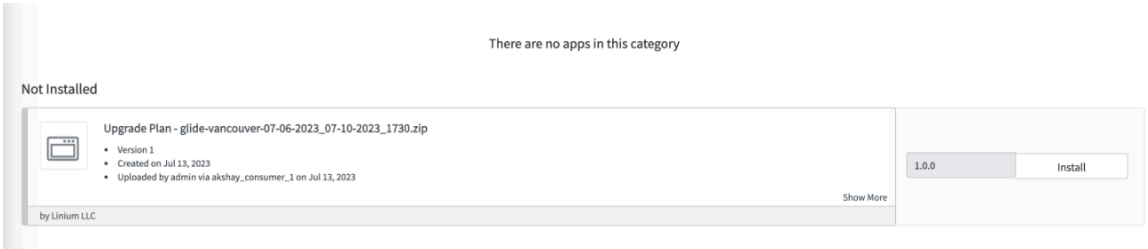
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Pesquise seu plano de upgrade pelo nome.
4. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Aplicações da minha empresa** e atualize-o.

> **Nota:**
> Esta etapa será aplicável somente se você não conseguir encontrar a versão necessária do seu plano de upgrade.

5. Repita as etapas anteriores para ver a versão mais recente do plano de upgrade.
6. Selecione **Instalar** para instalar o plano de upgrade em sua instância.



> **Nota:**
> Se você fez mudanças no plano de upgrade na instância do construtor depois de instalá-lo na instância do consumidor, atualize o plano de upgrade para a versão mais recente.

Preparar para fazer upgrade com o plano de upgrade

Prepare o upgrade da instância com o plano de upgrade determinando que todas as aplicações e plug-ins estão prontos para serem implementados no upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Plano de upgrade usando uma das maneiras a seguir.

Opção	Navegação
Como usar a navegação à esquerda	Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.
Usando a opção da guia Administrador	Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**.

   O plano de upgrade instalado é exibido na lista.

2. Selecione o plano de upgrade.
   A exibição do formulário do plano de upgrade é exibida com todas as suas configurações.
3. Para garantir que todas as aplicações e plug-ins estejam prontos para serem implementados no upgrade, selecione **Atualizar** no menu de contexto do Plano de upgrade.
   Se houver erros para qualquer um dos itens, corrija-os e siga a etapa Reprocessar.

> **Nota:**
> Todas as aplicações e plug-ins na lista relacionada Itens do plano de upgrade devem estar no estado **Pronto** para prosseguir com o upgrade. A aplicação ou plug-in no estado **Já instalado**, erro ou sua versão mais recente não serão considerados durante o processo de upgrade.

   O plano de upgrade agora está pronto para ser implementado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Aplique um plano de upgrade existente a uma instância a qualquer momento, sem limitação, somente durante os upgrades.

   Agora você também pode exportar o plano de upgrade em um formato de instalação em lote usando o botão **Exportar**. Consulte CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install para obter mais informações.

5. **Opcional:** Selecione **Reinstalar** para reinstalar os itens com falha em um plano de upgrade após a conclusão do upgrade.
   Você também pode revisar o histórico do plano de upgrade para saber os motivos da falha.

   Nota:
   Você deve usar esta opção somente se tiver itens com falha em um plano de upgrade.

6. **Opcional:** Clique em **Reprocessar** para reprocessar o plano de upgrade depois que os erros do item do plano de upgrade tiverem sido resolvidos.

   Nota:
   Esta etapa é aplicável somente se você tiver itens de erro no plano de upgrade.

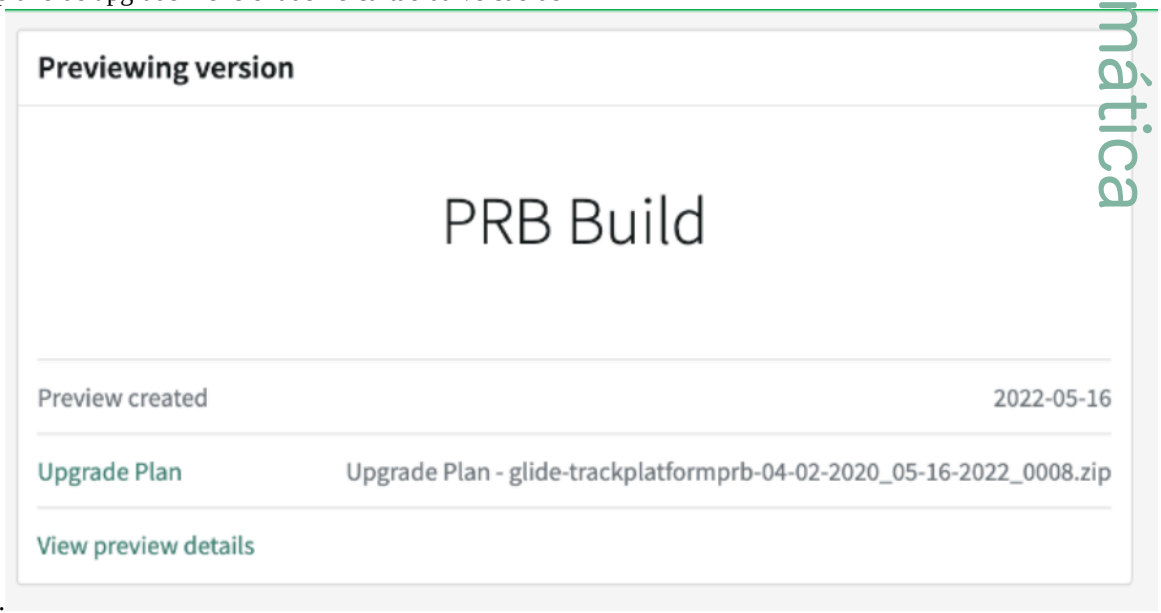
Visualizar plano de upgrade

Visualize seu plano de upgrade antes de implementá-lo nos upgrades. Depois que o plano de upgrade é instalado, ele gera automaticamente a visualização do plano de upgrade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

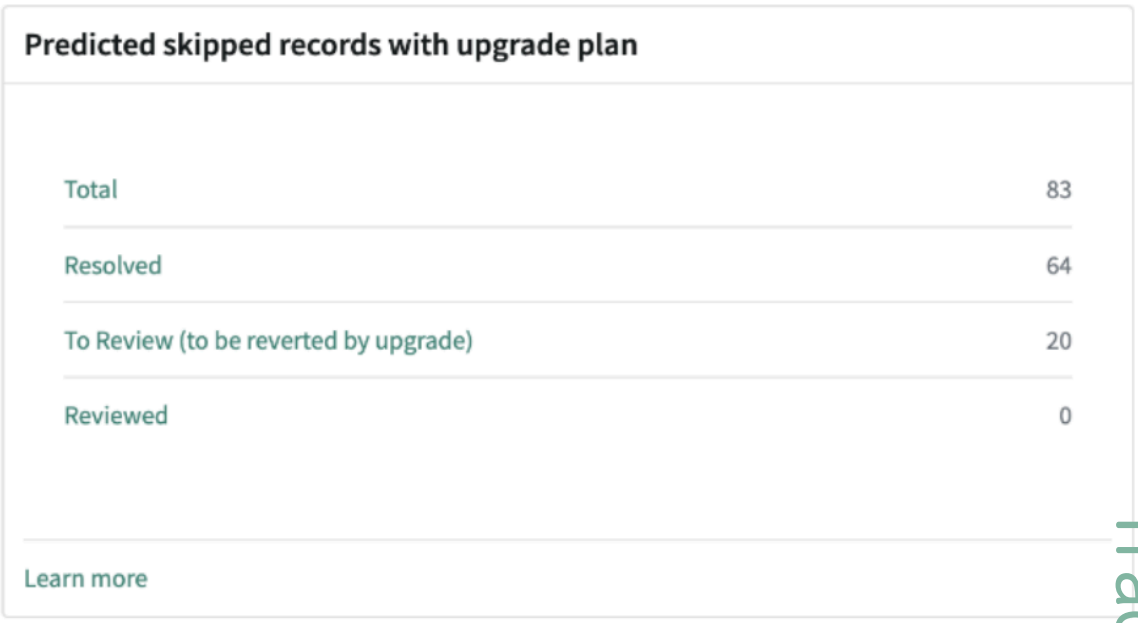
1. Acesse a página Visualização de upgrade para visualizar o plano de upgrade.
2. Verifique o plano de upgrade mencionado no cartão da versão de visualização.



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.

3. **Opcional:** Verifique os registros ignorados previstos com o cartão do plano de upgrade para visualizar os registros



ignorados.

- Total: número total de registros ignorados
- Resolvido: registros ignorados incluídos no plano de upgrade
- Revisado: registros ignorados que foram revisados

Nota:
Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Aplicar plano de upgrade ao seu upgrade

Aplique o plano de upgrade selecionado ao upgrade da sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse a página Monitor de upgrades para garantir que o plano de upgrade selecionado esteja sendo implementado no seu upgrade.
   Se o plano de upgrade tiver sido implementado no upgrade em andamento, o link Revisar plano de upgrade será exibido no cartão Versão de destino.

   Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Ferramenta Planos de upgrade no Gestão de upgrade para obter mais informações.

2. Verifique a data e a hora do plano de upgrade implementado no cartão Duração do upgrade quando o upgrade for concluído.
   Você pode selecionar o link Revisar plano de upgrade no cartão Duração do upgrade para conhecer o histórico do plano de upgrade. Ele mostra todas as aplicações e plug-ins instalados e os itens com falha.

3. **Opcional:** Role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.

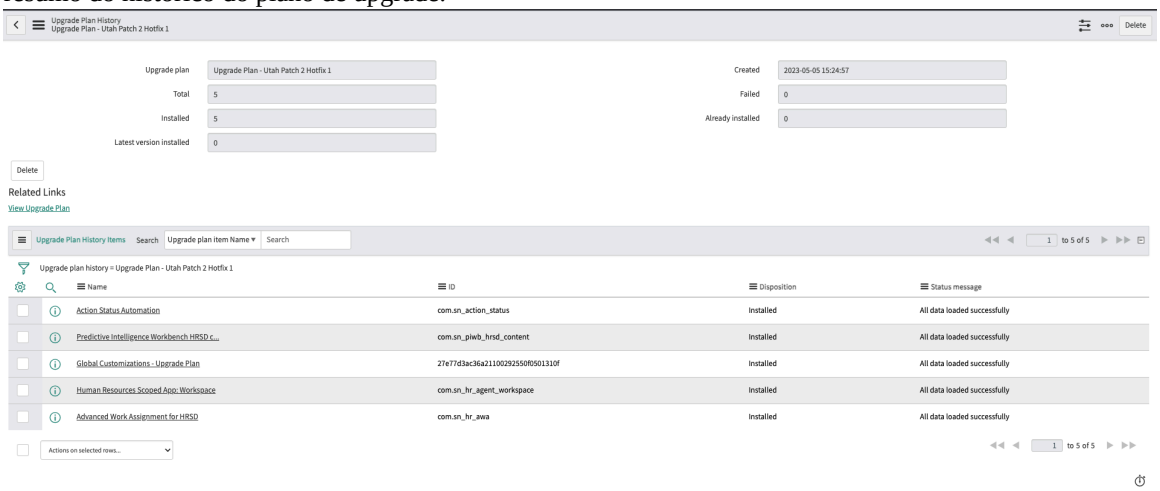
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Total: número total de registros ignorados
- Resolvido: total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
- Para revisar: total de registros restantes a serem revisados manualmente

Nota:
Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. **Opcional:** Clique em **Revisar plano de upgrade** no cartão Duração do upgrade se quiser verificar o resumo do histórico do plano de upgrade.



Revisar registros ignorados com plano de upgrade

Revise os registros ignorados após a conclusão do upgrade.

Antes de Iniciar

Nota:
Este processo será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Quando o upgrade for concluído, role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.
   - Total: número total de registros ignorados
   - Resolvido: total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
   - Para revisar: total de registros restantes a serem revisados manualmente

Nota:
Depois de usar o plano de upgrade, a aplicação global é criada e todos os registros são movidos para a aplicação global. Assim que você criar a aplicação global, os novos conjuntos de atualizações serão exibidos.

Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade, independentemente de eles estarem sendo revisados. Se as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados precisarão ser revisados.

2. Selecione o link Para revisar para ver os registros que precisam ser revisados manualmente.

Configuração da Gestão de upgrade

Faça upgrade de sua instância sem esforço seguindo nossas etapas orientadas.

Visão geral da configuração

1. Navegar até **Gestão de upgrades** > **Guiado**.
2. Selecione as **atividades de pré-upgrade** para iniciar a configuração assistida.
3. Selecione **Marcar como concluído** ou **Ignorar** para passar para a próxima atividade na seção Pré-upgrade.
4. Selecione as **atividades de pós-upgrade** para concluir a configuração assistida.

> **Nota:**
> Você precisa primeiro concluir as atividades de pré-upgrade para iniciar as atividades de pós-upgrade.

5. Selecione **Marcar como concluído** ou **Ignorar** para passar para a próxima atividade na seção Pós-upgrade.

Usar a configuração assistida para implementar Gestão de upgrade

Implemente o seguinte para experimentar a configuração assistida para um upgrade contínuo em sua instância.

Acesse a configuração assistida do Gestão de upgrade

Siga as etapas de configuração assistida para experimentar o upgrade contínuo em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse Gestão de upgrade de uma das maneiras a seguir.

> **Nota:**
> Por padrão, você está na guia Visão geral no final desta etapa.

A página principal Gestão de upgrade é exibida.

2. Acesse a configuração assistida de uma das maneiras a seguir.

3. Conclua as tarefas de pré-upgrade e pós-upgrade para concluir o processo de upgrade em sua instância.

Implementar atividades de pré-upgrade

Conclua as tarefas de pré-upgrade para ter uma experiência de upgrade bem-sucedida 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

Nota:
Para cada etapa, você terá a opção de ignorar a etapa ou marcar como concluída e só então passar para a próxima etapa de configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione **Ler notas de versão** se quiser revisar as notas de versão da versão selecionada da Configuração assistida.
2. Solicite um clone.
   Selecione **Clonar console de administração** para solicitar um clone.

   Nota:
   É recomendável clonar sua instância de produção para sua instância de subprodução se você não clonar há algum tempo.

   Você pode esperar o seguinte nesta atividade de pré-upgrade.
   - Você será redirecionado para a ferramenta de clonagem para iniciar o processo de clonagem.
   - A ferramenta de clonagem orienta você no processo de clonagem da sua instância de produção.
   - Você será lembrado de fazer backup dos conjuntos de atualizações antes de iniciar o processo de clonagem para salvar todas as mudanças e configurações.
3. Teste sua instância.
   Certifique-se de que sua instância esteja pronta para o upgrade testando com um dos métodos a seguir.
   - Gerador de testes: gere automaticamente um teste ATF selecionando a opção de geração automática no módulo Gerar testes automaticamente ou nos módulos Testes/pacotes.
   - Criar um novo teste: crie um novo teste de ATF que tenha uma série de etapas de teste a serem executadas.
   - Tabelas de teste: adicione, edite ou execute um teste a partir de uma tabela de teste. Você também pode abrir um registro de teste individual e exibir e editar as etapas de teste no teste primário.
4. Revise os registros ignorados previstos.
   Registros ignorados ocorrem quando as personalizações em sua instância impedem que determinados arquivos sejam atualizados automaticamente durante um upgrade.

   Você pode fazer o seguinte nesta atividade de pré-upgrade.
   - Revise a lista de registros ignorados previstos no módulo Visualização e decida quais versões dos arquivos serão mantidas.
   - Você pode escolher algumas personalizações para serem revertidas para a versão base, permitindo que elas passem por todo o processo de upgrade sem serem ignoradas.
   - Certifique-se de revisar e atualizar a lista de registros ignorados após o upgrade.
   - Depois de concluir a revisão dos registros ignorados, conclua as próximas atividades necessárias no processo de pré-upgrade.
5. Programe seu upgrade.
   Você pode programar o upgrade para uma data e hora posteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode fazer o seguinte nesta atividade de pré-upgrade.

- Defina uma hora e uma data para um upgrade de acordo com a programação da sua organização. É recomendável evitar horários de pico de uso e períodos críticos de desenvolvimento.
- Identifique períodos de baixa atividade revisando e analisando padrões e dados de uso.
- Certifique-se de que todas as pessoas relevantes estejam de acordo com o horário de upgrade programado.

Implementar atividades pós-upgrade

Implemente as tarefas de pós-upgrade para concluir o upgrade com sucesso em sua instância.

Antes de Iniciar

Nota:
Você poderá executar as tarefas de pós-upgrade somente após concluir as tarefas de pré-upgrade.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Teste sua instância.
   Verifique se sua instância está funcionando conforme o esperado após o upgrade, testando com um dos métodos a seguir.
   - Gerador de testes: gere automaticamente um teste ATF selecionando a opção de geração automática no módulo Gerar testes automaticamente ou nos módulos Testes/pacotes.
   - Criar um novo teste: crie um novo teste de ATF que tenha uma série de etapas de teste a serem executadas.
   - Tabelas de teste: adicione, edite ou execute um teste a partir de uma tabela de teste. Você também pode abrir um registro de teste individual e exibir e editar as etapas de teste no teste primário.
2. Revise os registros ignorados.
   Se você personalizou ou atualizou um registro afetado, o upgrade gerará um log de registro ignorado.

   Nota:
   É recomendável resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas dos registros processando os registros ignorados.

   Você pode fazer o seguinte nesta atividade de pós-upgrade.
   - Crie um conjunto de atualizações para registrar todas as mudanças nos registros ignorados

     Nota:
     Isso garante o registro de todas as resoluções feitas nos registros ignorados e pode ser rastreado facilmente.

   - Examine cada registro ignorado e decida a versão a ser mantida.
   - Resolva todos os conflitos entre versões personalizadas e atualizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Depois que o upgrade for concluído, você poderá exibir a lista de registros que causam conflitos em sua instância no módulo Monitor.

- Finalize o conjunto de atualizações e exporte-o para uso futuro.

Administração do Gestão de upgrade

O módulo Administração contém informações sobre como gerenciar riscos de upgrade.

Gerenciamento do risco de upgrade

Você será notificado sobre os possíveis conflitos que podem resultar devido a várias personalizações em um arquivo de metadados ignorado, com uma nova mensagem de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

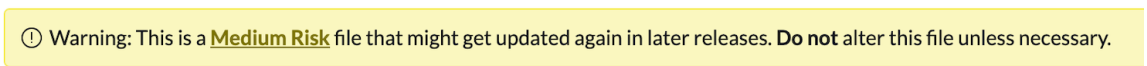
Uma das principais áreas de conflito durante um upgrade é a resolução de conflitos de arquivos de metadados ignorados que são liberados por ServiceNow®, mas foram personalizados. Esses conflitos resultam de vários usuários atualizando os mesmos arquivos. A ServiceNow pode atualizar o código nos arquivos que você personalizou ao longo do tempo. Sempre que você instala uma aplicação ou um plug-in, geralmente os personaliza de acordo com seus requisitos. Durante o próximo upgrade, você pode ter vários registros ignorados, dependendo das personalizações anteriores.

Importante:
Evite modificar os arquivos de metadados ignorados de alto risco e risco médio (se possível), que podem causar arquivos de metadados ignorados em conflito no próximo upgrade. Você pode editar os arquivos se as modificações forem absolutamente necessárias.

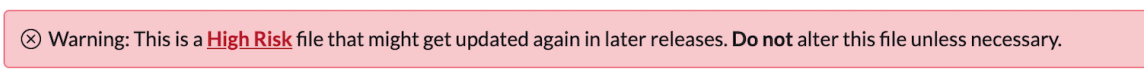
A finalidade da mensagem de IU é informar sobre possíveis problemas que podem surgir durante o processo de upgrade, especialmente se algum arquivo de alta prioridade tiver sido modificado. A notificação é na forma de mensagens de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

A mensagem de IU varia de acordo com a gravidade dos arquivos.

- Risco médio e não personalizado: os arquivos de risco médio que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável não modificar esses arquivos, a menos que seja necessário.



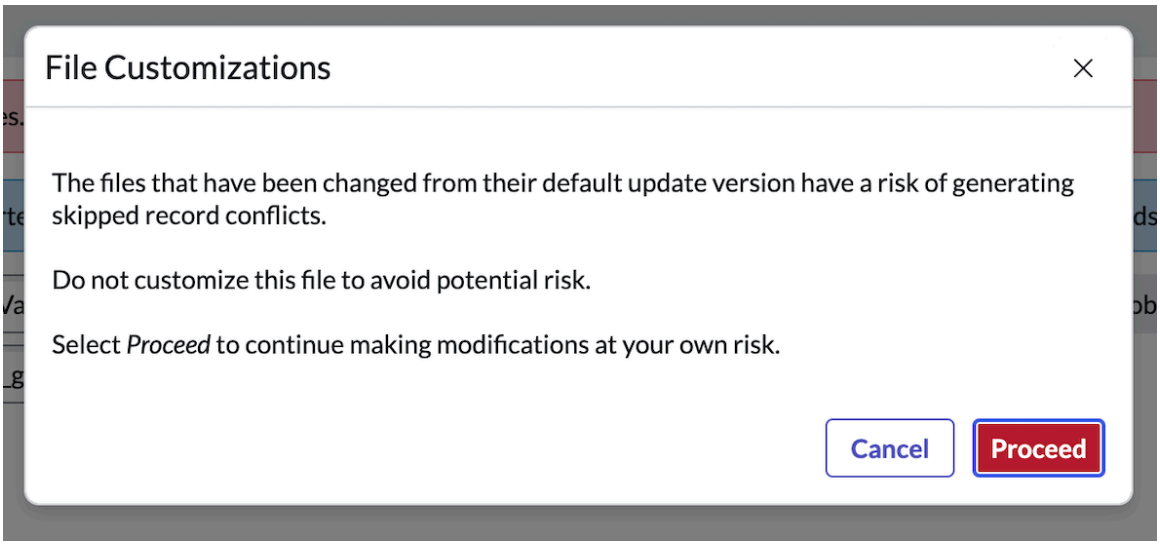
- Alto risco e não personalizado: os arquivos de alto risco que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável não modificar esses arquivos, a menos que seja necessário.



Nota:
Você pode prosseguir para modificar esses arquivos se as mudanças forem absolutamente necessárias. O modal a seguir é exibido.

Tradução automática

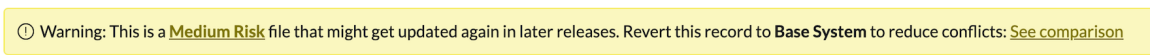
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Alto risco e personalizados: os arquivos de alto risco personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável revertê-los para o sistema de base para evitar conflitos.



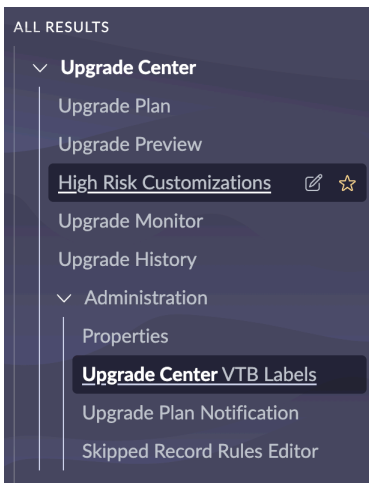
- Risco médio e personalizado: os arquivos de risco médio que são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável reverter para o sistema de base para evitar conflitos.



- Não arriscado e não personalizado: você não vê nenhum aviso para esta condição.
- Sem risco e personalizado: você não vê nenhum aviso para esta condição.

Menu Personalizações de alto risco

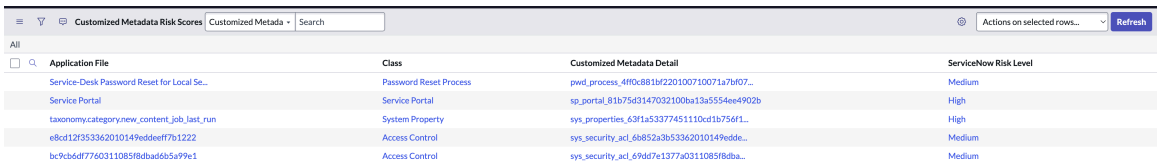
O item de menu **Personalizações de alto risco** apresenta a sobreposição entre os arquivos de alto e médio risco da ServiceNow e suas personalizações.



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.

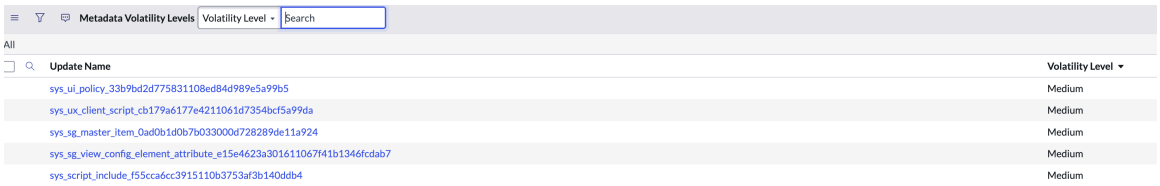
Eles são armazenados em uma tabela virtual chamada v_metadata_customization_risk e são atualizados após um período definido ou quando você seleciona **Atualizar** na exibição de lista.



Armazenamento de arquivos de risco

Os arquivos de risco alto e médio são armazenados na nova tabela sys_metadata_volatilidade.

Nota:
É recomendável não modificar a tabela sys_metadata_volatilidade e ela é atualizada automaticamente para cada upgrade de família. A tabela sys_metadata_volatilidade não faz parte do item de menu na barra de navegação.



Nota:
O risco é determinado pela probabilidade de um determinado arquivo de metadados ser modificado, o que é previsto com base nas tendências de atualizações de versões recentes. Alguns arquivos que podem não existir no sistema no momento estarão presentes na tabela para contar com a instalação futura de apps/plug-ins.

Referências de gestão de upgrade

Encontre todas as informações diversas sobre a Gestão de upgrades nesta seção.

Funções do Console de gestão de upgrade

O Console de gestão de upgrades é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de sistema [admin]

Acesse todas as tabelas, ferramentas e informações no Console de gestão de upgrades em sua instância.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_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.

- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Recursos adicionais para produtos e soluções da Now Platform

Se você estiver procurando por práticas recomendadas, solução de problemas ou outras diretrizes de implementação da Now Platform, selecione um recurso ou tipo de recurso para descobrir recursos da ServiceNow em outros sites relevantes.

Nota:
Muitos recursos abaixo exigem que você faça login em sites como ServiceNow University, Now Create ou ServiceNow Community. Se o recurso esperado não carregar, faça login e tente acessar o recurso novamente.

Links de recurso

Recursos ou produtos da Now Platform	Tipo de recurso	Recursos
Central de administração	Introdução	Introdução à Central de administração
Central de administração	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes da Central de administração
Central de administração	Solução de problemas	Solução de problemas da Central de administração
Pesquisa com IA	Introdução	Introdução à Pesquisa com IA
Pesquisa com IA	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para Pesquisa com IA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links de recurso

Recursos ou produtos da Now Platform	Tipo de recurso	Recursos
Pesquisa com IA	Notas da versão	AI Search release notes
Pesquisa com IA	Treinamento	Pesquisa com IA: indexação Explorar a Pesquisa com IA
Gerenciador de aplicações	Introdução	Introdução ao Gerenciador de aplicações
Configuração principal	Notas da versão	ServiceNow AI Platform core feature release notes
Gestão de dados	Introdução	Introdução ao Gestão de dados
Gestão de dados	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para gestão de dados Práticas recomendadas para gestão de dados
Gestão de dados	Dicas e exemplos	Dicas para gestão de dados
Gestão de dados	Notas da versão	Data Management release notes
Separação de domínios	Introdução	Introdução à Separação de domínios
Separação de domínios	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para Separação de domínios
Separação de domínios	Dicas e exemplos	Exemplos de Separação de domínios
Separação de domínios	Solução de problemas	Solução de problemas da Separação de domínios
Separação de domínios	Treinamento	Noções básicas de Separação de domínios Implementação da Separação de domínios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links de recurso

Recursos ou produtos da Now Platform	Tipo de recurso	Recursos
Tradução dinâmica	Dicas e exemplos	Exemplos de Tradução dinâmica
Tradução dinâmica	Notas da versão	Dynamic Translation release notes
Instance Scan	Introdução	Introdução à verificação de instância
Instance Scan	Treinamento	Introdução à verificação de instância da ServiceNow
Notificações	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para notificações
Notificações	Dicas e exemplos	Dicas de notificações
Notificações	Solução de problemas	Solução de problemas para notificações
Now Platform	Treinamento	Administrador do sistema Solução de problemas da Now Platform Implementação da plataforma ServiceNow ServiceNow Administração noções básicas sob demanda Visão geral da solução de problemas de desempenho Implementação da plataforma ServiceNow sob demanda Caminho de aprendizado do responsável pelo processo e plataforma ServiceNow Administração Fundamentos on Demand
Now Platform	Introdução	Introdução à Now Platform Introdução à Now Platform Visão geral das academias da plataforma Visão geral do administrador do sistema 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.

Links de recurso

Recursos ou produtos da Now Platform	Tipo de recurso	Recursos
		Curso completo de Administrador da ServiceNow Como usar a ServiceNow - Um guia abrangente Configurar a plataforma ServiceNow e preparar o upgrade Fundamentos da ServiceNow Curso completo de administrador da ServiceNow| Administrador de sistemas iniciante
Desempenho da plataforma	Introdução	Introdução ao desempenho da plataforma
Desempenho da plataforma	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para desempenho da plataforma
Gestão de assinaturas	Introdução	Introdução à Gestão de assinaturas
Gestão de assinaturas	Treinamento	Visão geral da Gestão de assinaturas
Clone do sistema	Introdução	Introdução ao clone do sistema
Clone do sistema	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para clone do sistema
Clone do sistema	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre clone do sistema
Clone do sistema	Dicas e exemplos	Dicas de clone do sistema
Localização do Sistema	Introdução	Introdução à localização do sistema
Localização do Sistema	Treinamento	Visão geral da localização da ServiceNow
Table Administration	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para administração de tabelas
Table Administration	Treinamento	Administração de tabela e visão geral de segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da Now Platform	Tipo de recurso	Recursos
Central de upgrades	Introdução	Primeiros passos com a Central de upgrades
Central de upgrades	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para a Central de upgrades
Central de upgrades	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes da Central de upgrades
Central de upgrades	Dicas e exemplos	Exemplos da Central de upgrades
Central de upgrades	Solução de problemas	Solução de problemas da Central de upgrades
Central de upgrades	Notas da versão	Upgrade Center release notes
Central de upgrades	Treinamento	Visão geral da Central de upgrades Fazer upgrade de registros ignorados
Administração de usuários	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para administração de usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.