Fluxos de trabalho de compilação de Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Crie fluxos de trabalho 6

Plug-in do Now Assist para criadores 10

Instalar o Now Assist para criadores 10

Flow Designer 11

Como explorar o Flow Designer 13

Como configurar o Flow Designer 71

Administração de fluxo 90

Como criar fluxos 105

Subfluxos de criação 176

Como criar spokes usando o Spoke Generator 193

Como criar ações 204

Integrações do Flow Designer 298

Referência do Flow Designer 317

Playbooks 581

Explorar o Playbooks 582

Configuração do Playbooks 602

Edifício Playbooks 617

Projetando Playbooks 670

Como usar Playbooks 687

Estender capacidades da Playbooks 697

Referência do Playbooks 700

Construtor de decisões 777

Explorar o Construtor de decisões 780

Configuração do Construtor de decisões 783

Como usar Construtor de decisões 785

Referência do Construtor de decisões 802

Workflow Studio 803

Explorar o Workflow Studio 804

Como configurar o Workflow Studio 807

Referência do Workflow Studio 808

Aprovações clássicas 808

Mecanismos de aprovação 809

Regras de aprovação 811

Formatador do consolidador de aprovação 817

Aprovação com assinatura eletrônica 820

Status de aprovação 825

Gerar uma aprovação usando regras de aprovação 825

Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores 826

Gerar aprovações usando fluxos de trabalho 826

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprovadores ... 826
Receber notificações ... 826
Formulários de aprovação dinâmica ... 828
Ordem de execução de scripts e mecanismos ... 829
Experiência do executante em Mobile Agent ... 830
Regras de negócio clássicas ... 832
Como funcionam as regras de negócio ... 832
Regras de negócios em aplicações com escopo ... 835
Criar uma regra de negócio ... 836
Variáveis globais em regras de negócio ... 839
Use regras de negócios e scripts de cliente para controlar valores de campo ... 840
Exibir regras de negócio ... 841
Regra de negócios da Gestão de estado ativo da tarefa ... 842
Exemplo de scripts de regra de negócio ... 843
Eventos do sistema ... 848
Registro de eventos ... 849
Estados do evento ... 850
Logs de eventos ... 850
A regra de negócios de eventos de incidente ... 851
Scripts de amostra da regra de negócios de eventos de mudança ... 852
Ações de script ... 853
Eventos globais ... 853
Criar um evento ... 854
Registrar um evento ... 856
Reprocessar um evento ... 857
Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação ... 857
Mover um evento ... 858
Monitorar eventos do sistema e trabalhos programados ... 859
Catálogo de serviços designer de item ... 864
Como configurar opções de designer de item do catálogo ... 865
Como usar o designer do item do catálogo ... 874
Instalada com o designer de item do catálogo ... 888
Criador de serviços ... 899
Processo do criador de serviço ... 899
Ativar Service Creator ... 900
Gerenciar um serviço ... 906
Workflow Classic ... 912
Introdução aos fluxos de trabalho ... 913
Editor de fluxo de trabalho ... 916
Gestão de fluxos de trabalho ... 933
Conceitos de fluxo de trabalho ... 1014
Administração de fluxos de trabalho ... 1024

Tradução automática

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

Solução de problemas de fluxos de trabalho....1057
Uso do painel de operações de fluxo de trabalho....1059
Tempo de desempenho do fluxo de trabalho....1061
Atividades de fluxo de trabalho....1062

Tradução automática

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

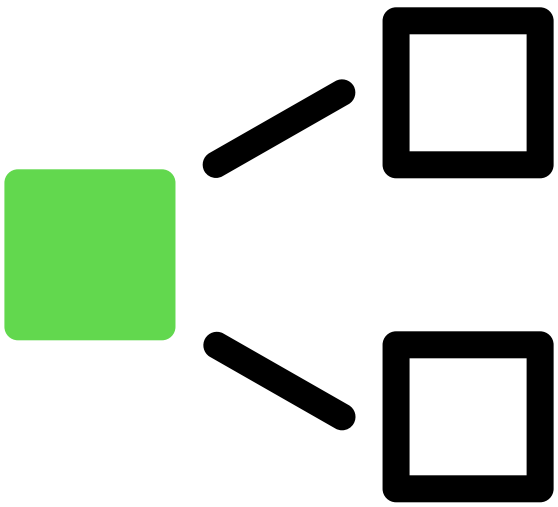
Crie fluxos de trabalho

Transforme tarefas manuais e trabalhos mundanos em fluxos de trabalho digitais. Modernize os processos legados com hiperautomação. Habilite a automação cidadã em uma plataforma.

Iniciar

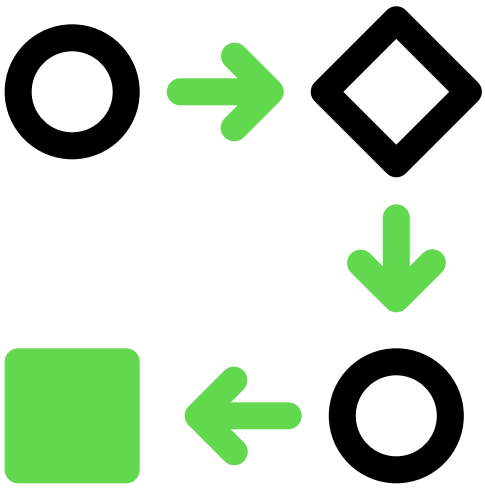
Aumente o impacto dos fluxos de trabalho entre empresas automatizando processos manuais. Transforme o desempenho dos negócios com a automação. Otimize a eficiência do processo e faça o trabalho fluir sem problemas.

Workflow Studio

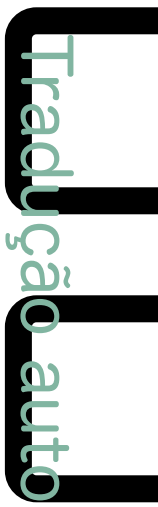


Acesse aplicações de fluxo de trabalho em uma única interface.

Flow Designer



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



Crie fluxos de
e crie um

Tradução automática

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

Playbook	Construtor de decisões	Catálogo de
Interaja com um fluxo de trabalho de negócios em tempo real de dentro de Espaço.	Desacople a lógica de decisão do código criando e mantendo regras de decisão.	Permita que mantenham e

Tradução automática

Workflow Studio

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

Flow Designer

Flow Designer é um recurso Now Platform® que permite que os responsáveis pelo processo automatizem o trabalho. Crie fluxos de trabalho digitais de ponta a ponta. Automatize qualquer processo, desde a simples produtividade até uma transformação complexa, em um ambiente sem código.

Playbooks

ServiceNow® Playbooks O permite que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um único processo unificado. Crie e gerencie vários fluxos de trabalho complexos facilmente com playbooks sem código e a plataforma de desenvolvimento de aplicações corporativas.

Playbook

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

Construtor de decisões

O Decision Builder fornece uma interface intuitiva para criar e gerenciar tabelas de decisão, que armazenam conjuntos de regras de decisão. As tabelas de decisão no Decision Builder incorporam a lógica de negócios em uma série de regras de decisão se-então. As tabelas de decisão leem dados de entradas. Quando todas as condições para uma regra de decisão

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 atendidas, a tabela de decisão retorna um ou mais resultados. O Decision Builder permite que os desenvolvedores separem a lógica de decisão da base de código.

Catálogo de serviços designer de item

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

Criador de serviços

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

Ferramentas clássicas do construtor de fluxo de trabalho

O Now Platform oferece suporte a essas ferramentas clássicas do construtor de fluxo de trabalho.

Aprovações clássicas

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

Regras de negócio clássicas

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

Eventos clássicos

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

Workflow Classic

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

Aplicações e recursos

Workflow Studio

Integre a criação, a configuração e o monitoramento de fluxos de trabalho em uma experiência de página única. Consolide as integrações Playbooks, Flow Designer, Designer de ações, IntegrationHub e Construtor de decisões em um ambiente de design.

Flow Designer

Flow Designer é um recurso de Now Platform® que permite que os proprietários de processo automatizem o trabalho. Crie fluxos de várias etapas a partir de componentes reutilizáveis sem precisar codificar.

Explorar o Playbooks

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

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

Sobre o Playbook Experience

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

Construtor de decisões

Construtor de decisões permite que os desenvolvedores separem a lógica de decisão de seu código, criando e mantendo regras de decisão.

Designer de item do Catálogo de serviços

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

Criador de serviços

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

Aprovações clássicas

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

Regras de negócio clássicas

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

Eventos clássicos

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

Workflow Classic

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

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

App Engine Studio

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

ERP Canvas

Trabalhe com tabelas remotas no sistema de registro do ERP, como SAP, bem como APIs e ETLs, para criar modelos de dados de ERP para usar como fontes de dados para aplicações Now Platform.

ERP Customization Mining

Tradução automática

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

Identifique as aplicações de personalização do ERP que são candidatas a migrar para o Now Platform. Use o Now Platform para criar aplicações e recursos para automatizar processos e fluxos de trabalho do ERP.

Hub de integração

Automatize tarefas de integração usando ServiceNow componentes para ServiceNow® Flow Designerou desenvolva integrações personalizadas. Uma assinatura separada é exigida.

Spokes disponíveis do Integration Hub

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

MID Server

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

Robotic Process Automation (RPA) Hub

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

Designer do Virtual Agent

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

Plug-in do Now Assist para criadores

Now Assist para Creator inclui habilidades de IA generativa que podem tornar o desenvolvimento na Now Platform mais eficiente.

O que há em Now Assist para Creator

Now Assist para Creator consiste nestes produtos e recursos:

Assistência de fluxo

Crie fluxos a partir de prompts de texto e gere recomendações para a próxima etapa do fluxo. Consulte Assistência de fluxo.

Geração de código

Grave scripts rapidamente com código gerado por IA com base em prompts de texto ou código e melhore o tempo de retorno das aplicações. Consulte Now Assist for code generation .

Assistência do Playbook

Crie playbooks a partir de prompts de texto. Consulte Explorando a Assistência do Playbook.

Instalar o Now Assist para criadores

Instale a aplicação Now Assist para Creator para adicionar a funcionalidade de IA generativa aos seus fluxos de trabalho.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Analise o Now Assist para Creator listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Atualize para Washington DC Patch 2 ou posterior. Para obter mais informações sobre esta versão, consulte Available patches and hotfixes .
- Habilitar Next Experience. Para obter informações sobre como ativar o Next Experience, consulte Considerações para ativar o Next Experience .

Procedimento

1. Navegue até o Now Assist para Creator aplicação no ServiceNow Store.

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

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

O que Fazer Depois

Ative as Now Assist para Creator habilidades que você deseja oferecer suporte. Conceda a função now.assist.creator a cada usuário que você deseja usar as habilidades Now Assist para Creator.

Flow Designer

Flow Designer é um recurso de Now Platform® que permite que os proprietários de processo automatizem o trabalho. Crie fluxos de várias etapas a partir de componentes reutilizáveis sem precisar codificar.

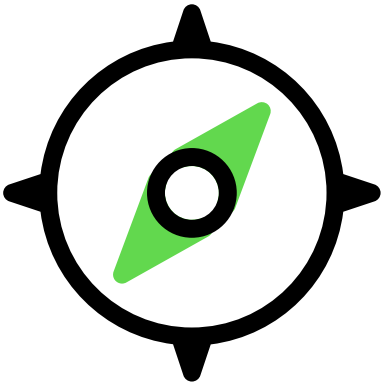
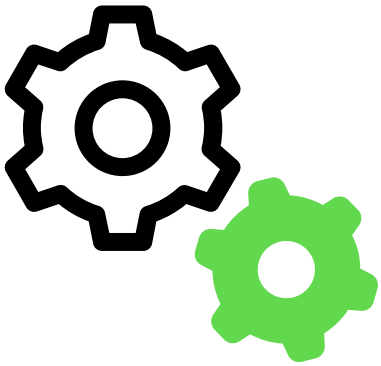
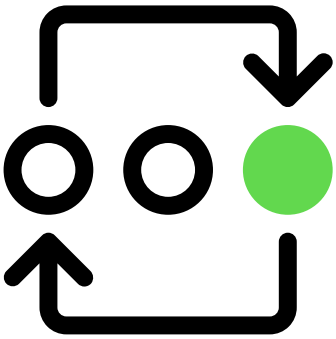
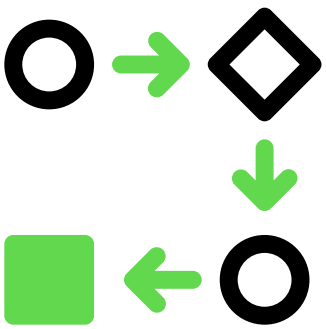
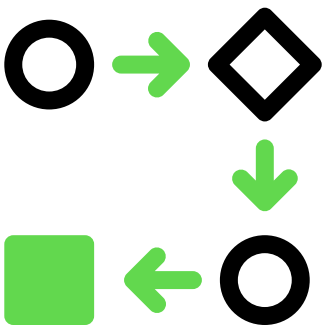
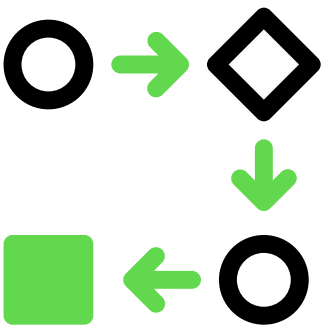
Demonstra como criar um fluxo no Flow Designer.

Assista a este vídeo de sete minutos para saber como criar e testar um fluxo em Flow Designer.

Tradução automática

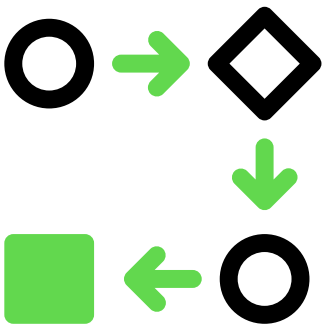
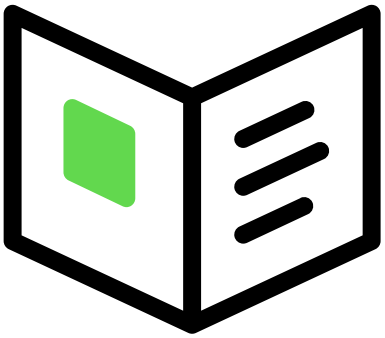
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Iniciar

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba mais sobre Flow Designer conceitos e recursos	Configurar o acesso do usuário e o acesso ao recurso para Flow Designer	Integração com outros aplicativos
Criar fluxos	Criar subfluxos	Criar ações
		
Criar fluxos para automatizar processos de negócios	Criar subfluxos para reutilizar uma sequência de ações	Criar ações para automatizar uma sequência de etapas

Tradução automática

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

Criar spokes	Administrar	Referência
		
Crie spokes para automatizar integrações	Manter fluxos e detalhes de execução	Obter detalhes sobre Flow Designer componentes, como ações, lógica de fluxo e propriedades

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 .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Now Platform fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar o Flow Designer

Flow Designer é o construtor de automação de processo Now Platform padrão usado para criar fluxos. Flow Designer substitui o editor gráfico Workflow legado.

Benefícios das Flow Designer

Flow Designer fornece aos proprietários de processo e desenvolvedores estes benefícios:

- Automatiza o trabalho repetitivo para melhorar a eficiência e a experiência.
- Descreve um fluxo de trabalho em linguagem natural para ajudar usuários não técnicos a entender o que ele faz.
- Exibe fluxos como diagramas para ajudar os construtores a ver os caminhos e conexões disponíveis.
- Permite criar e testar um fluxo de trabalho a partir de uma única interface para garantir que ele funcione conforme o esperado.
- Promove a automação de processos, permitindo que especialistas no assunto desenvolvam e compartilhem ações reutilizáveis com autores de fluxo.

Tradução automática

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

- Reduz os custos de atualização, com a lógica de atualização segura Now Platform substituindo o script personalizado complexo.
- Reduz os custos de desenvolvimento fornecendo uma biblioteca de ações reutilizáveis.
- Escala com assinaturas separadas para integração e funcionalidade de RPA (Robotic Process Automation).

Integrações do Flow Designer

Expanda os recursos de Flow Designer com assinaturas e spokes adicionais.

Assinatura	Descrição
IntegrationHub	Crie fluxos para integração com instâncias externas e sistemas de terceiros. IntegrationHub é necessário para instalar aplicações de integração entregues como spokes.
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Crie fluxos para executar robôs em sistemas Microsoft Windows.
ERP Customization Mining (ERP-CM)	Identifique todas as personalizações no seu sistema ERP (Enterprise Resource Planning).

Componentes do Flow Designer

Flow Designer consiste nos seguintes componentes:

Fluxos

Um *fluxo* é um processo automatizado que consiste em um gatilho e uma sequência de ações reutilizáveis. O gatilho especifica quando executar o fluxo. As ações executam uma sequência de operações em seus dados. Por exemplo, o **fluxo de amostra do VTB** cria e atribui um cartão VTB sempre que um incidente de prioridade 1 é criado. Criar e gerenciar fluxos requer que você tenha alguma familiaridade com as tabelas Now Platform e os campos que a aplicação ou processo usa. Os analistas de processo podem criar fluxos usando as ações disponíveis ou copiar um fluxo existente para usá-lo como modelo. Consulte Como criar fluxos.

Detalhes do fluxo de execução

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

Manipulador de erros de fluxo

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

Subfluxos

Um *subfluxo* é um processo automatizado que consiste em uma sequência de ações reutilizáveis, entradas e saídas de dados. Em contraste com os fluxos, os subfluxos não têm um gatilho, mas são executados quando chamados de um fluxo, de outro subfluxo ou de um script. Criar e gerenciar subfluxos requer que você tenha alguma familiaridade com as tabelas Now Platform e os campos que o aplicativo ou processo usa. Os analistas de processo podem criar subfluxos

Tradução automática

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

usando as ações disponíveis ou usar um subfluxo existente como modelo. Consulte Subfluxos de criação.

Ações

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

Spokes

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

Etapas

Uma *etapa* é uma única operação reutilizável em uma ação. Por exemplo, a etapa **Criar registro** permite que os designers de ação especifiquem os valores da tabela e do campo a serem usados durante a criação do registro. A configuração de etapas requer experiência no assunto com tabelas, campos e lógica de negócios de aplicações. Desenvolvedores de aplicações ou generalistas de TI adicionam etapas às ações do ambiente de design Designer de ações. Flow Designer fornece um conjunto de etapas principais da ServiceNow para automatizar Now Platform processos. Você pode adicionar etapas específicas da aplicação ativando o spoke associado. Consulte Flow Designer etapas.

Flow Designer ambiente

O ambiente Flow Designer consiste nas seguintes interfaces:

Página inicial do Flow Designer

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

Flow Designer ambiente de design

Crie e edite fluxos definindo um gatilho e adicionando ações. Teste os fluxos para ver se eles foram concluídos com sucesso e para analisar os valores de tempo de execução que geram. Ative fluxos para disponibilizá-los para execução na instância e para preservar suas ações, entradas e sequência atuais como um snapshot separado de mudanças de configuração futuras.

Designer de ações ambiente de design

Crie e edite ações definindo entradas e adicionando etapas de ação. Teste ações para verificar se foram concluídas com sucesso e para analisar os valores de tempo de execução que geram. Copie ações para usar ações existentes como modelos. Publique ações para ativá-las, o que as torna disponíveis para fluxos ativos e para preservar suas ações, etapas, variáveis e sequência atuais como um snapshot separado de mudanças de configuração futuras.

Detalhes da execução do fluxo e da ação

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

Tradução automática

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

Automação de processos

Ao aprender Flow Designer, certifique-se de entender como os processos de automação Now Platform existentes funcionam. Evite criar lógica de negócios conflitante ou duplicada. Se você estiver substituindo um processo de automação existente, desative-o antes de substituí-lo por Flow Designer fluxos e ações. Consulte o Visão geral da arquitetura para entender como Flow Designer funciona no Now Platform.

Introdução aos fluxos

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

Introdução a spokes, configuração de uma aplicação, concessão de acesso, criação de um fluxo, configuração de um teste de ATF e publicação do fluxo.

Assista a este vídeo de 11 minutos para obter uma introdução ao uso de Flow Designer.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Embora Flow Designer seja projetado para usar as funções flow_designer e delegated_developer na maioria dos cenários, este tutorial usa a função de administrador para ilustrar a funcionalidade sem exigir funções adicionais para configurar registros e aprovar solicitações.

A aplicação ITSM é necessária para acessar a tabela de tarefas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo pode incluir estes componentes:

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

Para entender os fluxos básicos, crie um fluxo de aprovação de despesas. Este fluxo:

1. É executado quando um registro de despesas é criado.
2. Usa o valor total para determinar qual ação executar.
3. Aprova a solicitação se ela estiver abaixo do valor especificado.
4. Requer aprovação do gerente se for superior a um valor especificado. Outro aprovador pode ser adicionado manualmente.

Procedimento

1. Crie uma aplicação personalizada para o fluxo. Criar fluxos e ações em uma aplicação permite publicar fluxos e ações em um repositório de aplicações e implantá-los em outras instâncias. Embora este exemplo não use o desenvolvimento delegado, você pode opcionalmente delegar a ação e o desenvolvimento do Flow Designer atribuindo desenvolvedores 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.

a. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Studio**.

b. Crie uma aplicação personalizada chamada **ExpenseGetting Started**.

2. Em Studio, crie uma tabela de despesas.

a. Clique **em Criar arquivo de aplicações**.

b. Em Modelo de dados, selecione Tabela e clique em **Criar**.
Um formulário Tabela é aberto.

c. Preencha o formulário com os seguintes valores.

- Rótulo: **Despesas**
- Estende a tabela: **tarefa**

d. Salve o formulário.

e. Adicione três colunas adicionais à tabela.

Rótulo da coluna	Tipo	Referência
Valor	Número de ponto flutuante	Nenhum
Destino	Cadeia de caracteres	Nenhum
Solicitado para	Referência	Usuário [sys_user]

3. Adicione quatro registros à tabela Despesas para usar em testes Flow Designer.
Ao testar seu fluxo em etapas posteriores, você pode especificar qual registro é usado como gatilho, permitindo que você teste valores de registro específicos.

a. No registro da tabela Despesas, clique no link relacionado **Mostrar lista**.

b. Clique em **Nova**.

c. Configure o formulário para adicionar os campos **Valor**, **Destino**e **Solicitado para** e a lista relacionada de **Aprovadores**.

d. Preencha os campos **Destino** e **Solicitado para**.
Certifique-se de que o usuário no campo **Solicitado para** no registro de teste tenha um gerente atribuído no sistema. Se o usuário no registro de teste não tiver um gerente, configure o formulário Usuário para adicionar o campo **Gerente** e atribua um gerente ao usuário.

e. No campo **Valor**, adicione um valor abaixo de 100,00.

f. Envie o formulário.

g. Adicione outro registro à tabela com um valor abaixo de 100,00.

h. Adicione mais dois registros à tabela com um valor acima de 100,00 no campo **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.

4. Em Studio, crie um novo fluxo.

a. Clique **em Criar arquivo de aplicações**.

b. Em Flow Designer, selecione Fluxo e clique em **Criar**.

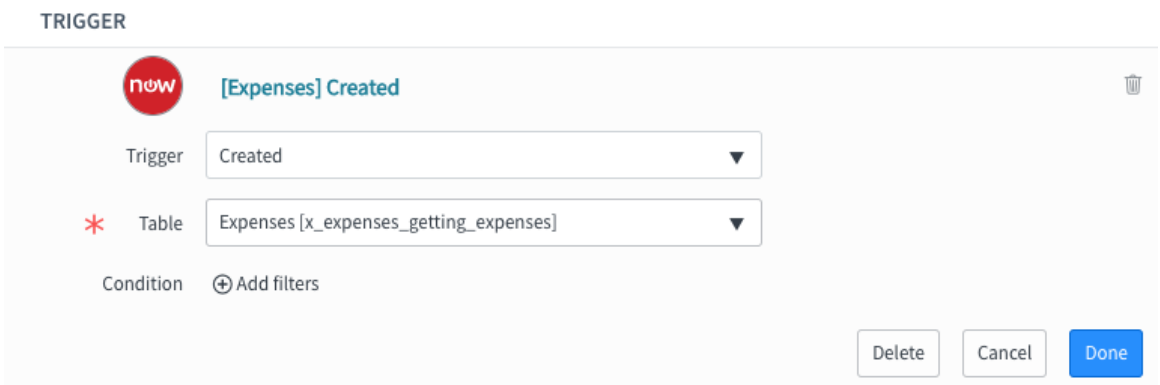
c. Selecione a opção **Fluxo** e clique em **Avançar**.

d. No campo **Nome do fluxo**, insira `Expense Approval`.

e. Clique em **Enviar**.
Um fluxo de aprovação de despesas é criado no escopo de introdução de despesas.

5. Crie um gatilho que execute o fluxo quando um registro for criado na tabela Despesas.

- Gatilho: **criado**
- Tabela: **Despesas [x_expenses_getting_expenses]**



6. Adicione uma condição if ao fluxo.

a. Selecionar **Lógica de fluxo** > **Se**.

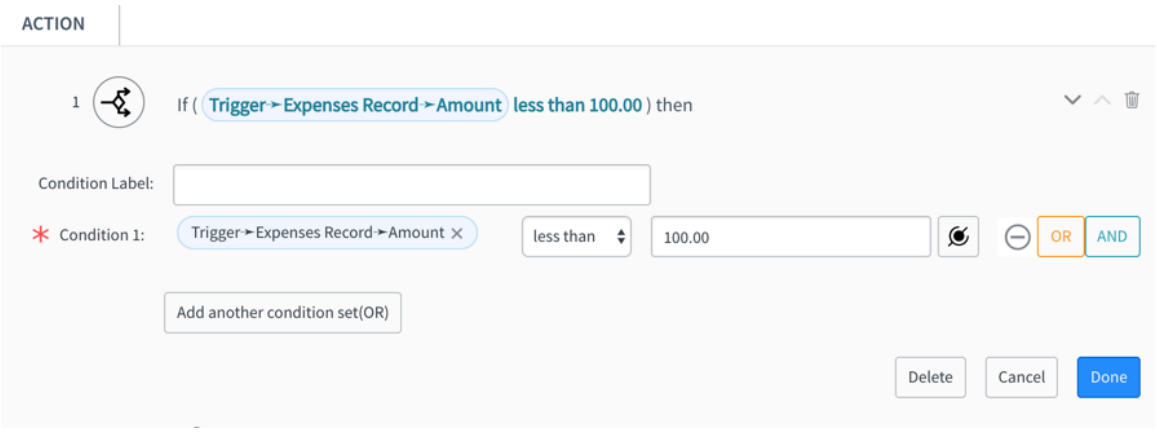
b. No painel direito, expanda a categoria **Gatilho - Registro criado** e a cápsula **[Registro de despesas]**.

c. Arraste e solte a cápsula **[Amount]** na **Condição 1**.
Uma cápsula de dados representa o valor de um registro ou campo em um estágio específico do fluxo. Arrastar a cápsula de dados **[Amount]** do gatilho preenche a condição com o valor do campo no registro-gatilho.

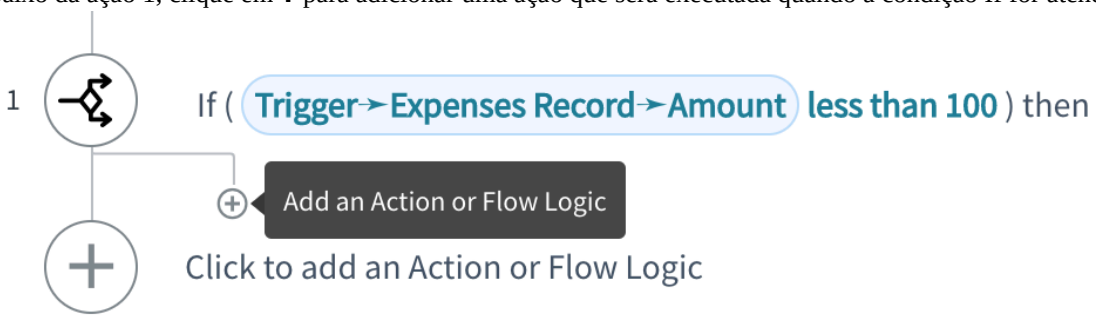
d. Defina a condição 1 como **[Gatilho->Registro de despesas->Valor] [menor que] [100.00]**.

Tradução automática

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



7. Abaixo da ação 1, clique em **+** para adicionar uma ação que será executada quando a condição If for atendida.

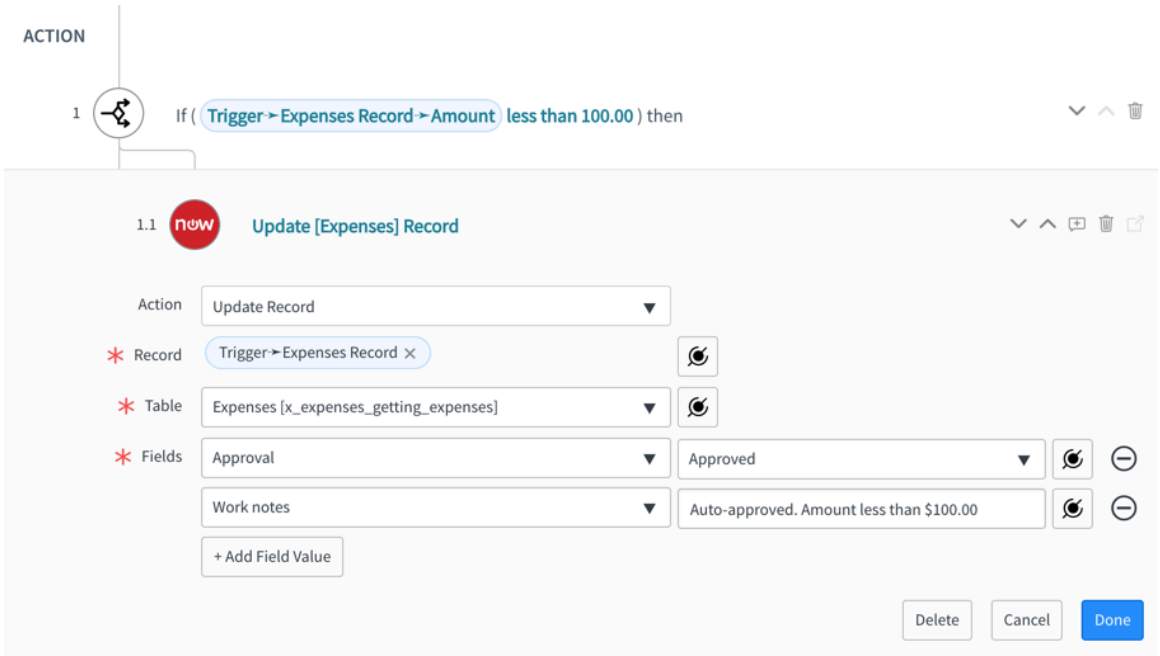


8. Crie uma ação Atualizar registro que aprove a solicitação.

- Ação: **Atualizar registro**
- Registro: expanda a categoria **Gatilho - Registro criado** e arraste a cápsula de dados **[Registro de despesas]** do painel direito.
- Tabela: defina como **Despesas [x_expenses_getting_expenses]**.
- Campos:
  - Aprovação: **Aprovado**
  - Anotações de trabalho: `Aprovado automaticamente. Valor inferior a US$ 100,00`

Tradução automática

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



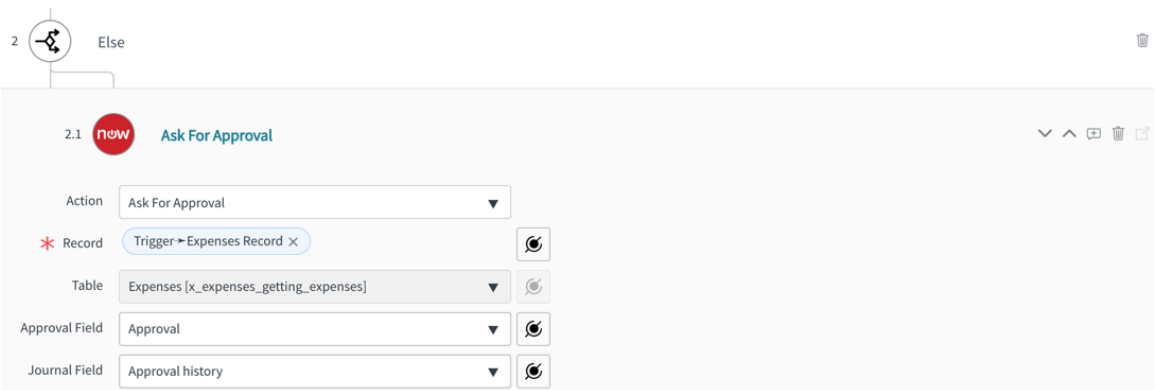
9. Adicione uma condição else ao fluxo.

a. Selecionar **Lógica de fluxo** > **Else**.

10. Abaixo da ação 2, clique em **+** para adicionar uma ação Solicitar aprovação que é executada quando a condição Else é atendida.

a. Preencha os campos na etapa Solicitar aprovação.

- Ação: **solicitar aprovação**
- Registro: expanda a categoria **[Gatilho - Registro criado]** e arraste a cápsula de dados **[Registro de despesas]** do painel direito.
- Tabela: defina como **Despesas [x_expenses_getting_expenses]**.
- Campo Aprovação: defina como **Aprovação**.
- Campo de diário: defina como Histórico de **aprovação**.



b. Defina as regras na etapa Solicitar aprovação.

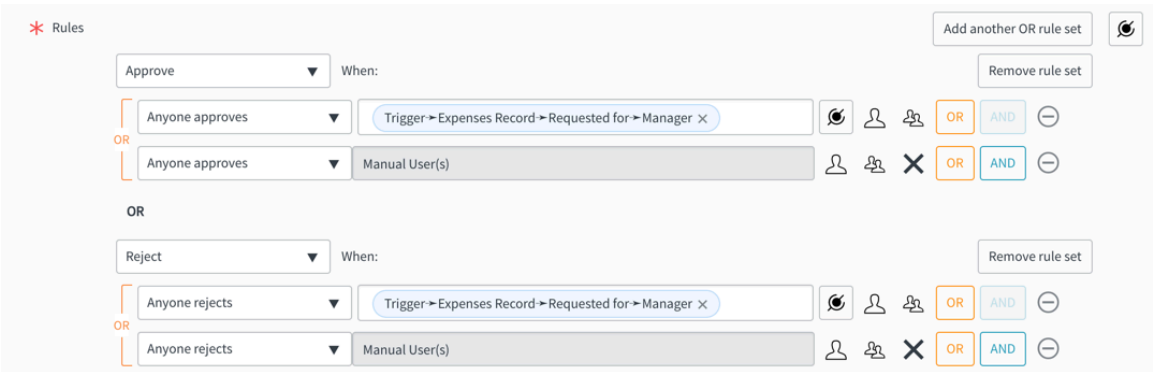
Tradução automática

© 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.

- **[Aprovar]** quando **[Qualquer pessoa aprovar]** do campo **[Gatilho->Registro de despesas->Solicitado para->Gerente]**, **[OR]**
- **[Qualquer um aprova]** na lista **[Usuários manuais]**. Selecione o para permitir que um aprovador manual processe uma aprovação ou rejeição. Um aprovador manual é um usuário adicionado manualmente à lista relacionada de Aprovadores que pode aprovar a solicitação. Por exemplo, você pode adicionar manualmente um especialista no assunto a uma tarefa para aprovar a solicitação. Para saber mais sobre como adicionar aprovadores manuais, consulte Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores.

Selecione **Adicionar outro conjunto de regras OU** para definir as regras de rejeição. Ao definir aprovações, certifique-se de incluir regras de rejeição para evitar a criação de fluxos que permanecem em um estado de espera se não houver regras de aprovação correspondentes.

- **[Rejeitar]** quando **[Qualquer pessoa rejeitar]** do campo **[Gatilho->Registro de despesas->Solicitado para->Gerente]**, **[OR]**
- **[Qualquer um rejeita]** na lista **[Usuários manuais]**.

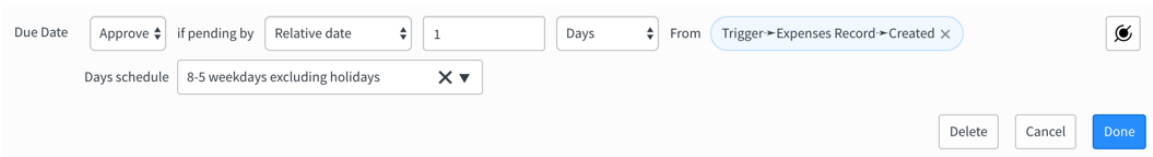


c. Defina um prazo para aprovar, cancelar ou rejeitar automaticamente uma aprovação se a solicitação não for aprovada ou negada até a hora designada.

Adicionar uma data de vencimento garante que o fluxo não permaneça em um estado de espera.

- **[Aprovar]** se estiver pendente em **[Data relativa] [1] [Dias]** de **[Gatilho->Registro de despesas->Criado]**.
- Programação de dias **[8-5 dias da semana, exceto feriados]**.

Esta data de vencimento aprova automaticamente todas as solicitações que não foram aprovadas ou negadas em um dia a partir da data em que a solicitação foi criada.



11. Clique em **Salvar**.

12. Teste o fluxo usando um registro com um valor abaixo do limite designado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxo, clique em **Testar**.
O modal de fluxo de teste é exibido.

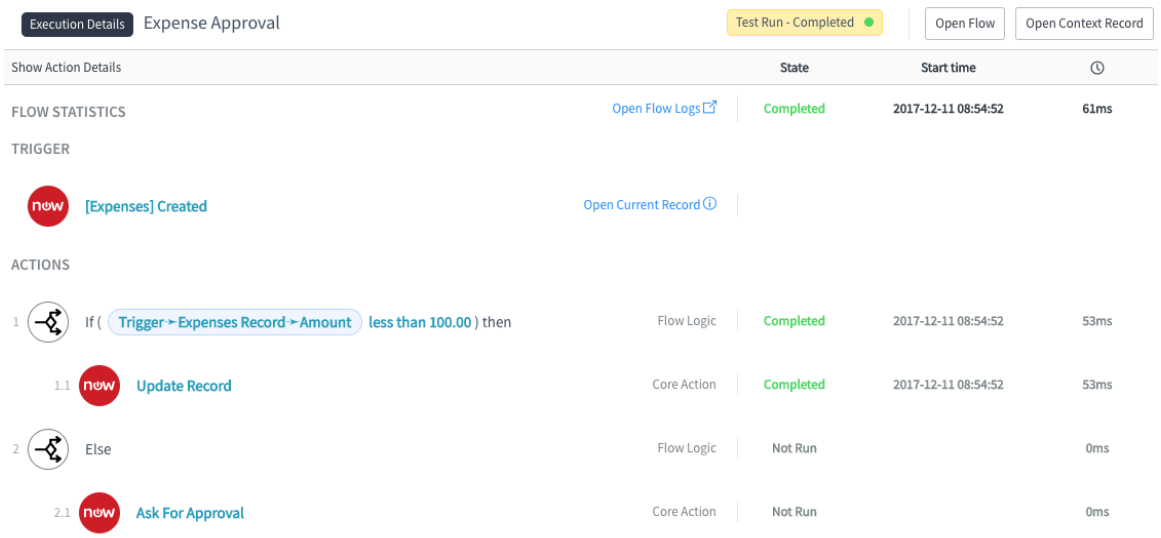
b. No campo **Registro**, selecione um registro que você criou nas etapas anteriores que tenha um valor no campo **Valor** abaixo do limite de 100,00.
Este campo é uma referência à tabela definida no gatilho.

> **Nota:**
> O teste de um fluxo ignora as condições do gatilho e o executa imediatamente. Para testar um fluxo com um gatilho baseado em registro, você deve selecionar um registro específico para atuar como o gatilho.

c. Selecione **Executar teste**.

d. Depois que o fluxo for executado, clique em **O fluxo foi executado. Para exibir o fluxo, clique aqui**.
Os Detalhes de execução são abertos.

Como o valor é inferior a 100,00, a primeira condição é atendida e a solicitação é aprovada.

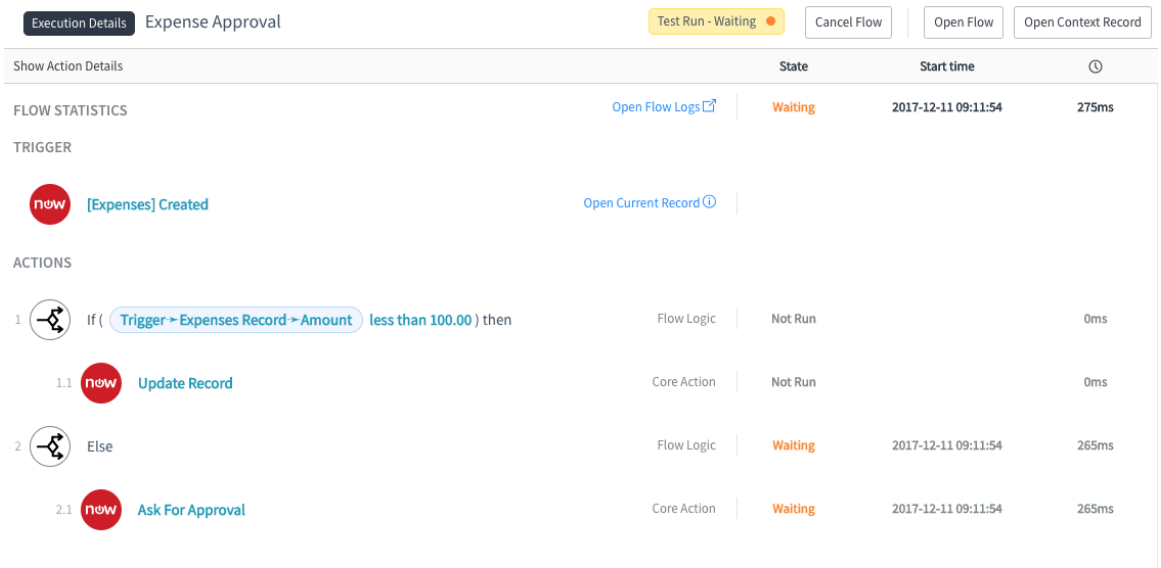


13. Navegue de volta para o fluxo e execute o teste novamente usando um registro com um valor acima do valor designado.

14. Depois que o fluxo for executado, abra os Detalhes de execução do fluxo.
Como o valor está acima do limite designado, a solicitação deve ser aprovada. Até que um gerente ou um aprovador manual aprove a solicitação, o estado é **Aguardando**.

Tradução automática

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

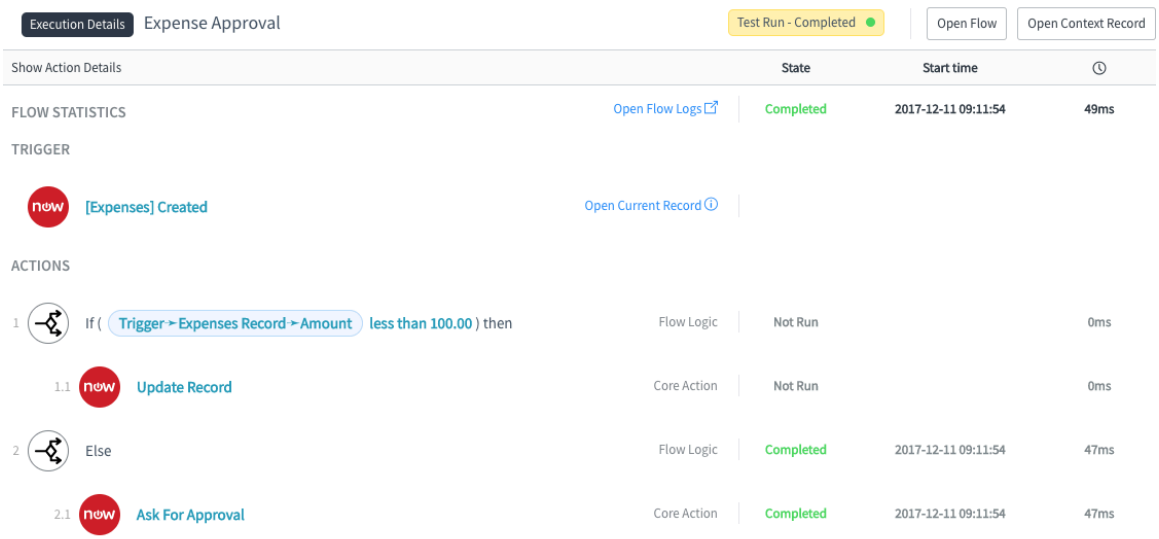


15. Aprove a solicitação.
Em um fluxo ativo, um usuário da lista de Aprovadores aprovaria ou rejeitaria a solicitação. No entanto, como o fluxo está sendo testado, um administrador pode aprovar o fluxo.

a. Navegue até o registro de teste.
O gerente associado aparece na lista relacionada de Aprovadores com **Solicitado** no campo **Estado**. Como alternativa, você pode editar a lista para adicionar aprovadores manuais.

b. Altere o valor do campo **Estado** na lista relacionada de Aprovadores para **Aprovado**.

c. Navegue de volta para o fluxo Detalhes de execução e atualize o navegador.
Como a solicitação foi aprovada, o fluxo será concluído.



O que Fazer Depois

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

Tradução automática

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

Crie seu primeiro fluxo em Flow Designer

Percorra um exemplo de como criar, testar e ativar um fluxo de amostra em Flow Designer.

Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, flow_designer ou delegated_developer
- Certifique-se de familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no Now Platform, como Flow Designer, regras de negócio e fluxosde trabalho. Aprender sobre esses conceitos pode ajudar a evitar a criação de lógica conflitante em seus playbooks.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

- Verifique se o preço do item do catálogo é maior que US$ 1.000.
- Se o preço for maior que US$ 1.000, notifique o gerente do solicitante para aprovar a solicitação.
- Caso contrário, se o preço for menor ou igual a US$ 1.000, aprove e feche a solicitação automaticamente.

Procedimento

1. Use o navegador de filtros para ir para **Todos** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços**.
2. Na caixa Principais solicitações, selecione **Laptop padrão** e conclua o produtor de registro.
   O sistema produz um registro de Item solicitado que tem um preço de US$ 1.100 ou mais (RITM0010001).
3. Use o navegador de filtros para ir para **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
4. No cabeçalho principal da Flow Designer página principal, selecione **Novo** > **Fluxo**.
5. Na janela Propriedades de fluxo, preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Nome do fluxo	Inserir `fluxo de aprovação para itens solicitados`

   Em seguida, selecione **Enviar** para abrir o fluxo no ambiente de design Flow Designer.
6. Na seção GATILHO, selecione **Adicionar um gatilho**.
7. No seletor de gatilho, insira `Catálogo de serviços` no campo de pesquisa ou localize o gatilho `Service Catalog` na categoria APLICAÇÃO.
   Em seguida, selecione o gatilho `Service Catalog` para adicionar este gatilho ao seu fluxo. Mais tarde, quando testarmos este fluxo, podemos simular o acionamento deste gatilho criando um novo registro de solicitação de item Catálogo de serviços.
8. Clique em **Concluído** para terminar de adicionar o gatilho `Service Catalog` ao seu fluxo.
9. Na seção AÇÕES, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**.
   Em seguida, selecione **Lógica de fluxo** para abrir o seletor de lógica de fluxo.
10. No seletor de lógica de fluxo, selecione **Se**
11. Ao lado da entrada Condição 1, clique no ícone do seletor de cápsula (do seletor de cápsula) para abrir o marcador de 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.

O marcador de pontos permite acessar dados do gatilho em seu fluxo. Mais tarde, ao adicionar ações ao fluxo, você também pode usar o marcador de pontos para acessar os dados dessas ações. Você pode usar o marcador de pontos para fazer uma busca detalhada nos dados que fazem referência a outros registros para obter o valor de espaço reservado do campo apropriado que deseja soltar como uma cápsula de dados na entrada de uma ação.

12. Navegue ou faça referência com pontos até **Gatilho - Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** > **Preço** e selecione **Preço** para adicionar esta cápsula de dados à entrada Condição 1.
13. No próximo campo do construtor de condição, escolha **maior que** e insira `1000` no campo final.
Agora, você configurou com sucesso uma condição que verificará se o preço do item do catálogo que um usuário solicita é maior que US$ 1.000.
14. Clique em **Concluído** para terminar de adicionar a lógica de fluxo *`If`* ao seu fluxo.
15. Na condição de lógica de fluxo *`If`*, selecione **Ação**.
16. No seletor de ações, insira `Solicitar aprovação` no campo de pesquisa ou localize a ação *`Ask For Approval`* selecionando **ServiceNow Core** > **Solicitar aprovação** na subcategoria Padrão.
17. Adicione os seguintes valores para as entradas da ação Solicitar Aprovação:

Entrada	Ação
Registro	Clique no ícone do seletor de cápsula (do seletor de cápsula) para abrir o marcador de pontos. Em seguida, navegue ou faça referência com pontos até **Gatilho - Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** e selecione **Registro do item solicitado** para adicionar esta cápsula de dados à entrada.
Tabela	Deixe como `Item solicitado [sc_req_item]`.
Campo de Aprovação	Deixe como `Aprovação`.
Campo de Diário	Deixe como `Histórico de aprovação`.
Regras	Deixe o primeiro campo como `Aprovar`. Em Quando, selecione **Qualquer pessoa aprova** na lista. Em seguida, clique no ícone do seletor de cápsula (do seletor de cápsula) para abrir a referência com pontos. Navegue ou faça referência com pontos até **Gatilho - Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** > **Aberto por** > **Gerente** e selecione **Gerente** para adicionar esta cápsula de dados ao campo.
Data de vencimento	Deixe como `Nenhum`.

Agora, você configurou com êxito uma ação condicional que solicitará automaticamente a aprovação do gerente do solicitante para qualquer item do catálogo solicitado que tenha um preço superior a US$ 1.000.

18. Clique em **Concluído** para terminar de adicionar a ação condicional *`Ask for Approval`* na lógica de fluxo *`If`* do seu fluxo.
19. Selecione **Add an Action, Flow Logic, or Subflow** (adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo). Em seguida, selecione **Lógica de fluxo** e escolha *`Else`* no seletor de lógica de fluxo.
20. Na lógica de fluxo *`Else`*, selecione o ícone de) e, em seguida, selecione **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.

No seletor de ações, selecione a ação **Atualizar registro**.

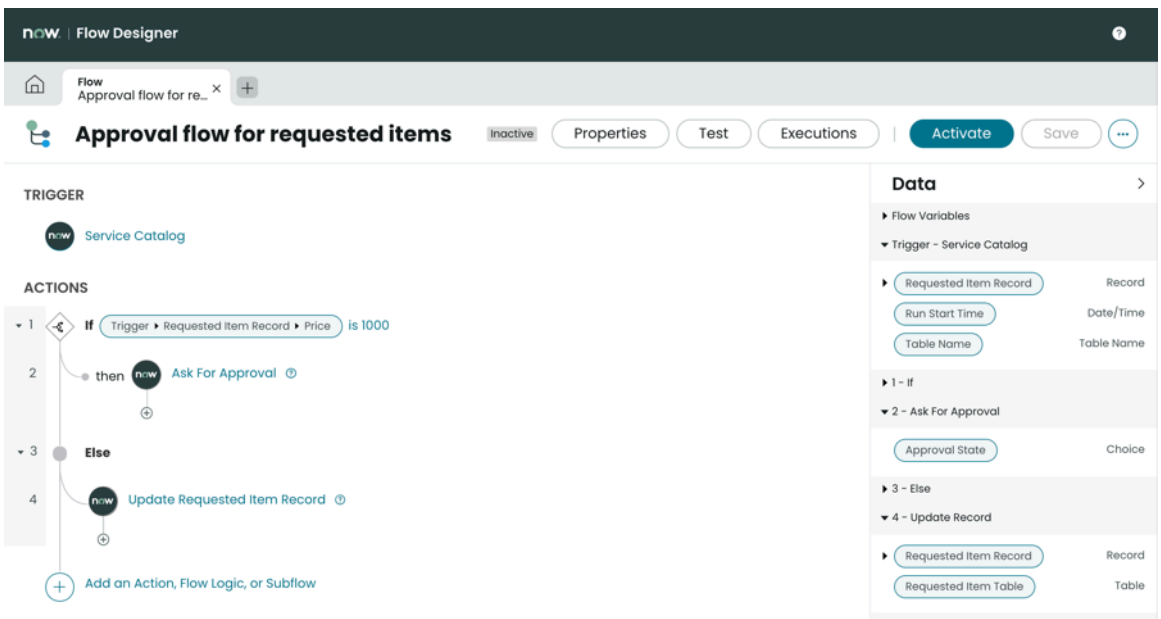
21. Adicione os seguintes valores para as entradas da ação Atualizar registro:

Entrada	Ação
Registro	Clique no ícone do seletor de cápsula (do seletor de cápsula) para abrir o marcador de pontos. Em seguida, navegue ou faça referência com pontos até **Gatilho - Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** e selecione **Registro do item solicitado** para adicionar esta cápsula de dados à entrada.
Tabela	Deixe como Item solicitado [sc_req_item].
Campos	Selecione **+ Adicionar valor de campo**. Em seguida, selecione o campo **Aprovação** e escolha **Aprovado** como o valor do campo. Em seguida, selecione o campo **Estado** e escolha **Encerrado concluído** como o valor do campo. Por fim, selecione o campo **Fechar anotações** e insira Solicitação aprovada automaticamente, já que o valor do item solicitado é inferior a US$ 1.000 para o valor do campo.

Agora, você configurou com sucesso uma ação condicional que aprova e fecha automaticamente a solicitação de item do catálogo se o preço do item solicitado for menor ou igual a US$ 1.000.

22. Para terminar de adicionar a ação *`Update Record`* condicional na lógica de fluxo *`Else`* do seu fluxo, clique em **Concluído**.

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



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

Tradução automática

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

25. Na janela Fluxo de teste, selecione um registro de Item solicitado que tenha um preço maior que US$ 1.000 e selecione **Executar teste**.

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

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

26. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Visualize os detalhes da execução do fluxo.**

27. Na página Detalhes da execução, consulte os valores preenchidos para o gatilho e cada ação automatizada em seu fluxo.
    Para obter mais informações, consulte Detalhes do fluxo de execução.

28. Navegue de volta ao seu fluxo.

29. No cabeçalho principal, clique em **Ativar** para que o gatilho do fluxo seja acionado sempre que um usuário em sua instância criar um novo registro de solicitação de item Catálogo de serviços.

O que Fazer Depois

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

Criar um fluxo a partir de um modelo no App Engine Studio

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: admin, flow_designer ou delegated_developer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

- Verifique se o preço do item do catálogo é maior que US$ 1.000.
- Se o preço for maior que US$ 1.000, notifique o gerente do solicitante para aprovar a solicitação.
- Caso contrário, se o preço for menor ou igual a US$ 1.000, aprove e feche a solicitação automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **App Engine Studio** > **App Engine Studio**.

2. Na página Meus aplicativos, abra seu aplicativo.

3. Em sua aplicação, ao lado de Automação, clique no ícone adicionar (ícone ⊕).

Tradução automática

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

4. Na galeria de modelos de automação, selecione **Criar uma aprovação para um item do catálogo solicitado**e clique em **Iniciar**.
5. Na lista de **itens do catálogo Modelo**, selecione **Laptop padrão**.
6. No campo **Solicitar aprovação se o preço do item do catálogo for maior que**, insira 1000e clique em **Concluído**.
7. No campo **Nome**, insira Fluxo de aprovação para itens solicitados.
8. No campo **Descrição**, insira Fluxo de aprovação para os itens solicitadose clique em **Continuar**.
9. Depois que o fluxo for criado, clique em **Editar este fluxo**.
10. Na página do fluxo, clique na etapa **Se não for aprovado** e em **Excluir** para remover a etapa.
11. Na parte inferior do fluxo, clique na etapa **Log** e em **Excluir** para remover a etapa.
12. Da mesma forma, exclua as duas últimas ações de log na parte inferior do fluxo.
13. Selecione **Add an Action, Flow Logic, or Subflow** (adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo). Em seguida, selecione **Lógica de fluxo** e escolha *Else* no seletor de lógica de fluxo.
14. Na lógica de fluxo *Else*, selecione o ícone de ⊕) e, em seguida, selecione **Ação**. No seletor de ações, selecione a ação **Atualizar registro**.
15. Adicione os seguintes valores para as entradas da ação Atualizar registro:

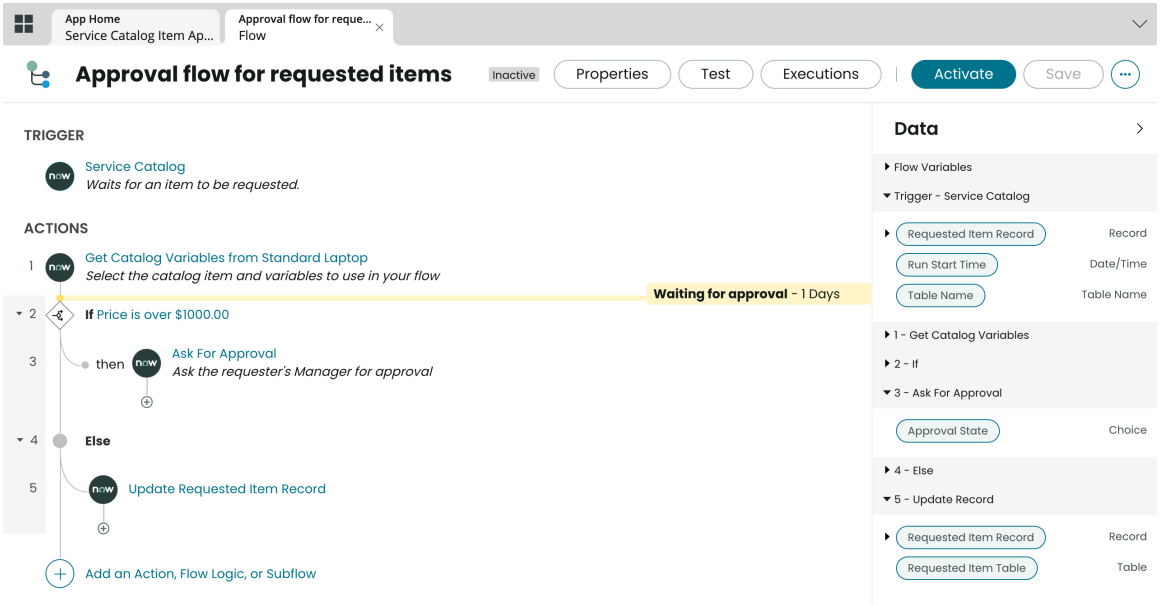
Entrada	Ação
Registro	Clique no ícone do seletor de cápsula (do seletor de cápsula) para abrir o marcador de pontos. Em seguida, navegue ou faça referência com pontos até **Gatilho - Catálogo de serviços** > **Registro de item solicitado** e selecione **Registro do item solicitado** para adicionar esta cápsula de dados à entrada.
Tabela	Deixe como Item solicitado [sc_req_item].
Campos	Selecione **+ Adicionar valor de campo**. Em seguida, selecione o campo **Aprovação** e escolha **Aprovado** como o valor do campo. Em seguida, selecione o campo **Estado** e escolha **Encerrado concluído** como o valor do campo. Por fim, selecione o campo **Fechar anotações** e insira Solicitação aprovada automaticamente, já que o valor do item solicitado é inferior a US$ 1.000 para o valor do campo.

Agora, você configurou com sucesso uma ação condicional que aprova e fecha automaticamente a solicitação de item do catálogo se o preço do item solicitado for menor ou igual a US$ 1.000.

16. Para terminar de adicionar a ação *Update Record* condicional na lógica de fluxo *Else* do seu fluxo, clique em **Concluído**.
17. No cabeçalho principal, clique em **Salvar** para salvar as mudanças feitas no fluxo. Seu fluxo deve ser semelhante ao 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.



18. Para testar o fluxo e ver se ele é acionado e executado corretamente sem erros, vá para o cabeçalho principal e clique em **Testar**.
19. Na janela Fluxo de teste, selecione um registro de Item solicitado que tenha um preço maior que US$ 1.000 e selecione **Executar teste**.

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

    Você pode selecionar o ícone (+) para criar um novo item solicitado.
20. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Visualize os detalhes da execução do fluxo.**
21. Na página Detalhes da execução, consulte os valores preenchidos para o gatilho e cada ação automatizada em seu fluxo.
    Para obter mais informações, consulte Detalhes do fluxo de execução.
22. Navegue de volta ao seu fluxo.
23. No cabeçalho principal, clique em **Ativar** para que o gatilho do fluxo seja acionado sempre que um usuário em sua instância criar um novo registro de solicitação de item Catálogo de serviços.

O que Fazer Depois

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

Usar o painel de ajuda Flow Designer

Pesquise tópicos no painel lateral de ajuda para saber mais sobre como criar fluxos e ações, trabalhar com dados e spokes e percorrer tours guiados em Flow Designer.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, flow_designer ou delegated_developer

Tradução automática

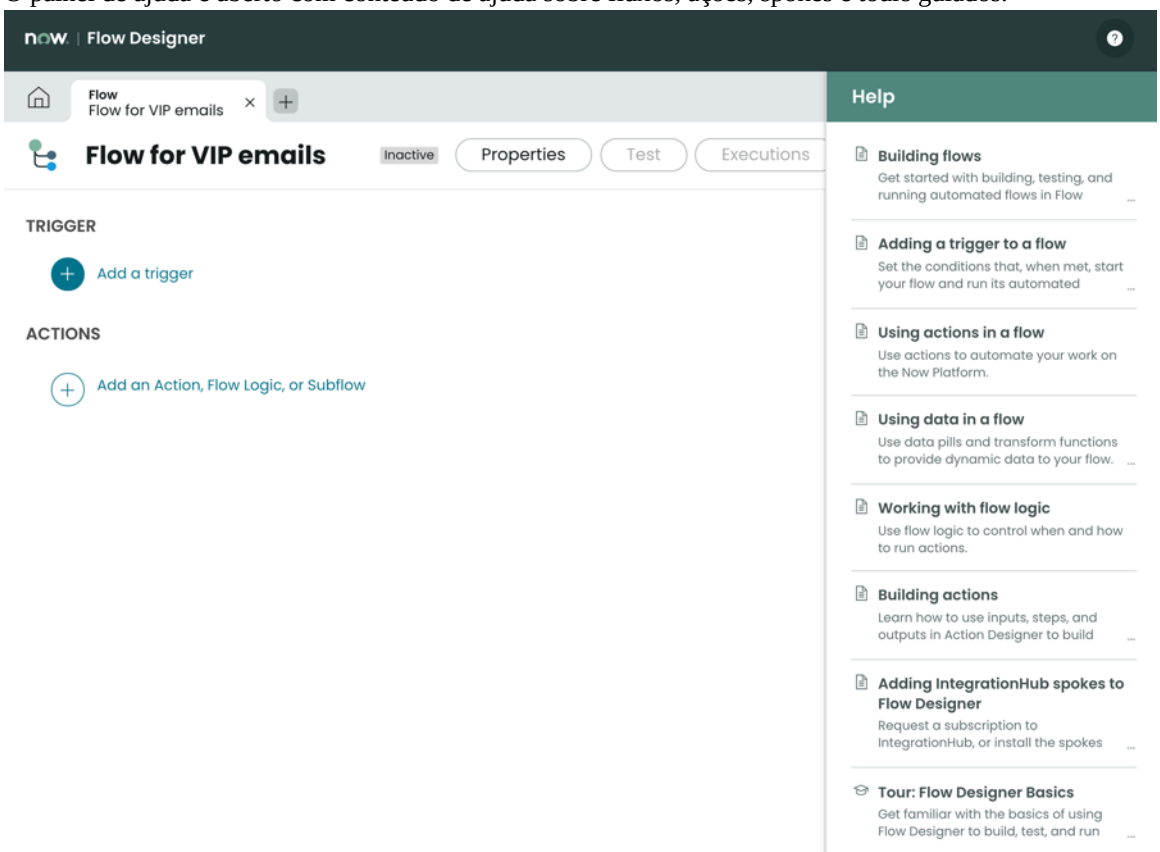
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

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

Resultado

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



Numeração de ação de fluxo

O contorno da ação exibe um número inteiro além de cada ação e bloco de lógica de fluxo em um fluxo. Você pode atualizar fluxos que contêm numeração de ação legada em Flow Designer.

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

Tradução automática

Numeração de ação atual

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

Numeração de ação legada

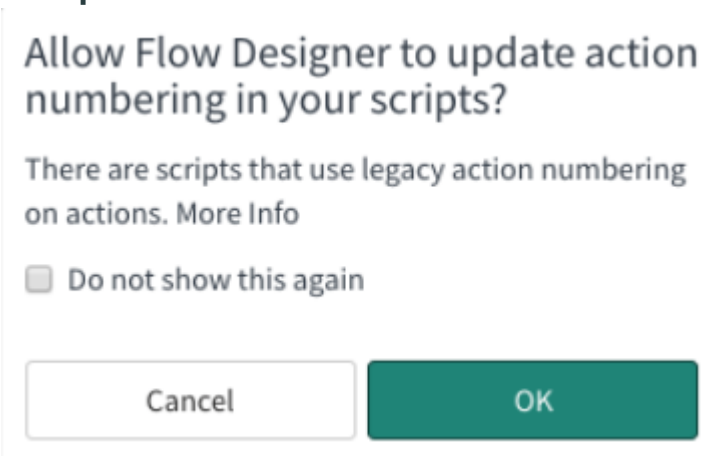
A sequência numérica legada incrementa cada item em um bloco de lógica de fluxo em um valor decimal de 0,1. Por exemplo, se um bloco de lógica de fluxo for a etapa 2 no contorno da ação, as ações no bloco de lógica de fluxo serão as etapas 2.1, 2.2 e 2.3. Os scripts em linha fazem referência aos valores decimais das ações e à lógica de fluxo.

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

Atualizações de numeração de ação automática

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

Aviso para atualizar automaticamente os números de ação em scripts em linha



O sistema tenta corresponder as ações referenciadas pela numeração de ação legada a ações com a nova numeração. Revise as mudanças do script em linha para garantir que seus scripts em linha se refiram às ações corretas.

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

Assistência de fluxo

Use a Assistência de fluxo para gerar fluxos a partir de prompts de texto e para gerar recomendações para a próxima etapa de um fluxo. O Flow Assist faz parte da aplicação Now Assist para 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.

Visão geral

O Flow Assist oferece recursos de IA generativa para autores de fluxo.

- A habilidade de geração de fluxo permite que os autores de fluxo criem ou editem um fluxo a partir de prompts de texto. Consulte Geração de fluxo para obter mais informações sobre esta habilidade.
- A habilidade de recomendação Now Assist fornece aos autores de fluxo recomendações para a próxima etapa do fluxo. Consulte Recomendações do Now Assist para obter mais informações sobre esta habilidade.

Versões compatíveis

O Flow Assist é compatível com o Vancouver Patch 2 e versões posteriores.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para Creator oferece suporte às habilidades do Flow Assist nessas interfaces do usuário.

Habilidades do Flow Assist compatíveis com a interface

Interface	Habilidade compatível
Painel Flow DesignerNow Assist na página principal []	Geração de fluxo
Flow Designer propriedades para um novo fluxo ou subfluxo	Geração de fluxo
Flow Designer ambiente de design	Now Assist Recomendações

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Tradução automática

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

Coleta de dados

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

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Instalar Assistente de fluxo

Instale a aplicação Now Assist para Creator para adicionar a capacidade de IA generativa do Flow Assist.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Analise o Now Assist para Creator listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Atualize para Washington DC Patch 2 ou posterior. Para obter mais informações sobre esta versão, consulte Available patches and hotfixes .
- Habilitar Next Experience. Para obter informações sobre como ativar o Next Experience, consulte Considerações para ativar o Next Experience .

Procedimento

1. Navegue até o Now Assist para Creator aplicação no ServiceNow Store.

   Importante:
   Now Assist para Creator requer uma assinatura separada.

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

O que Fazer Depois

Configure Now Assist para Creator para ativar as habilidades do Flow Assist. Conceda a função now.assist.creator a cada usuário para o qual você deseja usar as habilidades do Flow Assist.

Geração de fluxo

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

Ativação

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

Tradução automática

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

Benefícios

Habilite a geração de fluxo para obter esses benefícios.

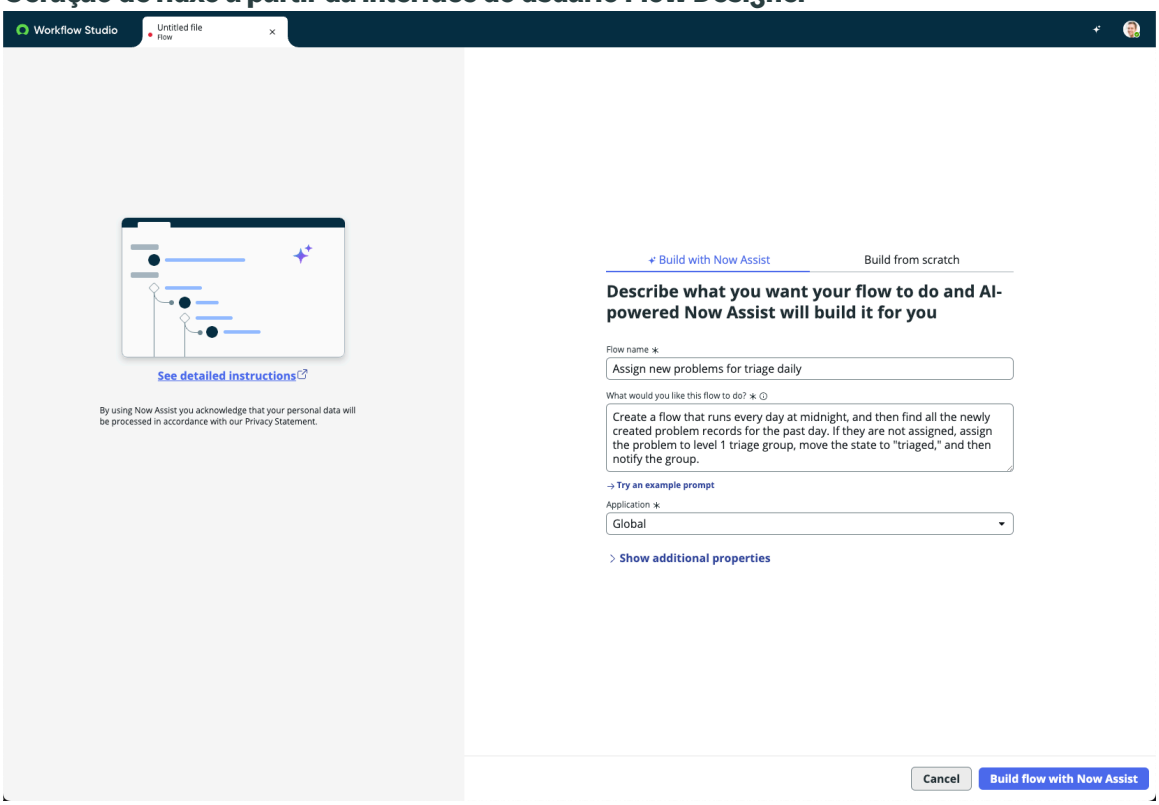
- [store-future: BEGIN review]Crie um contorno de fluxo de várias etapas a partir de uma conversa de bate-papo Now Assist. Os esquemas de fluxos exigem configuração para adicionar valores de entrada e referências de dados.[End]
- Crie um contorno de fluxo de várias etapas a partir de uma descrição de fluxo em Flow Designer. Os esquemas de fluxos exigem configuração para adicionar valores de entrada e referências de dados.
- [store-future: BEGIN review]Abra e edite um fluxo no painel Now Assist.[End]
- [store-future: BEGIN review]Pesquise um fluxo por nome no painel Now Assist.[End]
- Treine o modelo de idioma grande (LLM) para gerar estruturas de fluxo melhores.
- Use padrões de design de fluxo padrão.

Interfaces do usuário compatíveis

Acesse habilidades de geração de fluxo na interface do usuário Flow Designer.

[store-future: BEGIN review]Acesse as habilidades de geração de fluxo na interface do usuário Flow Designer ou no painel Now Assist.[End]

Geração de fluxo a partir da interface do usuário Flow Designer

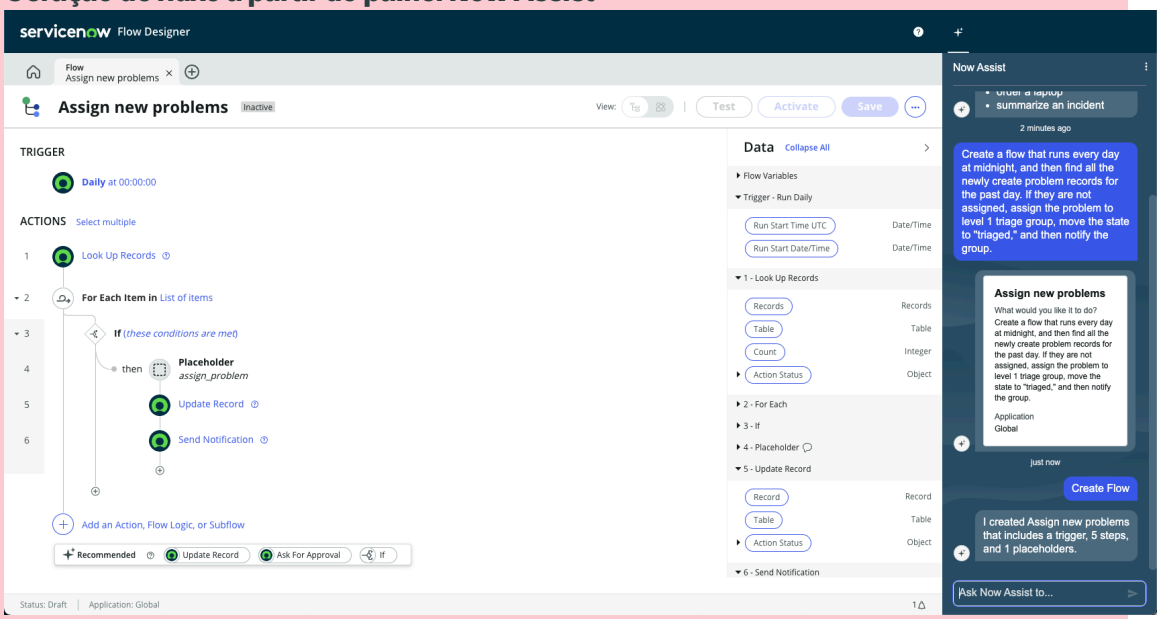


[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Geração de fluxo a partir do painel Now Assist



[End]

Compatível com Now Assist habilidades

A geração de fluxo oferece suporte a uma seleção limitada de habilidades em inglês.

Criar um fluxo de Flow Designer

Selecione Criar fluxo com Now Assist na nova caixa de diálogo de configurações de fluxo.

[store-future: BEGIN review]Trabalhar com fluxos de uma conversa de bate-papo[End]

[store-future: BEGIN review]Abra o painel Now Assist e inicie uma conversa de bate-papo.

- Criar um fluxo a partir de um nome e uma descrição
- Abrir um fluxo existente
- Adicionar um componente de fluxo a um fluxo
- [store-future: BEGIN review]Mover um componente de fluxo para uma nova posição no fluxo[End]
- Substituir uma ação ou subfluxo por outra ação ou subfluxo
- Excluir um componente de fluxo

Nota:
Você deve configurar as entradas do componente de fluxo na interface do usuário Flow Designer.

[End]

Sugestões de exemplo

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

Exemplo de prompt de fluxo 1: gatilho programado

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

```
Create a flow that runs every day at midnight, and then find all the newly created problem
```

Tradução automática

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

```
records for the past day. If they are not assigned, assign the problem to level 1
 triage group, move
the state to "triaged," and then notify the group.
```

Exemplo de prompt de fluxo 2: gatilho de tarefa de Acordo de nível de serviço (ANS)

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

```
Create an SLA flow that waits for 50% of the SLA to be complete, then send a
 notification.
Next, wait for 75% of the SLA then send another notification. After 100% of the
 SLA is complete, do
an if statement to determine if the SLA is breached or was completed.
```

Exemplo de prompt de fluxo 3: gatilho de registro

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

```
Whenever a change request is created or updated where model is unauthorized
 demo, do
the following in parallel.

Apply change approval policy. If approvals are approved or skipped, update change
 request record
as approved. If not, updated change request record as rejected. Evaluate the
 model once again.
If rejected, send email.

Wait until active is false and disregard change request approvals and evaluate the
 change model.
```

Exemplo de prompt de subfluxo 4: entrada de registro

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

```
Create a subflow that takes an input record of problem task, and then check if the
 last
updated by person is the same as the assigned to. Output the result from the
 subflow output.
```

Exemplo de prompt de subfluxo 5: entrada de aprovação

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

```
Create a subflow that first checks if the requestor's manager has approved. Send a
 reminder
email for every 5 days it has not been approved. Do so until it is approved.
```

Exemplo de prompt de subfluxo 6: tarefas do catálogo

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

```
Create a subflow that checks if there are both cloud and end-user tasks from the
 requested
item, and if so, create a catalog task for each of them in parallel.
```

Etapas de exemplo

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

Tradução automática

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

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

Considerações de design

Siga estas diretrizes ao criar fluxos com habilidades de geração de fluxo.

Sempre descreva o gatilho primeiro

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

Evite fazer referência a spokes personalizados ou de terceiros

Evite fazer referências a conteúdo personalizado ou de terceiros. O modelo de idioma grande só é treinado no conteúdo fornecido ServiceNow. Se o sistema não puder corresponder sua solicitação ao conteúdo existente, ele poderá adicionar uma etapa de espaço reservado.

Seja preciso e descritivo em sua solicitação

Certifique-se de que sua solicitação seja precisa e descritiva. Descreva o gatilho de fluxo, registre dados, ações e lógica de fluxo com o máximo de detalhes possível.

Analise o contorno do fluxo gerado e configure as entradas

Revise cada ação, lógica de fluxo e subfluxo no contorno do fluxo gerado. Você deve configurar as entradas da ação e adicionar referências de dados relevantes a cada item.

Ativar a habilidade de geração de fluxo

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

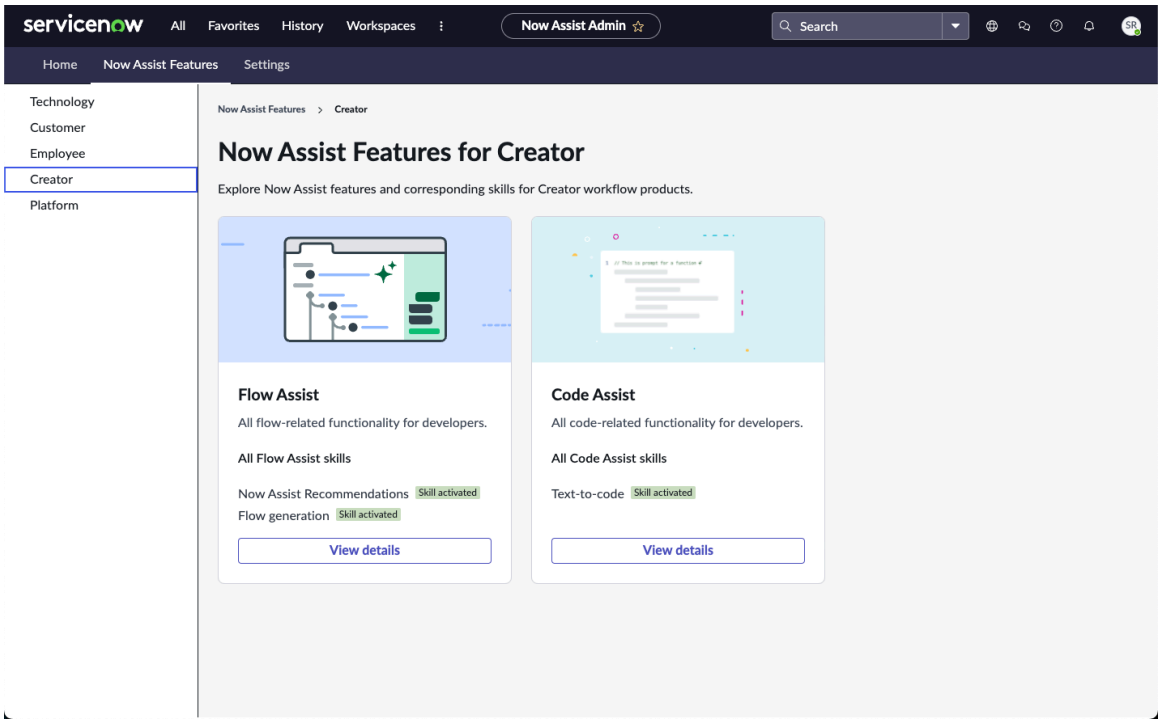
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Administrador do Now Assist* > **Recursos**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.
3. No cartão de Assistência de fluxo, selecione **Exibir detalhes**.
4. Selecionar **Todas as habilidades disponíveis da Assistência de fluxo** > **Geração de fluxo** > **Ligar habilidade**.

Tradução automática

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

5. No cartão de Assistência de fluxo, verifique se a habilidade de **geração de fluxo** está ativada em **Todas as habilidades de Assistência de fluxo**.



O que Fazer Depois

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

Recomendações do Now Assist

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

Ativação

Now Assist Recomendações é uma habilidade instalada com a aplicação Now Assist para Creator (sn_now_creator). Você pode instalar esta aplicação no site da ServiceNow Store .

Benefícios

Habilite Now Assist Recomendações para obter esses benefícios.

- Crie um fluxo de várias etapas a partir de uma lista de recomendações.
- Treine Now Assist para fornecer recomendações melhores.
- Use padrões de design de fluxo padrão.

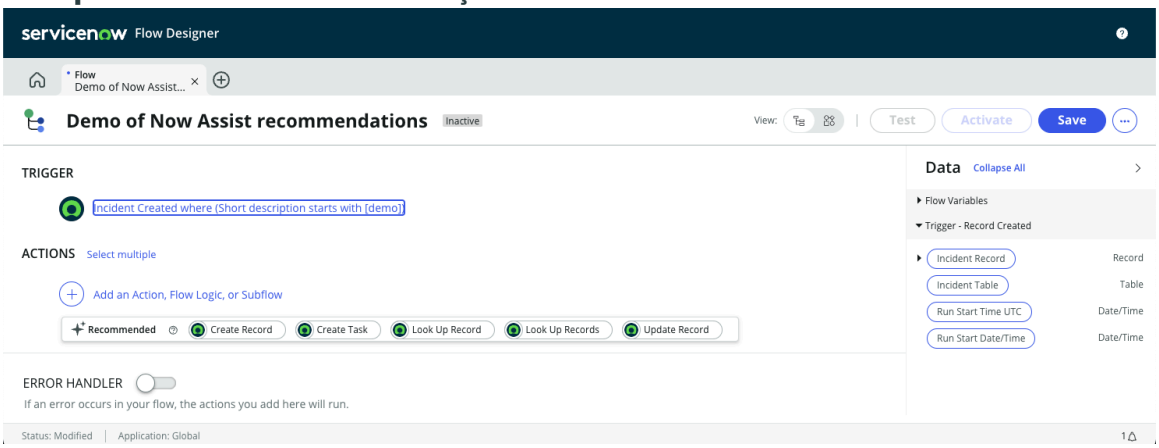
Interfaces do usuário compatíveis

Acesse a habilidade Recomendações Now AssistFlow Designer] na interface do usuário .

Tradução automática

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

Exemplo de Now Assist recomendações



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

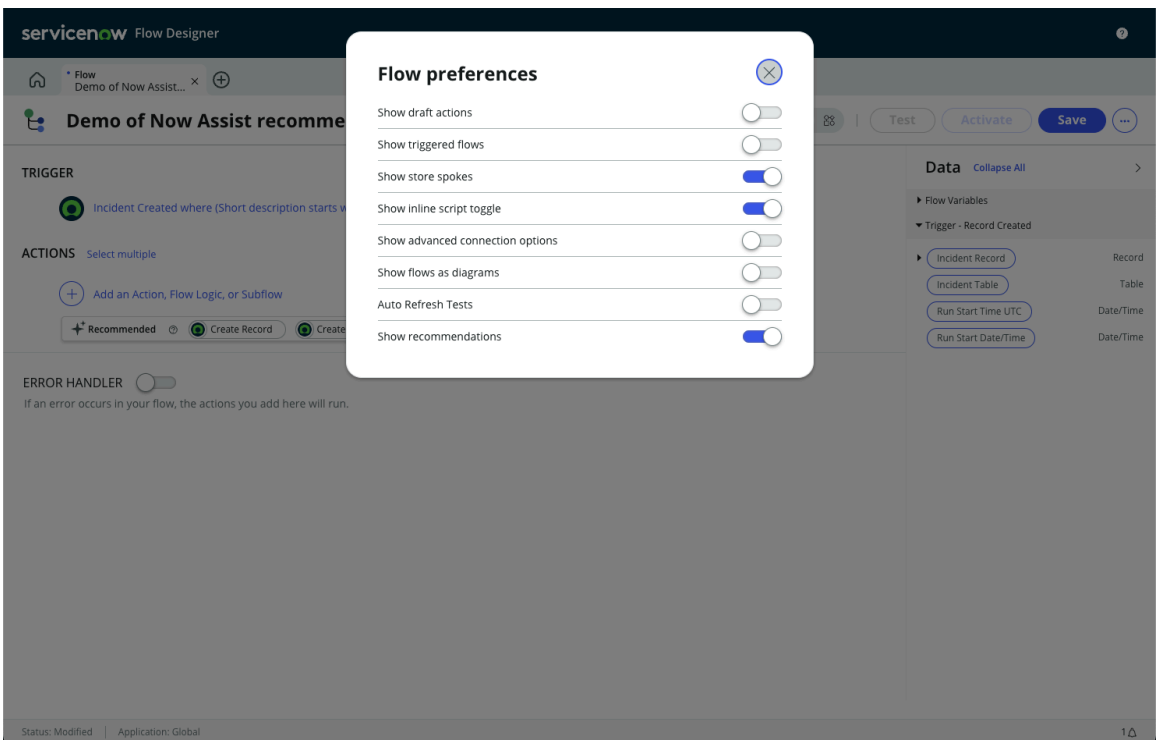
O sistema só pode recomendar ações, lógica de fluxo e subfluxos que estão disponíveis em ServiceNow. As recomendações não podem incluir componentes de fluxo gerados pelo usuário, como ações personalizadas, nem podem incluir ações de ServiceNow Store spokes.

Ajuste do modelo de IA generativa

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

Preferência de fluxo

Preferências de fluxo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, Flow Designer mostra recomendações de fluxo conforme você cria um fluxo. Você pode ocultar essas recomendações fluxo a fluxo desativando a preferência de fluxo Mostrar recomendações. Para obter mais informações, consulte Preferências do usuário para fluxos.

Ativar a habilidade Recomendações do Now Assist

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

Antes de Iniciar

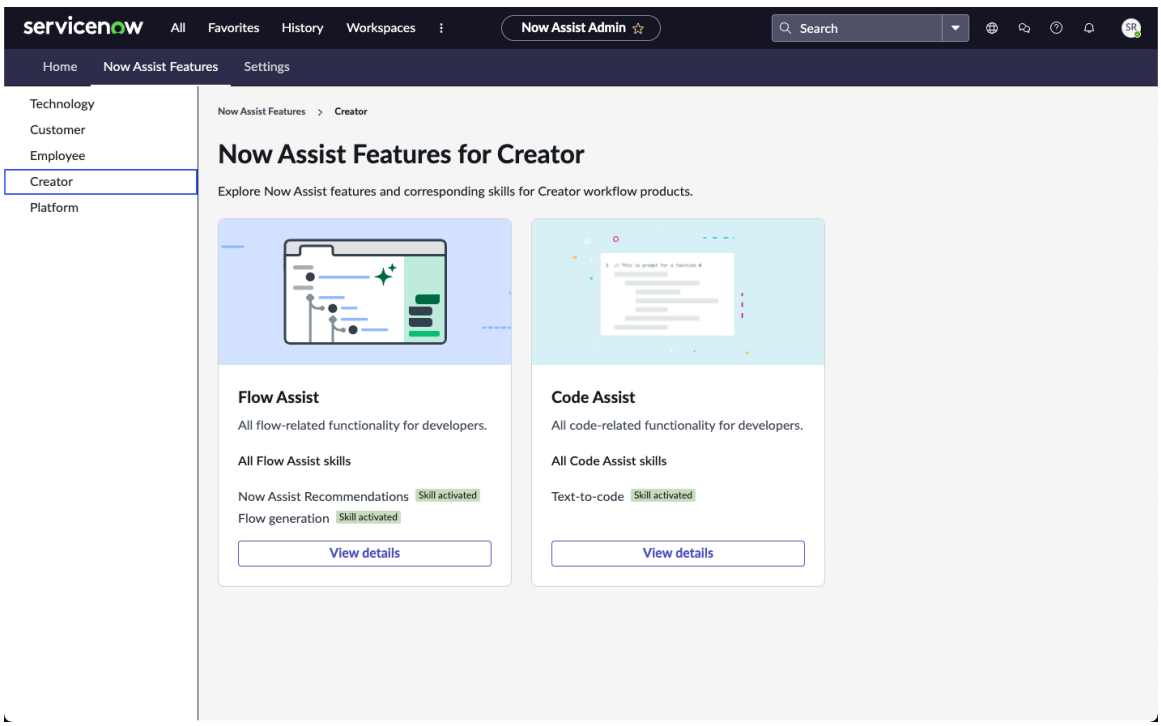
- Instalar a aplicação Now Assist para Creator
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A habilidade Now Assist Recomendações requer uma assinatura separada para Now Assist para Creator.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Administrador do Now Assist* > **Recursos**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.
3. No cartão de Assistência de fluxo, selecione **Exibir detalhes**.
4. Selecionar **Todas as habilidades disponíveis da Assistência de fluxo** > *Now Assist* **Recomendações** > **Ligar habilidade**.
5. No cartão de Assistência de fluxo, verifique se a habilidade *Now Assist* **Recomendações** está ativada em **Todas as habilidades de Assistência de fluxo**.



Tradução automática

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

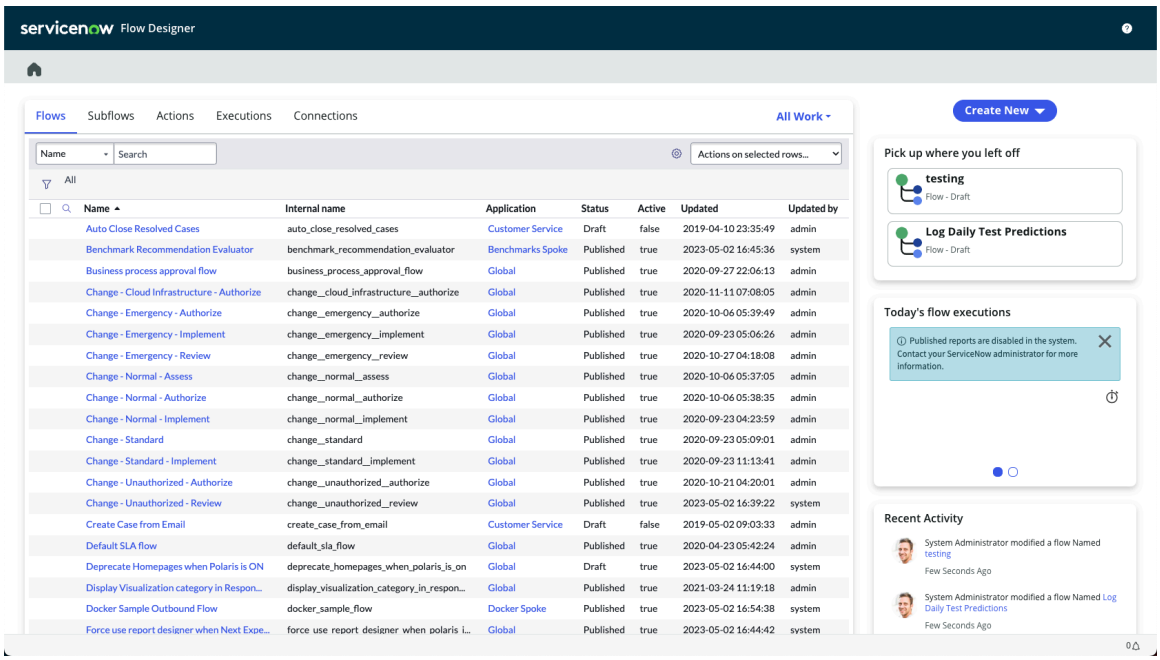
O que Fazer Depois

Conceda a função now.assist.creator a cada usuário que usará a habilidade Now Assist Recomendações.

Flow Designer Página principal

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

A página principal Flow Designer inclui várias seções e widgets para orientar o seu trabalho.



Trabalho disponível por tipo de componente

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

Fluxos

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

Subfluxos

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

Ações

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

Execuções

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

Tradução automática

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

Conexões

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

Filtro Todo o trabalho

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

Criar novo(a)

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

Continuar de onde parou

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

Relatórios de execução

Esta seção mostra dois relatórios.

Execuções de fluxo de Hoje

Este relatório lista os detalhes de execução criados hoje.

Fluxos mais executados de hoje

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

Atividade recente

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

Recursos

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

Painel de ajuda

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

Flow Designer dados

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

Tradução automática

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

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

Preenchimento da cápsula de dados

Flow Designer preenche os valores da cápsula de dados assim que os dados se tornam disponíveis. Por exemplo, suponha que você tenha um fluxo acionado pela criação de um registro de incidente com as ações a seguir.

1. **Atualizar [Incidente] Registro** que adiciona uma cadeia de caracteres de texto a **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]**.
2. Registre o valor de **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida].**
3. **Registre** o valor de **[1->Registro de incidente->Descrição resumida]**.

Ação-1 e Ação-2 usam a cápsula de dados **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]**. Embora o registro do gatilho esteja disponível assim que o fluxo iniciar, esses valores só serão definidos quando Flow Designer executar essas ações. Isso significa que a cápsula de dados da Ação-2 **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** reflete o valor atualizado gerado pela Ação-1.

Importante:
Antes da versão [Washington DC, Flow Designer preenchiam todos os valores de cápsula de dados assim que os dados se tornavam disponíveis, independentemente de onde a cápsula de dados estava localizada na sequência de fluxo. Neste exemplo, a cápsula de dados Ação-2 para **[Gatilho->Registro de incidente->Descrição resumida]** seria definida quando o fluxo iniciasse em vez de usar o valor atualizado da cápsula de dados gerado pela Ação-1. Se o comportamento mais antigo for desejado, você poderá usar variáveis de fluxo para armazenar valores de cápsula de dados conforme eles são gerados.

Segurança de dados e limpeza de HTML

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

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

Lista de inclusões HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
a	classe, href, destino, título
abbr	classe, título
endereço	classe
área	alt, classe, coordenadas, href, 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.

Lista de inclusões HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
artigo	classe
aside	classe
áudio	reprodução automática, classe, controles, loop, pré-carregamento, origem
b	classe
bdi	classe, diretório
bdo	classe, diretório
grande	classe
citação em bloco	citar, classe
br	classe
legenda	classe
centro	classe
citar	classe
código	classe
coluna	alinhar, classe, período, valor, largura
grupo de colagem	alinhar, classe, período, valor, largura
dd	classe
del	classe, data/hora
detalhes	classe, abrir
div	classe
dl	classe
dt	classe
em	classe
func.	classe
fonte	classe, cor, face, tamanho
rodapé	classe
h1	classe
h2	classe
h3	classe
h4	classe
h5	classe
h6	classe
cabeçalho	classe
hora	classe
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.

Lista de inclusões HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
i	classe
img	alt, classe, altura, origem, título, largura
entrada	aria-label, classe, tipo, valor
em	classe, data/hora
li	classe
marca	classe
nav	classe
ol	classe
p	classe
pre	classe
s	classe
seção	classe
pequeno	classe
período	classe
sub	classe
sup	classe
SVG	classe
forte	classe
estilo	
tabela	alinhar, borda, classe, valor, largura
marcador	classe
tcorpo	alinhar, classe, valorar
td	alinhar, classe, colspan, rowspan, valign, largura
tpé	alinhar, classe, valorar
###	alinhar, classe, colspan, rowspan, valign, largura
thead	alinhar, classe, valorar
Türkçe	alinhar, classe, intervalo de linhas, valign
tt	classe
u	classe
ul	classe
vídeo	reprodução automática, classe, controles, altura, loop, pré-carregamento, origem, largura

Exibição de diagramação de fluxo

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

Tradução automática

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

Ativação

Instale o Flow Diagramming no site da ServiceNow Store .

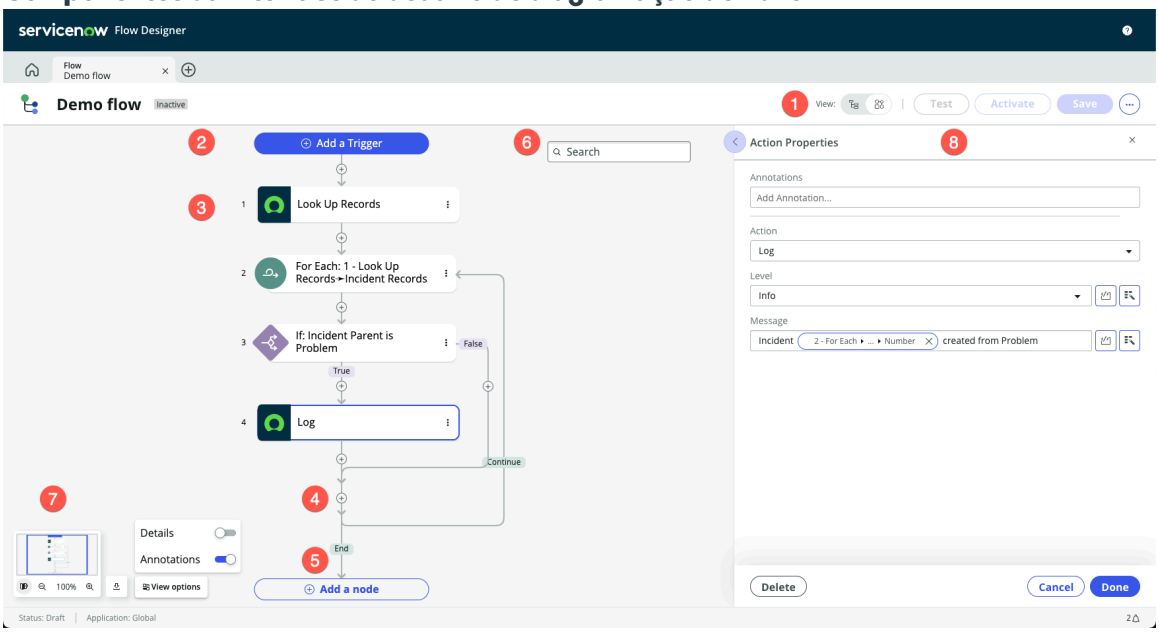
Benefícios

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

- Adicione e edite componentes Flow Designer em caminhos específicos de um fluxo.
- Veja as ramificações e os caminhos que um fluxo pode seguir.
- Veja os relacionamentos entre os componentes Flow Designer.

Componentes de diagramação de fluxo

Componentes da interface do usuário de diagramação de fluxo



A exibição de diagramação de fluxo consiste nesses componentes.

1. **Seletor de exibição**

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

2. **Adicionar um gatilho**

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

3. **Nós de fluxo**

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

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

Tradução automática

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

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

4. Ícones de adição

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

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

5. Adicionar um nó

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

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

6. Nós de pesquisa

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

7. Controles de exibição de diagrama

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

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

8. Propriedades do nó

Configure as propriedades do nó selecionado no momento.

Controles de visualização e zoom

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

Baixar diagrama como uma imagem

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

Exibir opções

Defina como os nós aparecem na exibição de diagramação.

Detalhes

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

Anotações

Tradução automática

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

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

Componentes de fluxo compatíveis

A exibição de diagramação de fluxo oferece suporte a uma seleção limitada de componentes de fluxo. Flow Designer desabilita a exibição de diagrama de fluxo quando um fluxo contém componentes de fluxo sem suporte.

Anotações

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

Ações de fluxo de dados

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

Lógica de fluxo

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

- Chamar um fluxo de trabalho
- Faça o seguinte em Paralelo
- Faça o seguinte até
- Fluxos dinâmicos
- Senão
- Encerrar fluxo
- Sair do loop
- For Each
- Obter fluxos de saída
- Se
- Tomar uma decisão
- Espaço reservado
- Definir variáveis de fluxo
- Pular iteração
- Tentar
- Esperar por uma duração de tempo

Fases

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

Subfluxos

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

Gatilhos

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

- Gatilhos de registro
- Gatilhos de data
- E-mail de entrada

Tradução automática

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

- Mensagem Kafka
- MetricBase
- API REST - Assíncrono
- Catálogo de serviços
- Tarefa de ANS

Detalhes do fluxo de execução

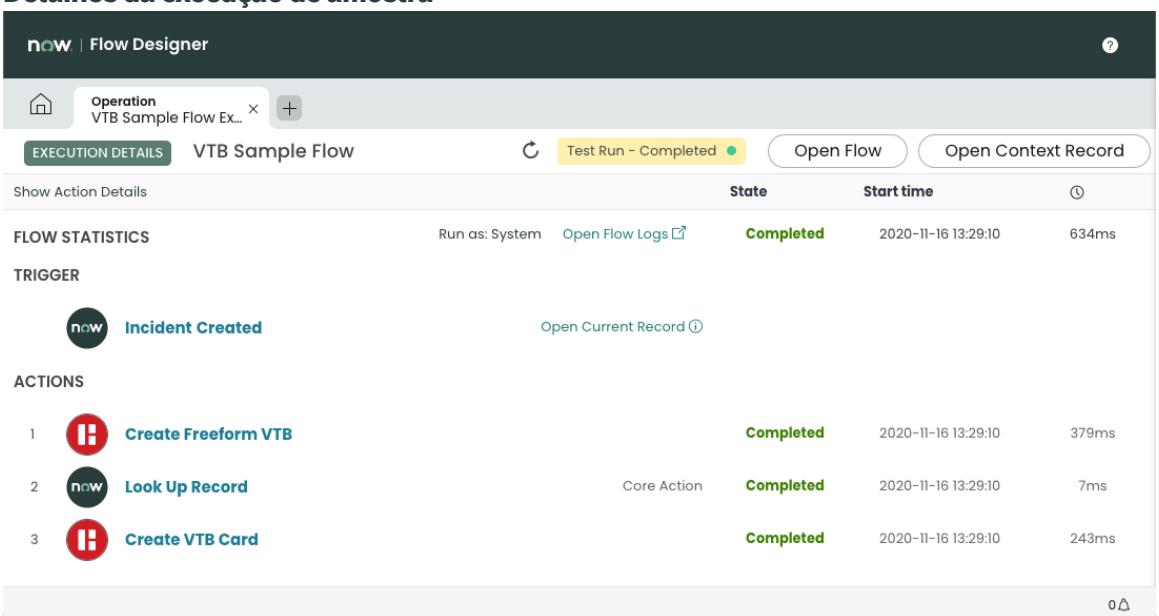
Exiba informações de tempo de execução sobre uma ação ou fluxo diretamente do ambiente de design, como o estado atual, os itens executados e os valores produzidos. Abra registros relacionados de editores de Now Platform incorporados ou em uma nova guia.

Cada vez que você testa um fluxo, o sistema gera informações sobre a configuração e os valores de tempo de execução produzidos como detalhes de execução do fluxo. Os analistas de processo podem exibir detalhes da execução do fluxo na guia **Execuções**. Selecione uma execução de fluxo para abrir a página de detalhes de execução associada.

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

- Nome do fluxo
- Atualizar dados de fluxo
- Estado do fluxo
- Opções de registro relacionado
- Estatísticas de fluxo

Detalhes da execução de amostra



Nível de relatório

O nível de relatório determina quais detalhes de execução um fluxo, subfluxo ou ação gera durante as operações normais. Por padrão, Flow Designer não gera detalhes de execução durante as operações normais. Flow Designer sempre gera detalhes de execução de fluxo quando você testa um fluxo, subfluxo ou ação individual. Quando sua instância gera 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.

armazena mais detalhes de execução, o relatório tem mais impacto no desempenho da sua instância.

Cada nível de relatório gera mais detalhes de execução de fluxo.

Desligado

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

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

Básico: somente estados de tempo de execução e durações

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

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

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

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

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

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

Se um fluxo for executado enquanto o relatório estiver desativado, os detalhes da execução anterior nunca estarão disponíveis para o fluxo, mesmo que o nível de relatório seja alterado posteriormente. Se um fluxo for executado enquanto o relatório estiver ativado, os detalhes da execução estarão sempre disponíveis para essa execução de fluxo, mesmo se o nível de relatório for alterado. O nível de relatório não tem efeito no contexto e nos registros de log.

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

Atualizar dados de fluxo

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

Estado do fluxo

Todos os fluxos ativos estão em um desses estados.

Concluído

Tradução automática

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

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

Aguardando

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

Pausado

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

Presumido interrompido

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

Erro

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

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

Opções de registro relacionado

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

Abrir fluxo

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

Abrir registro de contexto

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

Abrir logs de fluxo

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

Abrir registro atual

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

Ação em aberto

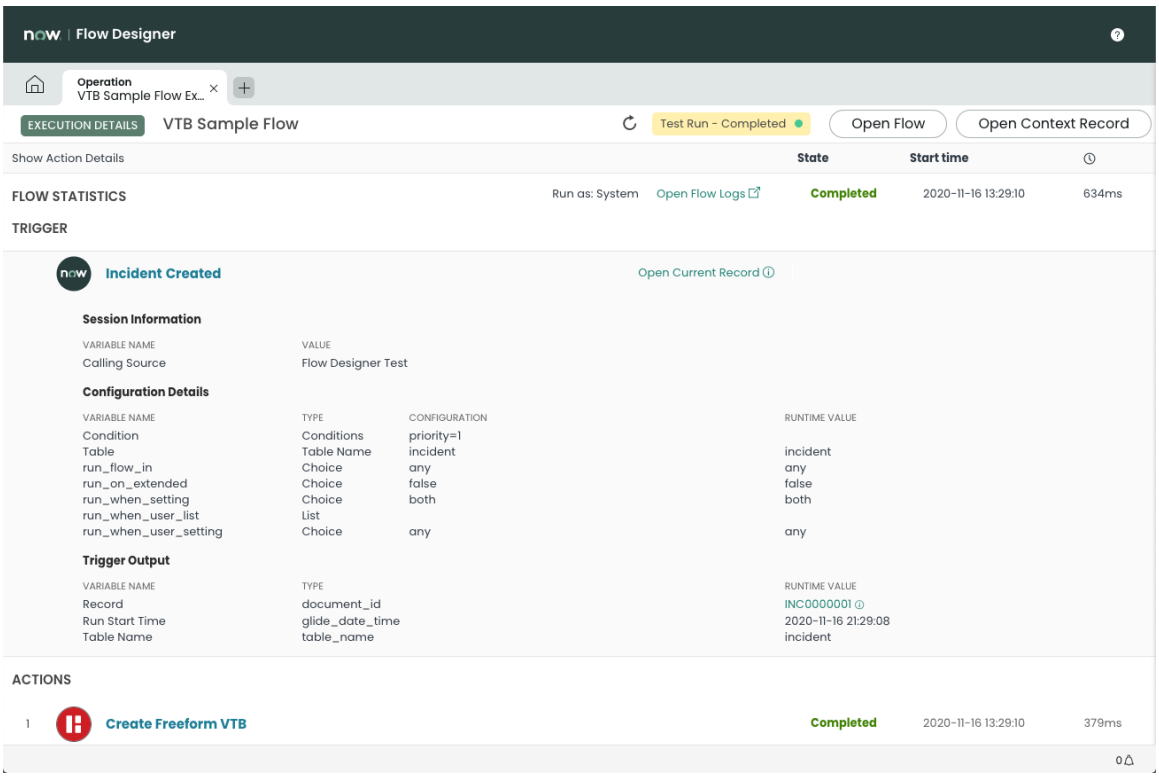
Use este link para fazer mudanças de configuração e publicar uma nova instância da ação. Alterar a configuração da ação não altera nenhum fluxo ativo no momento. Este link está indisponível para as ações principais fornecidas por ServiceNow.

© 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.

Estatísticas do fluxo

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

Estatísticas de fluxo de amostra



Os seguintes tipos de detalhes de execução estão disponíveis.

Origem da chamada

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

Executar como

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

Executar com as funções

Identifique as funções concedidas ao usuário que acionou o fluxo.

Metadados de Integração

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

Detalhes da Configuração

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

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

Tradução automática

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

Dados de saída

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

Logs

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

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

Etapas

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

Altere a propriedade do sistema `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` para truncar os valores de tempo de execução na configuração da etapa de detalhes de execução do fluxo. Para saber mais, consulte Propriedades do sistema Flow Designer.

Hora de início

Exibir a hora local de quando uma ação foi iniciada.

Duração da execução

Use a duração da execução para identificar possíveis problemas de processamento ou desempenho. A duração da execução é medida em milissegundos. A partir da versão Washington DC, a duração da execução lista o tempo total para executar um item. O tempo total inclui o tempo na fila de eventos, o tempo na fila do ECC, o tempo de processamento do evento, o tempo de execução no mecanismo de fluxo e o tempo de comunicação com um MID Server.

Informações de nova tentativa

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

Origem da chamada

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

Fonte	Descrição
Flow Designer Teste	O fluxo foi iniciado porque alguém selecionou a opção **Teste** na interface Flow Designer. As condições do gatilho de fluxo foram ignoradas.
Gatilho de CRUD	O fluxo iniciou quando as condições do gatilho baseado em registro foram atendidas.

Tradução automática

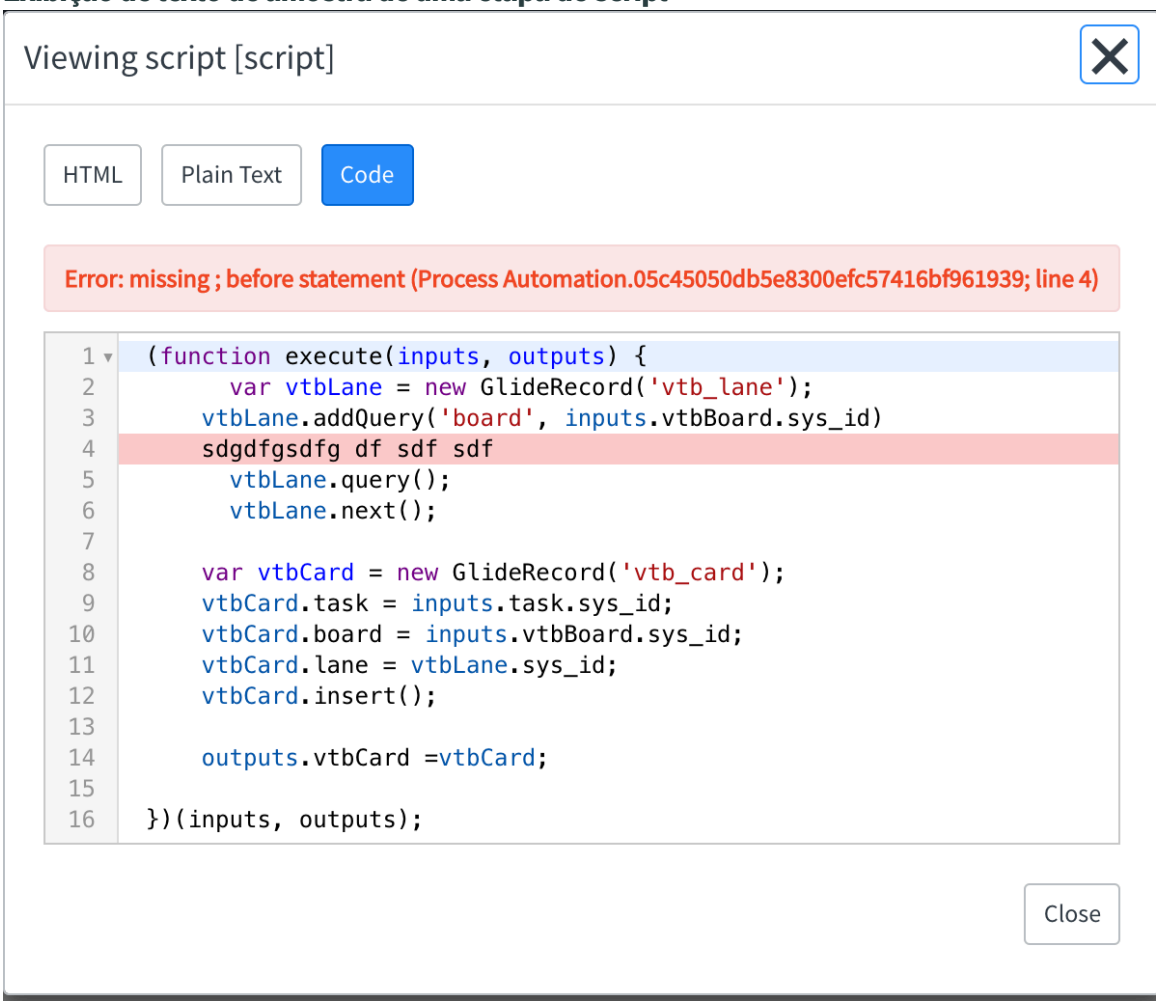
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Fonte	Descrição
Gatilho de data	O fluxo iniciou quando as condições do gatilho baseadas em programação foram atendidas.
Gatilho de métrica	O fluxo iniciado quando as condições do gatilho MetricBase de um MetricBase foram atendidas.
Catálogo de serviços Gatilho	O fluxo foi iniciado quando um item Catálogo de serviços foi solicitado.
Script	O fluxo iniciou a partir de uma chamada de método em um script, como uma regra de negócios.
Script em segundo plano	O fluxo iniciou a partir de uma chamada de método no módulo **Scripts - Plano de fundo**.

Visualizador de texto integrado

Flow Designer exibe uma configuração baseada em texto grande e registros de saída em tempo de execução, como saída de e-mail, cargas XML ou etapas de script usando um visualizador de texto incorporado. O visualizador de texto incorporado pode formatar texto como HTML, texto sem formatação ou JavaScript codificado por cores. Para etapas de script, o visualizador de texto realça as linhas de código que contêm erros.

Exibição de texto de amostra de uma etapa de script



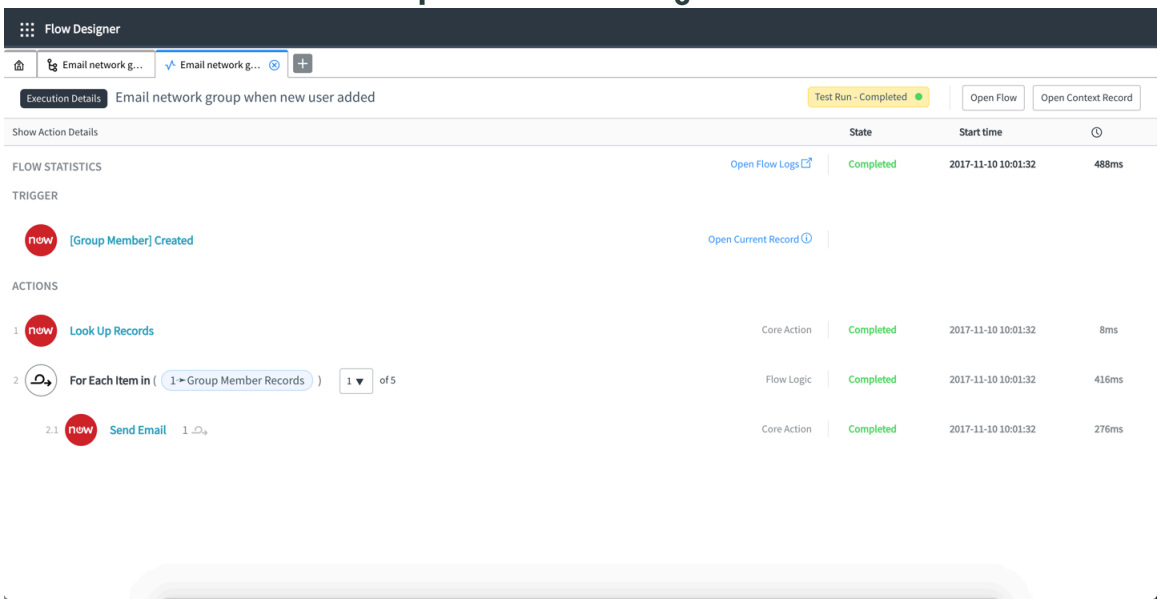
Tradução automática

© 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.

Exibição de resultados para cada item na lógica de fluxo

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

Estatísticas de fluxo de amostra para cada item na lógica de fluxo



Detalhes da execução do subfluxo

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

Fluxo pai

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

Subfluxo

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

Funções de fluxo

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

Seleção de função

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

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

As funções que você pode selecionar para um fluxo dependem das funções que você possui e do escopo da aplicação do fluxo. Atribua todas as funções que você tem acesso

Tradução automática

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

a em um escopo específico, exceto funções de alta segurança. Você não pode atribuir as seguintes funções a um fluxo:

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

Fluxos modificados e copiados

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

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

Funções ausentes

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

Funções de fluxo nos detalhes de execução

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

Funções de subfluxo

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

Listas de controle de acesso

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

Separação de domínios e Flow Designer

Separação de domínios é compatível com Flow Designer. Flow Designer oferece suporte à separação de domínio da lógica de negócios, o que permite que cada domínio de locatário tenha seus próprios fluxos, ações e subfluxos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

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

Nível de suporte: Padrão*

- Inclui nível **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

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

Como o Domain Separation funciona no Flow Designer

O domínio do sistema separa o conteúdo Flow Designer de acordo com essas regras.

Flow Designer o conteúdo herda o domínio do usuário que o cria

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

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

Flow Designer o conteúdo é executado a partir do domínio do qual é acionado ou iniciado

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

Atribuição de domínio por tipo de gatilho

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

Flow Designer executa somente o conteúdo acessível a partir do contexto de domínio atual

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

Flow Designer executa operações de registro do contexto de domínio do usuário atual. Uma operação de leitura, como a ação Pesquisar registros, retorna registros com base no domínio selecionado no momento e em seus

Tradução automática

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

secundários. Por exemplo, se o domínio selecionado no momento for o domínio TOP, você verá registros do domínio TOP e todos os seus secundários, como os domínios ACME e INITECH. Se o domínio selecionado no momento for o domínio ACME, você verá os registros do domínio ACME e seus secundários, mas não verá os registros do domínio TOP primário.

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

Fluxos que chamam outra aplicação, como uma tabela de decisão ou fluxo de trabalho, também são executados a partir do contexto de domínio do usuário atual.

Flow Designer executa todos os fluxos cujas condições do gatilho são atendidas

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

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao usar a separação de domínio com Flow Designer.

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

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

Nota:
Os autores de fluxo podem ver somente o conteúdo Flow Designer disponível do domínio atual e de todos os domínios primários na hierarquia. Flow Designer não exibe o conteúdo visível de domínios "contém".

Forneça um nome exclusivo para cada fluxo, ação e subfluxo

Como todos os domínios compartilham o conteúdo Flow Designer, faça com que um administrador de SP no domínio TOP nomeie exclusivamente cada fluxo, ação e subfluxo para garantir que um fluxo destinado a um domínio não duplique o nome de um fluxo em outro domínio. Por exemplo, adicione o domínio ao nome do fluxo, como `Validar incidentes - TOP`, `Validar incidentes - ACME`e `Validar incidentes - INITECH`.

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

Flow Designer impede a ativação de qualquer fluxo que contenha artefatos indisponíveis para os domínios atuais ou primários. Por exemplo, se você criar um fluxo específico de domínio que pertença ao domínio ACME, ele não poderá conter ações ou subfluxos pertencentes ao domínio semelhante INITECH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conteúdo Flow Designer no domínio ao qual ele pertence

Embora os usuários em um domínio primário possam ver fluxos, ações e subfluxos em um domínio secundário, eles devem editá-los no domínio ao qual pertencem. Por exemplo, um administrador no domínio TOP pode ver fluxos do domínio ACME, mas deve alternar para o domínio ACME para editá-lo.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Gerar aprovações de grupo para solicitações separadas por domínio

Configure Flow Designer para gerar aprovações para todos os membros de um grupo ou para restringir as aprovações somente aos membros do grupo que estão visíveis no domínio da solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema .
2. Para o nome da propriedade do sistema, insira `com.glide.hub.flow.approval.group_member.use_query_no_domain`.
3. Para o tipo de propriedade do sistema, selecione **verdadeiro|falso**.
4. Para o valor da propriedade do sistema, insira um desses valores.

Opção	Descrição
verdadeiro	Gere aprovações para todos os membros do grupo que têm acesso ao domínio da solicitação primária. Selecione esta opção para excluir a visibilidade do domínio da consulta de geração de aprovação. Por exemplo, gere aprovações para usuários que pertencem a domínios superiores na hierarquia de domínio. Este é o valor padrão.
falso	Gere aprovações somente para membros do grupo que estão visíveis no domínio da solicitação primária. Selecione esta opção para incluir a visibilidade do domínio na consulta de geração de aprovação. Por exemplo, não gere aprovações para usuários que pertencem a domínios superiores na hierarquia de domínio.

Nota:
Flow Designer gera aprovações somente para usuários que podem acessar o domínio da solicitação.

Tradução automática

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

Resultado

Flow Designer gera aprovações somente para membros do grupo que pertencem ao mesmo domínio ou domínios secundários da solicitação primária.

Visão geral da arquitetura

Entenda como Flow Designer funciona em Now Platform para ativar, acionar e processar fluxos e ações.

Um fluxo consiste em um *gatilho* e uma ou mais ações. O gatilho especifica quando iniciar o fluxo, que pode ser *baseado em registro*, *em programação*ou *em aplicação*. Os gatilhos baseados em registro executam um fluxo depois que um registro foi criado, atualizado ou excluído. O fluxo pode usar o registro-gatilho como entrada para ações. Os gatilhos baseados em programação executam um fluxo na data e hora especificadas. O fluxo pode usar o tempo de execução como entrada para ações. Os gatilhos de aplicação são adicionados quando a aplicação associada é ativada. Por exemplo, o gatilho MetricBase está presente quando a aplicação MetricBase está ativa.

Processamento de fluxo

O processamento de fluxo ocorre nesta sequência.

1. Quando ocorrem as condições do gatilho de fluxo ou uma API chama diretamente o fluxo, o sistema cria uma entrada na fila de eventos para iniciar o fluxo.
2. O programador processa o evento e inicia o fluxo em segundo plano.
3. O sistema cria um plano de processo a partir do fluxo.
4. O sistema executa o plano de processo usando o registro que acionou o fluxo.
5. O sistema armazena os detalhes da execução em um registro de contexto.

1. Processar gatilhos de fluxo e chamadas de API

Cada vez que as condições do gatilho são atendidas ou uma API chama diretamente um fluxo, Flow Designer cria uma entrada de evento. O sistema processa gatilhos após as operações de banco de dados. Para saber mais, consulte Ordem de execução de scripts e mecanismos . Normalmente, como funcionam as regras de negócios e a ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho que são executadas de forma síncrona são executadas antes de um fluxo acionado.

2. Processar eventos na fila

Cada evento de fluxo contém uma referência ao fluxo a ser iniciado e uma referência ao registro-gatilho ou ao tempo de execução. O sistema processa esses eventos usando Eventos em que um programador trabalha periodicamente nos itens atuais na fila de eventos na ordem em que foram adicionados. Dependendo de quais outros eventos estão na fila, o sistema pode não iniciar um fluxo imediatamente. Os designers de fluxo devem esperar algum tempo de atraso entre o momento em que as condições do gatilho ocorrem e o momento em que o fluxo realmente começa.

3. Criar o plano de processo

Tradução automática

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

Quando Flow Designer extrai um evento da fila, ele cria um *plano de processo* para realmente executar o fluxo. Um plano de processo contém todas as informações necessárias para executar um fluxo, como a sequência de ações publicadas ou subfluxos, os valores de entrada para cada subfluxo ou ação, as etapas de ação a serem executadas para cada ação e os dados fornecidos pelo gatilho ou saída de subfluxo .

Flow Designer O usa um esquema de compilação just-in-time para garantir que os planos de processo contenham as mudanças mais recentes nos fluxos, subfluxos e ações. Se nenhuma mudança for detectada, Flow Designer usará uma cópia em cache do plano de processo. Caso contrário, ele criará um novo plano de processo.

Ao verificar automaticamente se há fluxos, subfluxos e ações atualizados com planos de processo, o Flow Designer permite que você aplique mudanças de conjuntos de atualizações e atualizações sem precisar editar os fluxos atuais. Se você mover as ações publicadas para uma instância de destino, todos os fluxos que usam a ação publicada serão atualizados automaticamente na próxima vez em que forem executados.

⚠ Aviso:
Se estiver alterando subfluxos ou ações usadas em fluxos ativados, não altere as entradas e saídas usadas no subfluxo ou na ação. Alterar entradas e saídas pode causar erros na próxima vez em que o fluxo ativado for acionado porque ele não foi configurado para usar as novas entradas e saídas. Todos os fluxos em execução no momento não são afetados por mudanças nas entradas ou saídas, pois o fluxo usa os subfluxos compilados e as ações do plano de processo.

4. Execute o plano de processo

Flow Designer executa o plano de processo como o usuário especificado nas propriedades do fluxo e dentro do escopo da aplicação de fluxo.

Ao executar um fluxo com um gatilho baseado em registro, Flow Designer armazena o registro-gatilho na memória como uma *instância* que é representada na interface como uma *cápsula de dados*.

Cada vez que você adiciona uma ação a um fluxo, o Flow Designer adiciona uma cápsula de dados para armazenar seus resultados. O nome da cápsula de dados indica sua sequência no fluxo e seu tipo de dados. Os designers de fluxo usam cápsulas de dados de resultado de ação para fornecer entrada para outros fluxos, ações ou subfluxos. Os designers de fluxo podem usar o valor de sequência no nome da cápsula de dados para garantir que eles selecionem a cápsula de dados correta como um valor de entrada. Quando um fluxo executa uma ação, ele gera o valor de tempo de execução da cápsula de dados conforme ele é usado.

5. Detalhes da execução do fluxo de armazenamento

Flow Designer armazena detalhes de execução de fluxo em um *registro de contexto*de fluxo que contém essas informações.

- Estado do resultado do fluxo
- Duração do tempo de execução do fluxo
- Mensagens de log de fluxo
- Configuração de fluxo e valores de tempo de execução

Tradução automática

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

Cada vez que um fluxo é executado, Flow Designer adiciona uma entrada à lista de **execuções de fluxo**. Cada entrada tem seu próprio registro de contexto e página de detalhes de execução correspondente.

Nota:
Um contexto de execução de fluxo é executado em um único thread. No entanto, pode haver momentos em que você desejará executar fluxos em contextos separados, embora isso possa consumir mais recursos da sua instância. Para executar subfluxos em contextos de fluxo separados dentro do mesmo fluxo, consulte Fluxos dinâmicos.

Um fluxo pode ter um desses estados de resultado.

Estado	Descrição
Completo	O fluxo foi concluído com sucesso.
Em andamento	O fluxo está em execução. Por padrão, uma regra de cota de transação impede que os fluxos sejam executados por mais de uma hora.
Aguardando	O fluxo está aguardando a ocorrência de outro evento. Por exemplo, um usuário deve atualizar uma tarefa ou aprovação, ou um registro deve atingir um estado específico. Quando está no estado de espera, o fluxo é desativado e serializado em um registro de contexto.
Cancelado	O fluxo foi cancelado por um usuário.
Erro	O fluxo encontrou um erro e parou de ser executado. Por exemplo, uma ação não tem um valor de entrada ou uma regra de transação de cota interrompeu o fluxo.

Fluxo, subfluxo e ciclo de vida da ação

Flow Designer O usa o fluxo ou o status da ação para descrever o estado atual das mudanças de configuração.

Status de fluxo e subfluxo e estado de ativação

O campo **Status** indica se há um plano de processo associado ao fluxo ou subfluxo.

Status do fluxo	Descrição
modificou	Indica que há mudanças não salvas em um fluxo ou subfluxo. Fluxos ou subfluxos modificados não foram salvos.
Rascunho	Indica que há mudanças salvas em um fluxo ou subfluxo que não foram armazenadas em um plano de processo. Fluxos de rascunho foram salvos, mas não ativados. Os subfluxos de rascunho foram salvos, mas não publicados.
Publicado	Indica que há um plano de processo armazenado para o fluxo ou subfluxo. Os fluxos publicados foram ativados ou desativados.

O campo **Ativo** indica se o sistema executa um fluxo ou subfluxo.

Tradução automática

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

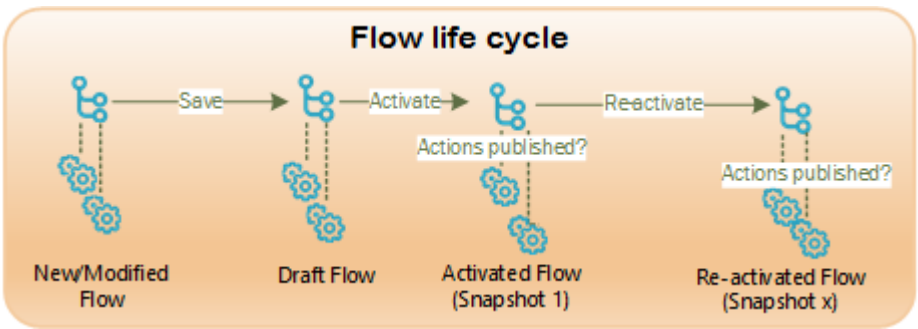
Ativo	Descrição
Verdadeiro	Indica que o fluxo ou subfluxo está ativo e é executado quando acionado ou chamado. O fluxo foi ativado ou o subfluxo foi publicado. Os fluxos ativos são executados quando as condições do gatilho são atendidas ou quando são chamados. Os subfluxos ativos são executados quando chamados.
Falso	Indica que o fluxo está inativo e não é executado quando acionado ou chamado. Um fluxo inativo nunca foi ativado ou foi desativado. Um subfluxo inativo nunca foi publicado.

Ao trabalhar com fluxos, você pode:

- **Salvar** um fluxo: cria um rascunho do fluxo.
- **Ativar** um fluxo: habilita o gatilho de fluxo e transforma o fluxo em um plano de processo.
- **Desativar** um fluxo: desabilita o gatilho de fluxo e impede novas execuções de fluxo. Os fluxos em execução no momento continuam a ser executados.

Ao trabalhar com subfluxos, você pode:

- **Salvar** um subfluxo: cria um rascunho do subfluxo. Se o subfluxo for modificado após ser publicado, ele será movido para um estado de rascunho. Todos os fluxos ativos que usam o subfluxo executam somente o subfluxo publicado.
- **Publicar** um subfluxo: permite que você ative um fluxo que contém o subfluxo. A publicação adiciona o subfluxo à lista de subfluxos disponíveis em um fluxo.



Status da ação

A interface Designer de ações não exibe o status de configuração das ações. Para exibir o status da ação, navegue até a tabela Tipos de ação [sys_hub_action_type_definition] e exiba o campo **Estado de rascunho**.

Status de rascunho da ação	Descrição
Rascunho	Indica que há mudanças em uma ação que não foram publicadas. As ações de rascunho só estão disponíveis para fluxos quando a opção **Mostrar ações de rascunho** está habilitada. Você não pode ativar um fluxo que contém ações de rascunho.

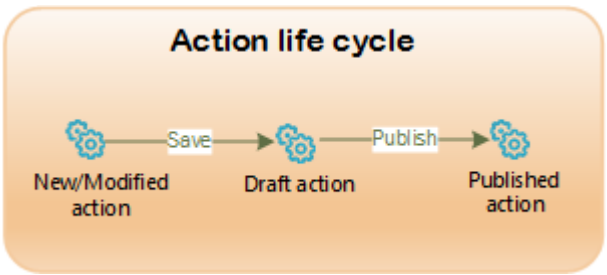
Tradução automática

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

Status de rascunho da ação	Descrição
Publicado	Indica que a ação foi publicada. As ações publicadas estão disponíveis para todos os fluxos e permitem que os fluxos sejam ativados.

Ao trabalhar com ações, você pode:

- **Salvar** uma ação: cria um rascunho da ação que só está disponível para fluxos quando **Mostrar ações de rascunho** está habilitado. Se a ação for modificada após ser publicada, a ação será movida para um estado de rascunho. Todos os fluxos ativos que usam a ação executam somente a ação publicada.
- **Publicar** uma ação: permite que você ative um fluxo que contém a ação. A publicação adiciona a ação à lista de ações disponíveis em um fluxo. Somente as ações em um estado publicado são executadas durante a execução do fluxo.



Desenvolvimento de aplicações

Ao projetar uma ação ou um fluxo, use essas considerações de design como guia.

Use recursos de desenvolvimento de aplicações padrão Now Platform para criar, gerenciar, proteger e implantar conteúdo Flow Designer. Os designers de fluxo e ação normalmente executam as seguintes tarefas de desenvolvimento de aplicações:

- Crie uma aplicação personalizada para armazenar fluxos e ações.
- Defina permissões de aplicação para compartilhar ou restringir o acesso aos dados da aplicação.
- Conceda aos desenvolvedores de aplicações acesso a Flow Designer.
- Publique aplicações personalizadas no repositório de aplicações para implantar fluxos e ações em outras instâncias.

Prevenção de colisão

Flow Designer oferece suporte à prevenção de colisão. A prevenção de colisão impede que um usuário modifique um objeto que está sendo modificado em um conjunto de atualizações diferente. Por exemplo, o usuário A está editando um fluxo em um conjunto de atualizações específico. O usuário B, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente, tenta abrir o mesmo fluxo. Nessa situação, o sistema detecta uma colisão e alerta o usuário B. O usuário B pode optar por **Cancelar** ou **Continuar**. Selecionar **Cancelar** leva o Usuário B de volta à página inicial Flow Designer. Selecionar **Continuar** abre o fluxo no modo 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.

Para que a prevenção de colisão funcione, ambos os usuários devem estar no mesmo escopo da aplicação, e deve ser um escopo da aplicação diferente de global. Além disso, a aplicação que está sendo modificada deve estar vinculada ao controle de código-fonte. Para obter mais informações, consulte Prevenção de colisão .

Segurança

Controlar o acesso a Flow Designer processos e registros.

- Os administradores podem conceder aos usuários acesso a Flow Designer criando uma aplicação e atribuindo aos usuários desenvolvedores a permissão do Flow Designer Desenvolvimento delegado . O desenvolvimento delegado permite que os administradores controlem se os designers de fluxo podem acessar recursos normalmente restritos a usuários administradores, como atribuição de funções de usuário, criação de controles de acesso ou criação de scripts. Para obter mais informações, consulte Permissões de desenvolvedor .
- Os administradores podem conceder acesso a Flow Designer atribuindo diretamente aos usuários a função de usuário flow_designer, que inclui a função para exibir detalhes de execução do fluxo.

> **Aviso:**
> Conceder diretamente a um usuário a função flow_designer é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, pois Flow Designer pode executar fluxos como o usuário do sistema, que tem acesso a todas as tabelas e todas as operações do banco de dados.

- Os designers de fluxo e ação podem usar configurações padrão de acesso à aplicação para gerenciar como seu conteúdo interage com outras aplicações.

Limite de ação

Por padrão, os fluxos não podem ter mais de 50 ações. Para mudar o comportamento padrão, aumente o valor da propriedade do sistema `sn_flow_designer.max_actions`. No entanto, considere o impacto no desempenho que um fluxo grande pode ter em sua instância.

Opções de gatilho para atualizações de registro

Os designers de fluxo podem especificar a frequência com que um fluxo pode atualizar um registro específico com a opção **Executar gatilho**. Use a opção **Uma vez** quando quiser que um fluxo seja executado apenas uma vez. Na primeira vez em que um registro é atualizado, o fluxo é executado, mas nenhuma atualização de registro posterior aciona o fluxo. Use a opção **Sempre** quando quiser que o fluxo seja executado sempre que um registro for atualizado e ainda não houver um fluxo ativo em execução para ele. Por exemplo, você pode definir um fluxo que atribui um registro de incidente para ser executado apenas uma vez e definir um fluxo que notifica a lista de observação de incidentes para sempre ser executado. O campo **Executar gatilho** está disponível somente para esses tipos de gatilho.

- Criado ou atualizado
- Atualizado

Prevenção de recursão direta e limite de recursão indireto

Para evitar indisponibilidades de instância e o consumo de recursos do sistema, Flow Designer ignora qualquer solicitação para iniciar um fluxo ou subfluxo que seja o resultado da recursão direta. A recursão direta ocorre nessas 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.

- Uma ação chama o mesmo fluxo do qual faz parte. Por exemplo, uma etapa de script faz uma chamada de API para um fluxo.
- Uma ação ou subfluxo produz um resultado correspondente ao gatilho de fluxo. Por exemplo, um fluxo que é executado quando um registro de incidente é atualizado contém uma ação de registro de atualização que atualiza um registro de incidente.

Flow Designer também limita o número de vezes que um fluxo pode ser iniciado a partir da recursão indireta. A recursão indireta ocorre nessas condições.

- O mesmo fluxo é chamado várias vezes em uma cadeia de chamadas de subfluxo. Por exemplo, se o subfluxo A chamar o subfluxo B e o subfluxo B chamar o subfluxo A, chamar qualquer um dos subfluxos produzirá recursão indireta.
- O mesmo fluxo é acionado várias vezes em uma cadeia de subfluxos. Por exemplo, suponha que haja dois fluxos acionados pela criação do registro. Suponha que a criação do registro A acione o fluxo A e também crie o registro B. Além disso, a criação do registro B aciona o fluxo B e cria o registro A. A criação de qualquer tipo de registro produz recursão indireta.

Por padrão, o sistema para de acionar execuções de fluxo depois que a contagem de execuções atinge o limite de recursão indireta de três execuções. Os administradores podem alterar o limite definindo a propriedade do sistema `com.glide.hub.flow_engine.indirect_recursion_limit` como um valor inteiro igual ou maior que um. O sistema ignora qualquer valor de propriedade menor que um e, em vez disso, usa um limite de um. Considere o impacto no desempenho que o aumento do limite de recursão indireta pode ter em sua instância.

Nota:
Por padrão, uma regra de cota de transação impede que os fluxos sejam executados por mais de uma hora.

Teste de fluxo e ação

O teste de um fluxo ignora as condições do gatilho e o executa imediatamente. Testar um fluxo com um gatilho baseado em registro requer a seleção de um registro específico para atuar como o gatilho. Os designers de fluxo devem gerar registros de amostra apropriados antes do teste. Para obter mais informações sobre como testar um fluxo, consulte Testar um fluxo.

Durante a fase de design, você pode testar ações não publicadas definindo **Mostrar ações de rascunho** no fluxo. Se estiver testando com ações de rascunho, use estas diretrizes.

- Projete fluxos e ações em uma instância de não produção. Implante somente fluxos de trabalho ativos em sua instância de produção.
- Deixe **Mostrar ações de rascunho** definido como verdadeiro até que sua ação de rascunho esteja em um estado final. Quando terminar, publique cada ação, defina **Mostrar ações de rascunho** como falso e ative o fluxo.

Aviso:
Desabilitar **Mostrar ações de rascunho** antes de publicar suas ações remove todas as ações de rascunho do seu fluxo.

- Qualquer mudança feita em um fluxo ativo ou ação publicada faz com que ele retorne ao estado de rascunho. Se o fluxo for acionado, o sistema executará somente o fluxo ativado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as ações publicadas, e os detalhes da execução do fluxo exibirão somente o que foi executado. Quando há um rascunho de um fluxo ativo, o gatilho e as ações listadas nos detalhes de execução do fluxo podem ser diferentes dos listados no fluxo de rascunho.

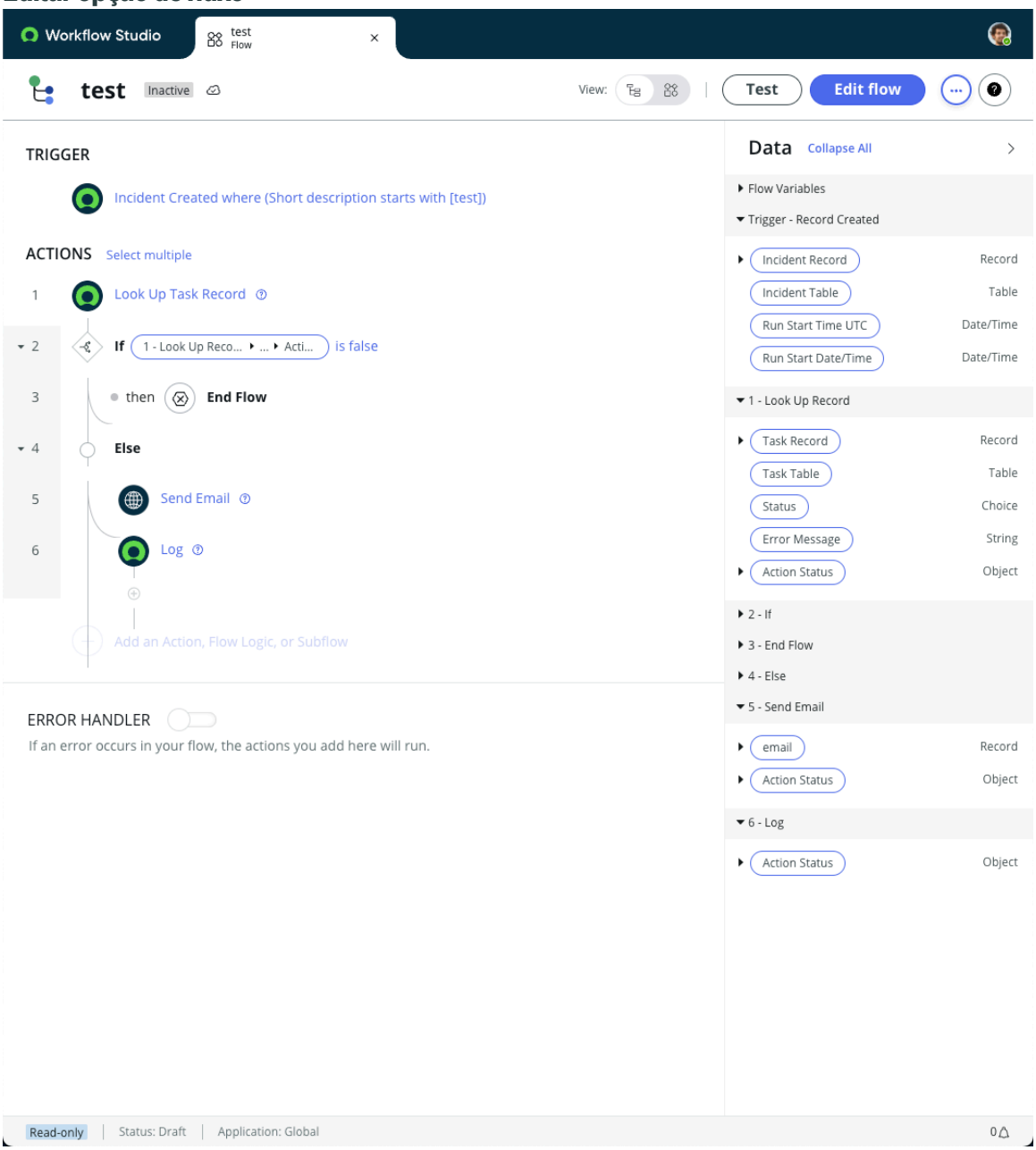
Fluxos somente leitura padrão

Abra fluxos existentes em um estado somente leitura para protege-los contra mudanças acidentais. Enquanto um fluxo estiver em um estado somente leitura, você só poderá revisar, testar, desativar ou solicitar sua edição.

Solicitação para editar o fluxo

A partir da versão Washington DC, você deve solicitar a edição de um fluxo existente antes de alterá-lo. Se você não tiver permissão para editar um fluxo, o botão Editar fluxo permanecerá desabilitado.

Editar opção de fluxo

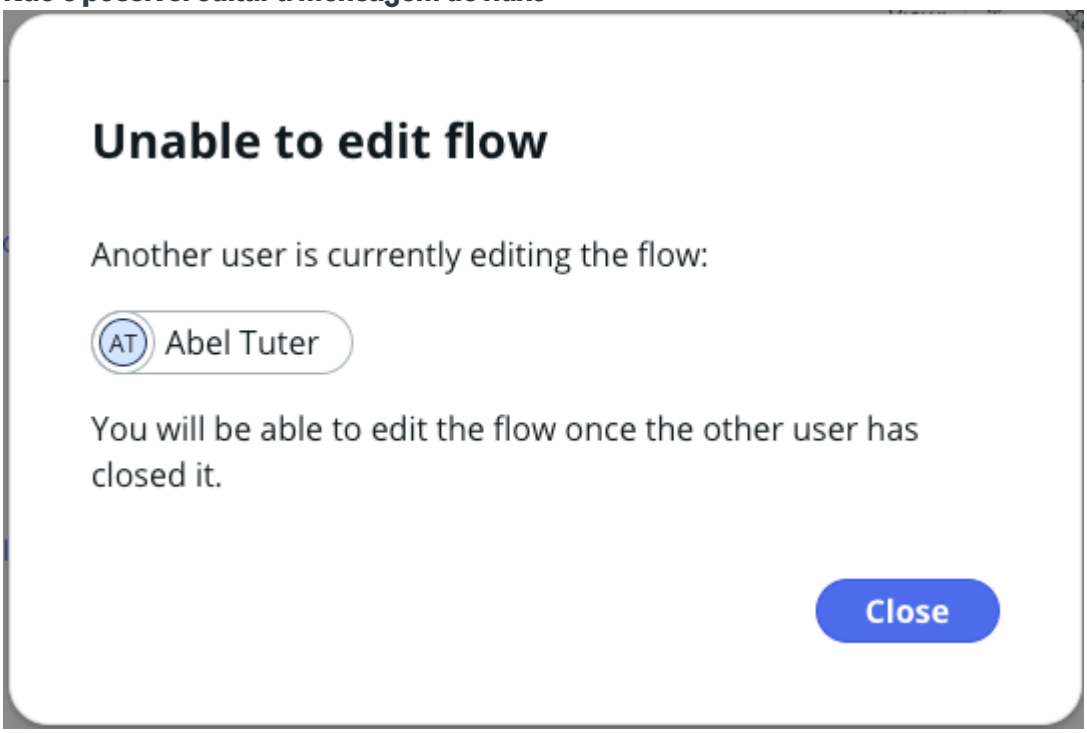


Tradução automática

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

Quando você solicita a edição de um fluxo, Workflow Studio verifica se outra pessoa já tem o fluxo aberto para edição. Se o fluxo estiver disponível para edição, você abrirá o fluxo em um estado editável. Se o fluxo já estiver sendo editado, você verá uma mensagem exibindo o nome do usuário que está editando o fluxo.

Não é possível editar a mensagem de fluxo



Parar de editar um fluxo

Os fluxos permanecem em um estado editável até que um desses eventos ocorra.

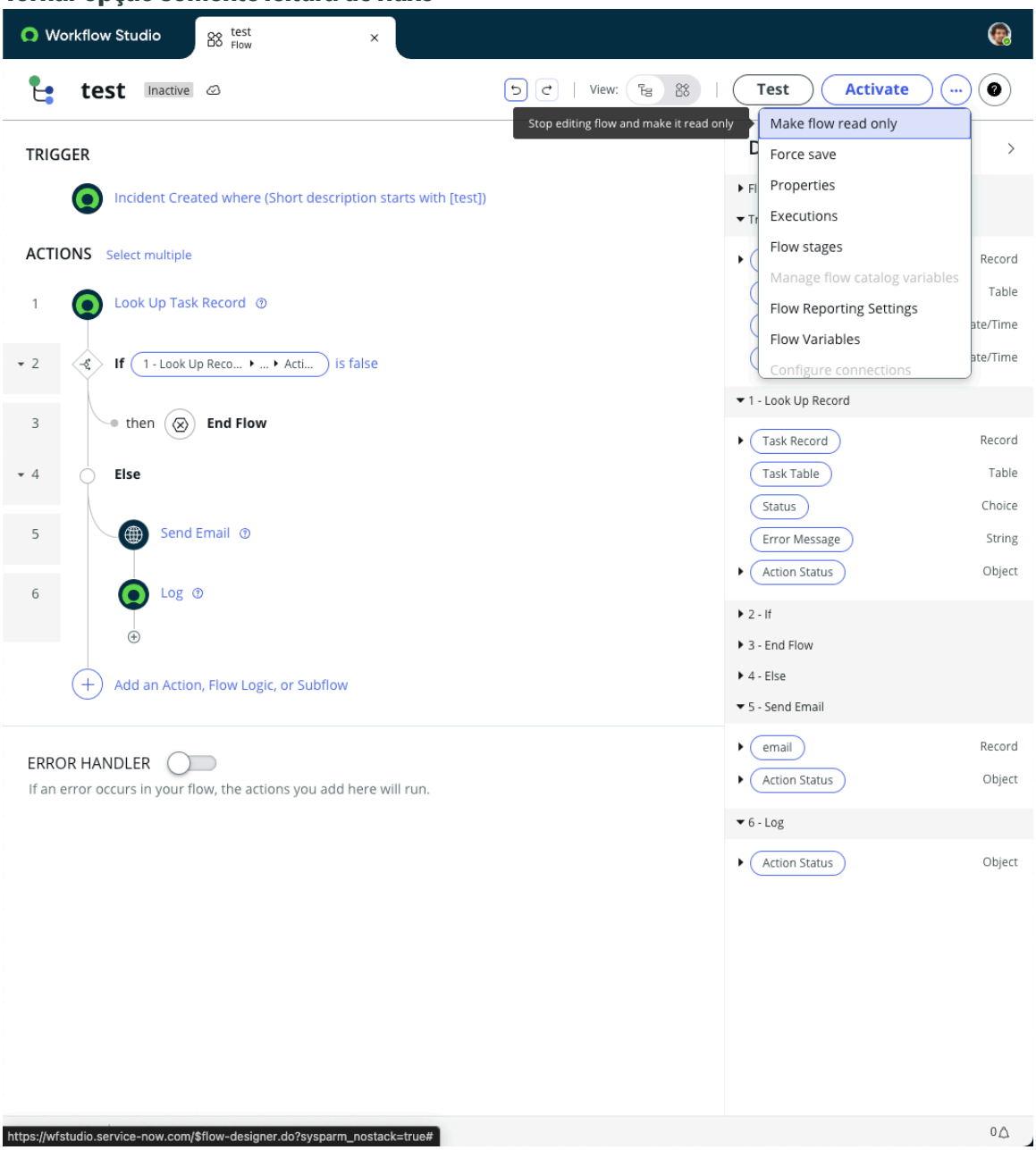
- Você fecha a guia de fluxo Workflow Studio.
- Você fecha a guia do navegador Workflow Studio.
- Você seleciona a opção **Tornar o fluxo somente leitura**.
- Você permanece inativo no fluxo por mais de 30 minutos.

Ao terminar de editar um fluxo, você pode torná-lo somente leitura para que outras pessoas possam editá-lo. Você pode usar a opção **Tornar o fluxo somente leitura** para parar de editar um fluxo.

Tradução automática

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

Tornar opção somente leitura de fluxo



Salvar fluxos conforme o uso

Salve fluxos automaticamente conforme você trabalha neles. Workflow Studio não exibe mais um botão Salvar enquanto você edita um fluxo.

A partir da versão [Washington DC, Workflow Studio não exibe mais um botão Salvar no cabeçalho da tela do editor enquanto você edita um fluxo. Em vez de salvar manualmente o fluxo, Workflow Studio salva o fluxo conforme você trabalha nele.

Quando Workflow Studio salva fluxos automaticamente

Ao editar um fluxo, suas mudanças são salvas automaticamente sempre que você executa uma dessas operações.

- Ative um fluxo.
- Adicione uma etapa de fluxo.

Tradução automática

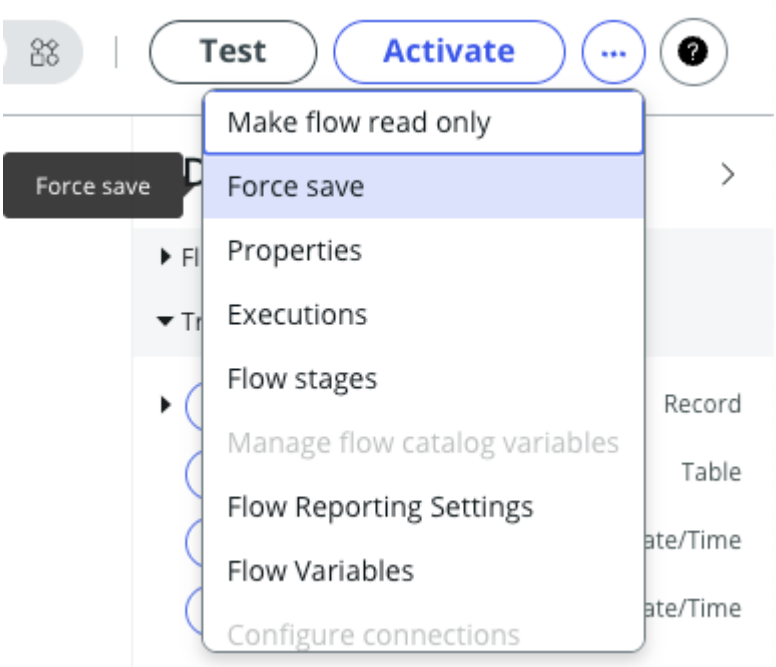
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Desativar um fluxo.
- Exclua uma etapa de fluxo.
- Mova uma etapa de fluxo para uma nova posição.
- Selecione uma cápsula de dados no painel Dados ou no seletor de cápsula de dados.
- Selecione a opção Concluído para concluir a configuração de uma etapa de fluxo.
- Selecione as opções Desfazer última ação ou Refazer última ação.

Salvando um fluxo manualmente

Você pode salvar manualmente um fluxo a qualquer momento com a opção Forçar salvamento disponível no menu Mais ações. Esta opção fornece um backup caso o salvamento automático não esteja funcionando por algum motivo. A opção de salvar um fluxo requer que você primeiro tenha direitos de edição para o fluxo.

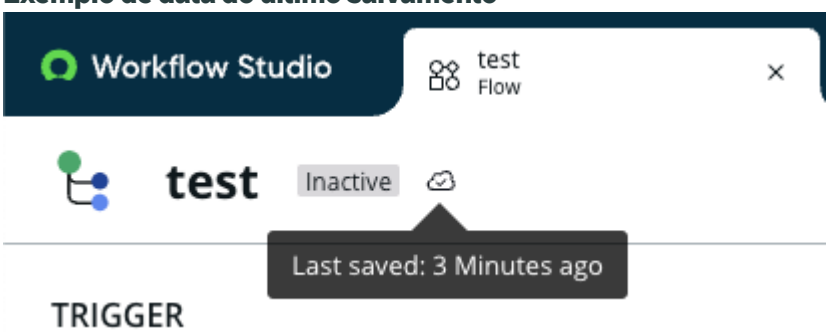
Forçar opção de salvamento



Último indicador salvo

Workflow Studio exibe o último ícone salvo após salvar um fluxo . Selecione ou aponte para o último ícone salvo para exibir a duração ou a data desde que o fluxo foi salvo pela última vez.

Exemplo de data do último salvamento



Tradução automática

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

Interações de fluxo somente leitura

Você não pode salvar um fluxo para o qual não tem direitos de edição. Certifique-se de salvar seu trabalho enquanto estiver editando um fluxo. Para evitar perder as mudanças no valor de tempo limite de edição, execute qualquer uma das operações que acionam o salvamento automático do fluxo. Para obter mais informações sobre quando os fluxos estão em um estado somente leitura, consulte Fluxos somente leitura padrão.

Como configurar o Flow Designer

Configure o acesso do usuário Flow Designer, o acesso à API e as propriedades.

Ativação

Flow Designer é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Acesso do usuário a Flow Designer

Os administradores podem conceder aos usuários acesso a Flow Designer atribuindo permissões de desenvolvimento delegado ou atribuindo diretamente uma função de usuário. Os administradores também podem especificar quais recursos e conteúdos um usuário pode acessar com base nas funções do usuário. Os desenvolvedores de aplicações podem acessar a funcionalidade Flow Designer por meio de APIs para fluxos, subfluxos e ações.

Acesso por função do usuário

Os administradores podem conceder acesso a Flow Designer atribuindo diretamente aos usuários a função de usuário flow_designer, que inclui a função para exibir detalhes de execução do fluxo.

> **⚠ Aviso:**
> Conceder diretamente a um usuário a função flow_designer é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, pois Flow Designer pode executar fluxos como o usuário do sistema, que tem acesso a todas as tabelas e todas as operações do banco de dados.

Os administradores também podem conceder aos usuários uma ou mais funções Flow Designer para permitir que eles criem fluxos e subfluxos, exibam detalhes da execução do fluxo e criem ações.

Funções Flow Designer

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
flow_designer	Permite que um usuário inicie o ambiente de design Flow Designer para criar e editar fluxos e subfluxos.	flow_operator
flow_designer_scripting	Permite que um usuário com a função flow_designer ou action_designer defina e modifique valores de entrada gravando scripts em linha. Para obter informações, consulte Scripts em linha.	nenhum
flow_operator	Permite que um usuário exiba detalhes de execução de fluxo, painéis e logs. Os administradores podem conceder esta função a usuários que desejam exibir resultados de fluxo, mas não criá-los, alterá-los ou testá-los.	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.

Funções Flow Designer

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
flow_report_viewer	Permite que um usuário exiba relatórios para Flow Designer tabelas. Para obter uma lista de tabelas de relatórios relevantes, consulte Retenção de detalhes de execução de fluxo.	nenhum
designer_ação	Permite que um usuário inicie o ambiente de design Designer de ações para criar e editar ações.	nenhum
action_category_creator	Permite que um usuário com a função action_designer crie categorias de ação para ações e subfluxos.	nenhum
fd_read	Permite que um usuário inicie os ambientes de design Flow Designer e Designer de ações para exibir os detalhes de configuração e execução de fluxos, subfluxos e ações. **Nota:** Funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação, como flow_designer ou action_designer. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	fd_read_flows, fd_read_actions, fd_read_operations
fd_read_flows	Permite que um usuário inicie o ambiente de design Flow Designer para exibir os detalhes de configuração e execução de fluxos e subfluxos. **Nota:** Funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação, como flow_designer ou action_designer. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	fd_read_operations
fd_read_actions	Permite que um usuário inicie o ambiente de design Designer de ações para exibir a configuração de ações. **Nota:** Funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação, como flow_designer ou action_designer. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	nenhum
fd_read_operations	Permite que um usuário exiba detalhes da execução do fluxo e da ação. Os administradores podem conceder esta função a usuários que desejam exibir resultados de fluxo, mas não criá-los, alterá-los ou testá-los.	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.

Funções Flow Designer

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
	Nota: Funções somente leitura são incompatíveis com funções que fornecem acesso de gravação, como flow_designer ou action_designer. Evite conceder ao mesmo usuário uma função de acesso somente leitura e uma de gravação.	

Nota:
Algumas aplicações fornecem ações de IU para exibir o fluxo relacionado ou os contextos de fluxo. Você precisa de uma função de usuário específica da aplicação para exibir essas ações de IU. Por exemplo, os usuários exigem a função de usuário `itil` ou equivalente para exibir a ação de IU de **contexto de fluxo** disponível nos registros de item solicitado.

Acesso à API

Os desenvolvedores de aplicações podem acessar a funcionalidade Flow Designer por meio de APIs para fluxos, subfluxos e ações. Os designers de fluxo podem habilitar fluxos, subfluxos e ações individuais para ser cliente chamável durante o design. Para obter mais informações, consulte Acesso de API a Flow Designer.

Acesso de desenvolvimento delegado

Os administradores podem conceder aos usuários acesso a Flow Designer criando uma aplicação e atribuindo aos usuários desenvolvedores a permissão do Flow Designer Desenvolvimento delegado . O desenvolvimento delegado permite que os administradores controlem se os designers de fluxo podem acessar recursos normalmente restritos a usuários administradores, como atribuição de funções de usuário, criação de controles de acesso ou criação de scripts. Para obter mais informações, consulte Permissões de desenvolvedor .

Filtragem de conteúdo baseada em função

Especifique as funções de usuário necessárias para acessar o conteúdo Flow Designer. Por exemplo, fluxos, gatilhos de fluxo, ações e subfluxos. Gerencie a filtragem de conteúdo criando definições de conteúdo e regras de filtragem de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Filtragem de conteúdo para Flow Designer.

Nota:
Seus usuários devem ter a função flow_designer para criar e editar fluxos. Você pode especificar as funções adicionais que um usuário deve ter para acessar recursos ou conteúdos específicos.

Acesso ao recurso baseado em função

Especifique funções de usuário adicionais necessárias para acessar os elementos de IU de Flow Designer. Por exemplo, especifique uma função para acessar os botões para salvar, testar ou ativar um fluxo ou para acessar a opção de copiar um snippet de código. Gerencie o acesso ao recurso diretamente pela Lista de acesso ao recurso. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o acesso aos recursos Flow Designer.

Nota:
Seus usuários devem ter a função flow_designer para criar e editar fluxos. Você pode especificar as funções adicionais que um usuário deve ter para acessar recursos ou conteúdos específicos.

Tradução automática

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

Acesso de API a Flow Designer

Os desenvolvedores de aplicações podem acessar a funcionalidade Flow Designer por meio de APIs para fluxos, subfluxos e ações. Os designers de fluxo podem habilitar fluxos, subfluxos e ações individuais para ser cliente chamável durante o design.

APIs Flow Designer disponíveis

Acione fluxos, subfluxos e ações usando essas APIs de scripts de servidor ou cliente.

Lado do servidor

FlowAPI : acione um fluxo, subfluxo ou ação usando métodos síncronos ou assíncronos, com ou sem detalhes de execução.

Lado do cliente

GlideFlow : realize interações do lado do cliente com ações, fluxos e subfluxos. Os designers de fluxo devem habilitar um fluxo, subfluxo e ação a serem chamados do cliente.

Métodos rápidos FlowAPI

Use métodos rápidos na classe FlowAPI para executar uma ação, fluxo ou subfluxo de um script do lado do servidor sem criar detalhes de execução ou outros registros relacionados. Use esses métodos para aumentar a velocidade do processamento de alto volume em um ambiente de produção e para melhorar o desempenho, eliminando a sobrecarga de manutenção de registros. Os métodos incluem:

- `executeActionQuick()`, `executeFlowQuick()`, `executeSubflowQuick()`: execute uma ação, fluxo ou subfluxo de um script do lado do servidor de forma síncrona a partir da sessão do usuário atual.
- `startActionQuick()`, `startFlowQuick()`, `startSubflowQuick()`: execute uma ação, fluxo ou subfluxo de um script do lado do servidor de forma assíncrona.

APIs de fluxo de XML e JSON

Crie uma carga JSON ou XML grande com ou sem streaming para usar em uma solicitação REST ou SOAP para enviar dados em massa para uma API de terceiros. Por exemplo, você pode usar essas APIs para criar uma carga JSON na etapa de script ServiceNow® Flow Designer e passar o valor retornado para a etapa REST para enviar a solicitação a um serviço de terceiros. Para obter mais informações, consulte JSONStreamingBuilder e XMLStreamingBuilder .

APIs de cliente chamável

Por padrão, os fluxos, subfluxos e ações só podem ser chamados pela FlowAPI dentro de um script de servidor. Os designers de fluxo e de ação podem disponibilizar fluxos, subfluxos ou ações individuais para chamadas de cliente, habilitando a opção de **Cliente chamável** durante o processo de design.

Executar como suporte

Fluxos e subfluxos podem ser executados como o usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Defina este comportamento nas propriedades do fluxo. Todos os métodos rápidos de API ignoram a propriedade executar como e sempre são executados como o usuário do sistema.

As ações sempre são executadas como o usuário que inicia a sessão.

Tradução automática

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

Snippets de código

Os desenvolvedores de aplicações podem gerar uma função JavaScript que chama um fluxo, subfluxo ou ação específica com a opção **Snippet de código**. Use o snippet de código em scripts, como regras de negócios ou o módulo **Scripts - Backgound** para chamar elementos Flow Designer específicos. O sistema gera somente snippets de código para fluxos, subfluxos e ações publicados. Flow Designer elementos no status de rascunho ou modificado não geram snippets de código.

Criar snippets de código para fluxos, subfluxos e ações

Gere um snippet de código para chamar um fluxo, subfluxo ou ação específica.

Antes de Iniciar

- Ative o fluxo ou subfluxo que você deseja chamar.
- Publique a ação que você deseja chamar.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Abra um fluxo, subfluxo ou ação.
3. Clique no ícone **Mais ações** no canto superior direito do Flow Designer.
4. Selecione **Criar snippet de código**.
   Uma janela modal é exibida contendo o snippet de código. O texto do snippet é selecionado por padrão.
5. Copie o código copiando-o manualmente do modal pop-up ou clicando no botão **Copiar área de transferência de snippet de código**.

O que Fazer Depois

Edite o script para adicionar valores obrigatórios, como entradas.

Criar um fluxo, subfluxo ou ação de cliente chamável

Habilite um client script para acionar um fluxo, subfluxo ou ação.

Antes de Iniciar

- Função necessária: security_admin
- Considere as implicações de tornar um fluxo, subfluxo ou cliente de ação chamável, por exemplo, se ele expõe dados protegidos ou ignora a lógica de validação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os fluxos, subfluxos e ações só podem ser chamados pela FlowAPI dentro de um script de servidor. Os designers de fluxo e de ação podem disponibilizar fluxos, subfluxos ou ações individuais para chamadas de cliente, habilitando a opção de **Cliente chamável** durante o processo de design.

Procedimento

1. Elevar privilégios para security_admin.
2. Navegar até **Segurança do sistema** > **Controle de Acesso (ACL)**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um controle de acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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	client_callable_flow_object
Operação	execute
Sobreposições do administrador	Selecionado
Nome	Insira um nome para a ACL.
Requer função	Crie uma função para fornecer acesso às APIs. Por exemplo, crie uma função flow_api_access.

5. Atribua a função ao usuário ao qual você deseja conceder acesso.
6. Habilite um client script para acionar o fluxo, subfluxo ou ação.
   a. Abra o fluxo, subfluxo ou ação que você deseja tornar o cliente chamável.
   b. No menu **Mais ações**, selecione **Gerenciar segurança**.
   c. Selecione **Chamável por API do cliente**.
   d. Adicione o registro de controle de acesso criado anteriormente ao campo **ACLs**.
   e. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O usuário com as permissões designadas pode acionar um fluxo de cliente chamável, subfluxo ou ação de um client script usando a API GlideFlow.

Gerenciar o acesso aos recursos Flow Designer

Restrinja o acesso a recursos individuais de Flow Designer por função do usuário. Especifique quais funções adicionais um usuário deve ter para acessar um recurso individual, como copiar um fluxo.

Antes de Iniciar
Crie as funções personalizadas que você deseja usar para acesso ao recurso. Ao especificar quais funções são necessárias para acessar um recurso, você pode selecionar as funções em uma lista de funções existentes.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Recursos são elementos da IU Flow Designer. Quando a filtragem de recursos está desativada, os usuários com a função flow_designer têm acesso a todos os recursos Flow Designer. Quando a filtragem de recursos está ativada, você pode especificar quais funções um usuário deve ter para acessar recursos individuais.

Nota:
Seus usuários devem ter a função flow_designer para criar e editar fluxos. Você pode especificar as funções adicionais que um usuário deve ter para acessar recursos ou conteúdos específicos.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Lista de acesso a recursos**.
2. Para cada recurso na lista, clique no ícone de edição (ícone de) ao lado do recurso.

Tradução automática

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

3. Insira a função ou as funções necessárias para acessar o recurso.

Nota:
Adicione a função flow_designer a cada recurso na Lista de acesso ao recurso. Seus usuários devem ter a função flow_designer para acessar os recursos Flow Designer.

Você pode usar essas opções para restringir o acesso a Flow Designer recursos de criação de ação.

Recursos de autoria de ação

Recurso	Descrição
Copiar ação	Duplicar uma ação. Para obter mais informações, consulte Copiar ação.
Avaliação de erros	Permita que ações capturem falhas de etapa e continuem em execução. Identifique quando ocorrerem condições de erro específicas e retorne seu próprio código de status da ação, mensagem de status e estado de erro. Para obter mais informações, consulte Avaliação de erro.
Gerenciar título do idioma natural	Altere o título padrão de uma ação adicionando texto estilizado e dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar título de idioma natural.
Gerenciar segurança	Gerenciar o acesso a Flow Designer ações.
Execuções	Exiba as informações de tempo de execução sobre uma ação do ambiente de design, como o estado atual, as ações ou as etapas executadas e os valores produzidos. Para obter mais informações, consulte Execuções.
Salvar	Salve uma ação.
Publicar	Publique uma ação para permitir que outros usuários usem a ação.
Configurações	Gerenciar Flow Designer configurações.
"Se a etapa falhar..." Opção de etapa	Continue executando a próxima etapa ou vá para uma avaliação de erro. Para obter mais informações, consulte "Se a etapa falhar..." Opção de etapa.
Snippet de código	Gere um snippet de código para chamar uma ação. Para obter mais informações, consulte Snippet de código.
Teste	Teste uma ação antes de publicá-la para outros usuários. Para obter mais informações, consulte Teste.
Propriedades	Configure como o sistema processa os fluxos. Para obter mais informações, consulte Propriedades.
Configurar conexões	configure uma conexão por meio do painel de conexões. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .

Tradução automática

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

Você pode usar essas opções para restringir o acesso aos recursos de autoria de fluxo Flow Designer.

Recursos de autoria de fluxo

Recurso	Descrição
Gerenciar título do idioma natural	Altere o título padrão de um fluxo adicionando texto estilizado e dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar título de idioma natural.
Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos	Crie variáveis do Catálogo de serviços que só estão disponíveis para um fluxo acionado pelo Catálogo de serviços específico. Variáveis específicas de fluxo estão disponíveis para as tarefas e ações do catálogo no fluxo. Para obter mais informações, consulte Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo.
Propriedades	Configure como o sistema processa os fluxos. Para obter mais informações, consulte Propriedades.
Copiar fluxo	Duplique um fluxo. Para obter mais informações, consulte Copiar fluxo.
Teste	Teste um fluxo antes de publicá-lo para outros usuários. Para obter mais informações, consulte Teste.
Configurar conexões	configure uma conexão por meio do painel de conexões. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .
Ativar	Ative um fluxo para disponibilizá-lo a outros usuários. Para obter mais informações, consulte Ativar.
Desativar	Desative um fluxo para torná-lo indisponível para outros usuários.
Configurações	Gerenciar Flow Designer configurações.
Snippet de código	Gere um snippet de código para chamar um fluxo. Para obter mais informações, consulte Snippet de código.
Execuções	Exiba informações de tempo de execução sobre um fluxo do ambiente de design, como o estado atual, as ações ou as etapas executadas e os valores de cápsula de dados produzidos. Para obter mais informações, consulte Execuções.
Manipulador de erros de fluxo	Habilite fluxos para detectar erros. Execute uma sequência de ações e subfluxos para identificar e corrigir problemas. Para obter mais informações, consulte Manipulador de erros de fluxo.
Gerenciar segurança	Gerenciar o acesso a Flow Designer ações.
Fases	Configure quando as fases serão exibidas para um usuário, defina rótulos de estado de fase e adicione fases a um fluxo em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Fases.

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
Exibição de diagramas	Crie e exiba fluxos como diagramas. Você pode ver os caminhos que um fluxo pode seguir e as conexões entre os elementos. Para obter mais informações, consulte Exibição de diagramação.

Você pode usar essas opções para restringir o acesso a Flow Designer recursos de criação de subfluxo.

Recursos de autoria de subfluxo

Recurso	Descrição
Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos	Crie variáveis do Catálogo de serviços que só estão disponíveis para um fluxo acionado pelo Catálogo de serviços específico. Variáveis específicas de fluxo estão disponíveis para as tarefas e ações do catálogo no fluxo. Para obter mais informações, consulte Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo.
Snippet de código	Gere um snippet de código para chamar um subfluxo. Para obter mais informações, consulte Snippet de código.
Salvar	Salve um subfluxo.
Gerenciar segurança	Gerencie o acesso aos subfluxos.
Propriedades	Configure como o sistema processa os subfluxos. Para obter mais informações, consulte Propriedades.
Gerenciar título do idioma natural	Altere o título padrão de um subfluxo adicionando texto estilizado e dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar título de idioma natural.
Configurar conexões	configure uma conexão por meio do painel de conexões. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .
Copiar subfluxo	Duplique um subfluxo. Para obter mais informações, consulte Copiar subfluxo.
Teste	Teste um subfluxo antes de publicá-lo para outros usuários. Para obter mais informações, consulte .
Publicar	Publique um subfluxo para permitir que outros usuários usem o subfluxo. Para obter mais informações, consulte Teste.
Configurações	Gerenciar Flow Designer configurações. Para obter mais informações, consulte Configurar uma conexão .

Você pode usar essas opções para restringir o acesso a Flow Designer recursos de autoria de modelo de fluxo.

Tradução automática

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

Recursos de autoria de modelo de fluxo

Recurso	Descrição
Salvar	Salve um modelo de fluxo.
Propriedades	Configure como o sistema processa os modelos de fluxo. Para obter mais informações, consulte Propriedades.
Desativar	Desative um modelo de fluxo para torná-lo indisponível para outros usuários.
Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos	Crie variáveis do Catálogo de serviços que só estão disponíveis para um fluxo acionado pelo Catálogo de serviços específico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo.
Ativar	Ative um modelo de fluxo.

4. Continue adicionando funções a cada recurso da lista.
5. Clique em **OK**.
6. Para ativar o acesso ao recurso para seus usuários, selecione a **opção Habilitar filtragem de acesso ao recurso?** opção.
   Depois que o acesso ao recurso for habilitado, os usuários deverão ter as funções necessárias antes de poderem acessar os recursos. Se um usuário não tiver as funções necessárias para um recurso, o recurso não funcionará para esse usuário.

O que Fazer Depois

Atribua aos usuários as funções necessárias para acessar seus recursos.

Filtragem de conteúdo para Flow Designer

Especifique qual conteúdo um usuário pode acessar com base na função do usuário.

Exiba somente o conteúdo relevante para um usuário específico, ocultando o conteúdo desnecessário ou confidencial. Especifique o conteúdo de Flow Designer que você deseja controlar o acesso e a função que um usuário deve ter para acessá-lo. Por exemplo, se um usuário com a função hr_manager em recursos humanos estiver criando um fluxo, mostre somente o conjunto de ações e subfluxos que sejam relevantes para os casos de RH.

A filtragem de conteúdo usa:

- *Definições de conteúdo* para especificar tipos de conteúdo.
- *Regras de filtragem de conteúdo* para determinar quem pode acessar o conteúdo.

Flow Designer inclui várias definições padrão e regras de filtragem. Configure a filtragem de conteúdo modificando as regras preexistentes ou criando as suas próprias.

Definições de conteúdo

As definições de conteúdo especificam um tipo de recurso Flow Designer. Recursos são os principais componentes de Flow Designer, como gatilhos, ações e subfluxos. Crie definições para incluir um recurso inteiro ou refine suas definições por meio de condições. Por exemplo, você pode criar uma definição que inclua todos os gatilhos de fluxo ou usar condições para incluir somente gatilhos com uma categoria de data.

Tradução automática

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

Você pode refinar ainda mais as definições de conteúdo por meio da marcação. Adicione marcadores a itens em uma lista de recursos e projete sua definição de conteúdo para incluir somente recursos com esse marcador.

Regras de filtragem de conteúdo

As regras de filtragem de conteúdo especificam a função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo em uma definição específica. Cada regra associa uma única função de usuário a uma única definição de conteúdo. Quando um usuário acessa Flow Designer, as regras de filtragem de conteúdo determinam qual conteúdo o usuário pode acessar com base na função do usuário.

Acesso ao recurso

Você também pode filtrar o acesso aos recursos Flow Designer. Recursos são elementos e seções de IU. O acesso a elementos e seções pode ser gerenciado configurando definições de conteúdo e regras de filtragem. No entanto, o acesso a elementos de IU também pode ser gerenciado por meio de uma IU simplificada. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o acesso aos recursos Flow Designer.

Fluxos somente leitura

Os usuários podem exibir um fluxo, subfluxo ou ação com conteúdo que eles normalmente não podem acessar. Por exemplo, um fluxo que está visível para um usuário pode incluir uma ação que o usuário normalmente não poderá exibir. Quando um fluxo contém conteúdo restrito, o fluxo inteiro se torna somente leitura. Os usuários podem executar o fluxo, mas não podem modificá-lo ou copiá-lo.

A criação de fluxos somente leitura não se aplica à filtragem de recursos. Se um usuário não tiver acesso a um recurso, o recurso não será renderizado para esse usuário. Isso não afeta a capacidade de copiar ou modificar um fluxo. Se um usuário não tiver acesso a funções de transformação e usar um fluxo que já tenha uma função de transformação aplicada, a função de transformação será somente leitura. O restante do fluxo ainda pode ser copiado e modificado.

Resumo de acesso

Recurso filtrado	O usuário tem a função	O usuário não tem a função
Fluxo	• O fluxo está visível para seleção durante o design. • O fluxo pode ser copiado. • O fluxo pode ser modificado.	• O fluxo está oculto e não pode ser selecionado durante o design. Por exemplo, o fluxo fica oculto ao criar uma definição de atividade Playbooks. • O fluxo não pode ser copiado. • O fluxo é 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.

Resumo de acesso

Recurso filtrado	O usuário tem a função	O usuário não tem a função
Gatilho	• O gatilho está visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho pode ser modificado.	• O gatilho está oculto e não pode ser selecionado durante o design. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua o gatilho é somente leitura.
Subfluxo	• O subfluxo está visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que chame o subfluxo pode ser copiado. • Qualquer fluxo que chame o subfluxo pode ser modificado.	• O subfluxo está oculto e não pode ser selecionado durante o design. • Qualquer fluxo que chama o subfluxo não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que chama o subfluxo é somente leitura.
Lógica de fluxo	• A lógica de fluxo está visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo pode ser modificado.	• A lógica de fluxo está oculta e não pode ser selecionada durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a lógica de fluxo é somente leitura.
Ação	• A ação está visível para seleção durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a ação pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a ação pode ser modificado.	• A ação está oculta e não pode ser selecionada durante o design. • Qualquer fluxo que inclua a ação não pode ser copiado. • Qualquer fluxo que inclua a ação é somente leitura.

Tradução automática

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

Recurso filtrado	O usuário tem a função	O usuário não tem a função
Etapa	• A etapa está visível para ser selecionada durante o design. • Qualquer ação que inclua a ação pode ser copiada. • Qualquer ação que inclua a etapa pode ser modificada.	• A etapa está oculta e não pode ser selecionada durante o design. • Qualquer ação que inclua a etapa não pode ser copiada. • Qualquer ação que inclua a etapa é somente leitura.
Elementos e seções de IU, excluindo funções de transformação	• O elemento ou a seção de IU está visível para uso durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento de IU ou a seção pode ser copiado. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento ou a seção de IU pode ser modificado.	• O elemento ou a seção de IU está oculto e não pode ser usado durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento de IU ou a seção pode ser copiado. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua o elemento ou a seção de IU pode ser modificado.
Funções de transformação	• As funções de transformação ficam visíveis para uso durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser copiado. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser modificado.	• As funções de transformação estão ocultas e não podem ser usadas durante o design. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser copiado. A função de transformação é somente leitura. • Qualquer fluxo, subfluxo ou ação que inclua uma função de transformação pode ser modificado. A função de transformação é somente leitura.

Tradução automática

Configurar definições de filtragem de conteúdo

Especifique qual conteúdo um usuário pode acessar criando definições de conteúdo.

Antes de Iniciar

O filtro de conteúdo requer alguma familiaridade com funções de usuário e tabelas e registros de Flow Designer.

Função necessária: flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Filtre conteúdo de Flow Designer com base na função do usuário. O filtro de conteúdo requer que você configure:

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

1. Definições de conteúdo para descrever o conteúdo que você deseja filtrar. As definições de conteúdo especificam tipos de recursos de Flow Designer, como ações e subfluxos.
2. Regras de filtro de conteúdo para indicar a função que um usuário deve ter para acessar o recurso em uma definição específica.

Flow Designer inclui várias definições de conteúdo e regras de filtragem por padrão. Comece a usar a filtragem de conteúdo modificando as definições e regras preexistentes ou criando as suas próprias.

Procedimento

1. Para modificar ou criar uma definição de conteúdo, navegue até **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Definições de Conteúdo**.
2. Selecione a definição que você deseja modificar ou clique em **Nova** para criar uma.
3. No formulário, preencha os campos.

Flow Designer Formulário de recurso

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de conteúdo.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a definição de conteúdo se aplica. Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação selecionado no momento. Se nenhum escopo da aplicação for selecionado, o campo será definido como Global. Se você definir um escopo da aplicação específico, a definição de conteúdo se aplicará somente a esse escopo da aplicação. Se você selecionar o escopo da aplicação Global, a definição de conteúdo se aplicará a todas as aplicações.
Tabela	Tabela que contém o tipo de recurso que você está definindo. Por exemplo, a tabela Fluxo [sys_hub_flow] inclui todos os fluxos e subfluxos disponíveis em sua instância.
Condições	Condições usadas para filtrar os registros na tabela. Por exemplo, criar uma condição em que **[Flow Type] [is] [SubFlow]** retorna somente os subfluxos da tabela de fluxo.
Marcadores de Recurso	Marcadores usados para filtrar os recursos na tabela.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar regras de filtragem de conteúdo

Use regras de filtragem de conteúdo para especificar a função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer, action_designer ou admin

O filtro de conteúdo requer alguma familiaridade com funções de usuário e tabelas e registros de Flow Designer.

Função necessária: flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Filtre conteúdo de Flow Designer com base na função do usuário. O filtro de conteúdo requer que você configure:

Tradução automática

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

1. Definições de conteúdo para descrever o conteúdo que você deseja filtrar. As definições de conteúdo especificam tipos de recursos de Flow Designer, como ações e subfluxos.
2. Regras de filtro de conteúdo para indicar a função que um usuário deve ter para acessar o recurso em uma definição específica.

Flow Designer inclui várias definições de conteúdo e regras de filtragem por padrão. Comece a usar a filtragem de conteúdo modificando as definições e regras preexistentes ou criando as suas próprias.

Procedimento

1. Para modificar ou criar uma regra de filtragem de conteúdo, navegue até **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Regras de Filtragem de Conteúdo**.
2. Selecione a regra que você deseja modificar ou clique em **Novo** para criar uma.
3. No formulário, preencha os campos.

Flow Designer Formulário Regra de filtro de recursos

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de filtragem de conteúdo.
Função do Usuário	A função que um usuário deve ter para acessar o conteúdo no campo **Definição de recurso**.
Ativo	Opção para habilitar a regra.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a regra de filtragem de conteúdo se aplica. Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação selecionado no momento. Se nenhum escopo da aplicação for selecionado, o campo será definido como Global. Se você definir um escopo da aplicação específico, a regra de filtragem de conteúdo se aplicará somente a esse escopo da aplicação. Se você selecionar o escopo da aplicação Global, a regra de filtragem de conteúdo se aplicará a todas as aplicações.
Definição de Recurso	O nome da definição de conteúdo que especifica o recurso a ser filtrado.

4. Clique em **Enviar**.

Atualize para a versão mais recente do Flow Diagramming

Flow Designer é instalado automaticamente na sua instância. No entanto, o Flow Diagramming é uma aplicação ServiceNow Store. Portanto, para obter os recursos mais recentes, você deve atualizar sua versão manualmente para a versão mais recente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

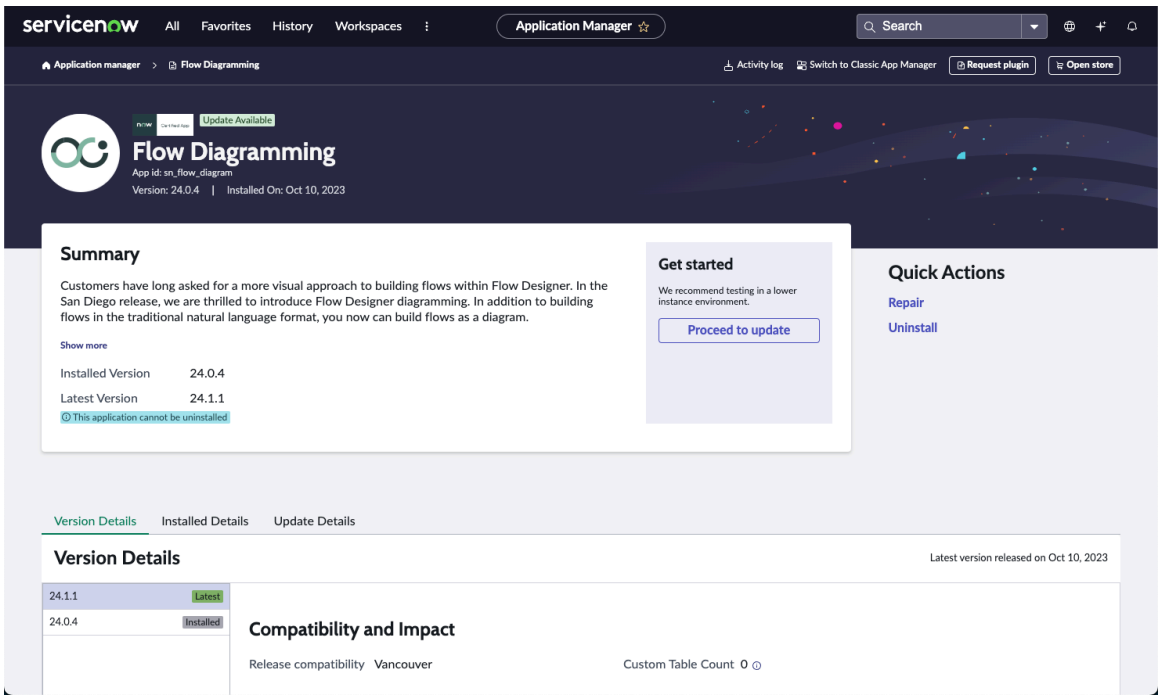
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Flow Diagramming (sn_flow_diagram) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

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

3. Na guia Atualizações, selecione a aplicação Flow Diagramming.
   O gerenciador de aplicações exibe a versão instalada e a versão mais recente disponível da aplicação.
4. Na seção Detalhes da versão, revise os recursos disponíveis na versão mais recente da aplicação.
   Os detalhes da versão listam a versão de lançamento da família necessária para compatibilidade.
5. Selecione **Prosseguir para atualizar**.

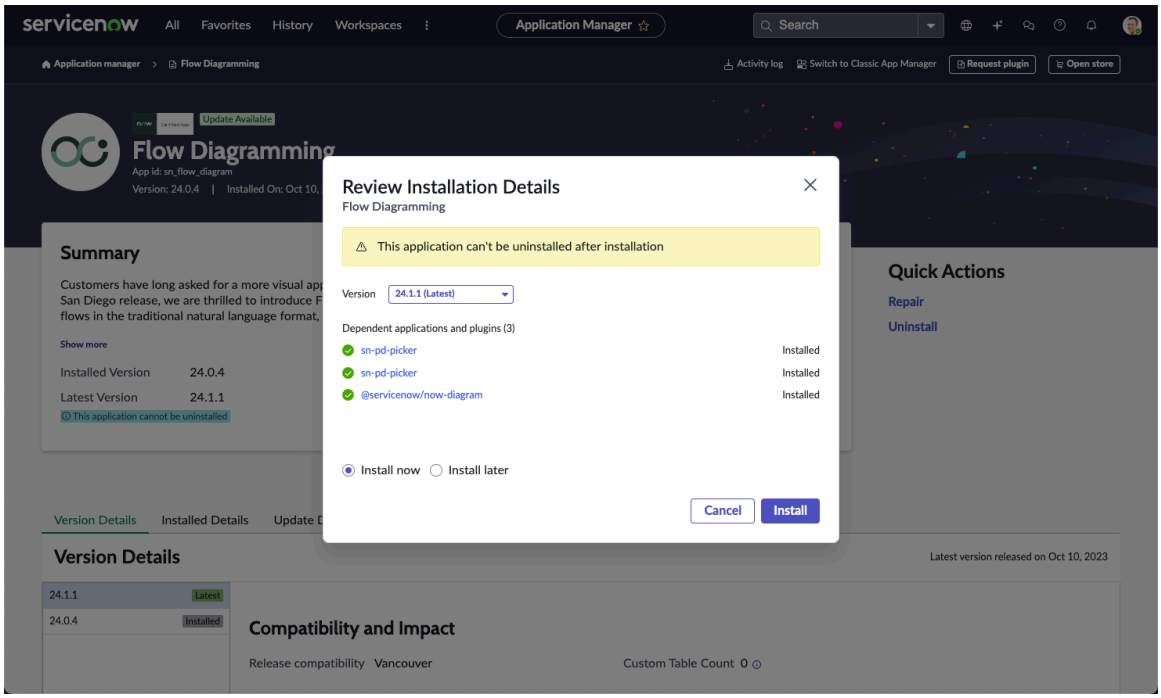


6. Na janela Revisar detalhes da instalação, selecione a versão que deseja instalar e quando deseja instalar a aplicação.

Campo	Descrição
Versão	Selecione a versão da aplicação que você deseja instalar. O sistema exibe somente as versões da aplicação que são compatíveis com a versão da sua família de instâncias. Normalmente, você deseja instalar a versão mais recente compatível com a versão da sua família.
Instalar agora	Selecione esta opção para instalar a atualização da aplicação imediatamente.
Instalar mais tarde	Selecione esta opção para programar a atualização da aplicação mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar**.
   O sistema exibe o andamento da instalação.

Resultado

A aplicação Flow Diagramming é atualizada para a versão mais recente da aplicação. Consulte a lista de aplicações de Diagrama de fluxo em ServiceNow Store para obter a versão e os recursos disponíveis mais recentes.

Acesso de chamador restrito ao Flow Designer

Rastreie fluxos e ações que exigem acesso a recursos entre escopos. Permita ou negue fluxos e ações que exigem acesso a recursos entre escopos.

A tabela Privilégios de acesso restrito do solicitante tem tipos de origem dedicados para identificar Flow Designer origens de chamada.

Fluxo

O sistema usa o tipo de origem de fluxo para rastrear operações executadas por ServiceNow ações do Core. Os registros de Privilégios de acesso restrito do solicitante permitem que um fluxo execute uma operação específica em um recurso específico entre escopos. Aprovar um fluxo para executar uma operação permite que qualquer outra ação principal no mesmo fluxo execute a mesma operação no mesmo recurso entre escopos.

Por exemplo, suponha que você tenha um fluxo que execute a ação Pesquisar registros em uma tabela de escopo cruzado. Quando a restrição de chamador está habilitada para a tabela entre escopos, a ação Pesquisar registros gera uma solicitação para executar uma operação de leitura. Quando você permite que o fluxo execute operações de leitura na tabela entre escopos, todas as outras operações de leitura realizadas pelas ações principais também podem ser executadas. Por exemplo, o fluxo pode executar as ações Pesquisar registro e Pesquisar anexos na mesma tabela entre escopos. Suponha que você adicione a ação Pesquisar registros da mesma tabela entre escopos a outro fluxo ou subfluxo. Como esta operação de leitura vem de outro fluxo, a ação

Tradução automática

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

principal gera uma solicitação de privilégio de acesso separada para aprovação. Se você configurar a ação Pesquisar registros para acessar outra tabela entre escopos, isso também gerará uma solicitação de privilégio de acesso separada para aprovação.

Ação de fluxo

O sistema usa o tipo de origem de ação de fluxo para rastrear operações executadas por ações personalizadas para um recurso específico entre escopos. Os registros de Privilégios de acesso restrito do solicitante permitem que uma ação personalizada execute uma operação específica em um recurso específico entre escopos. Aprovar uma ação para executar uma operação permite que a ação personalizada execute a operação no recurso de escopo cruzado em qualquer contexto.

Por exemplo, suponha que você crie uma ação personalizada que execute a etapa Pesquisar registros em uma tabela de escopo cruzado. Quando a restrição de chamador está habilitada para a tabela de escopo cruzado, a etapa Pesquisar registros gera uma solicitação para executar uma operação de leitura. Ao permitir que a ação personalizada execute operações de leitura na tabela entre escopos, você pode executar a ação personalizada de qualquer contexto. Por exemplo, você pode adicionar a ação personalizada a vários fluxos ou chamar a ação personalizada de um script. Contanto que a ação personalizada execute a operação no recurso de escopo cruzado de destino permitido, o sistema permitirá que a ação personalizada seja executada. Se você configurar a ação personalizada para acessar outra tabela entre escopos, a ação personalizada gerará uma solicitação de privilégio de acesso separada para aprovação.

Fazer upgrade dos privilégios de acesso de chamador restrito para fluxos e ações

Permita que as instâncias atualizadas de San Diego e versões anteriores gerem solicitações de privilégio de acesso de chamador restrito para fluxos e ações.

Antes de Iniciar

Se você habilitar a administração de aplicações para a aplicação de destino, somente os administradores da aplicação de destino poderão definir o acesso a uma aplicação. Se a administração da aplicação não estiver habilitada, um usuário administrador poderá definir o acesso a uma aplicação.

Função necessária: administrador da aplicação ou administrador

Nota:
Para saber mais sobre as funções de administrador específicas da aplicação e o desenvolvimento delegado, consulte Regras de controle de acesso em aplicações de administração de aplicações e Desenvolvimento e implantação delegados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em San Diego e versões anteriores, a tabela Privilégios de acesso restrito do solicitante não reconhecia fluxos e ações como tipos de origem. Os clientes que desejavam gerar registros de Privilégios de acesso restrito de solicitante para fluxos e ações só podiam fazê-lo indiretamente. Eles podem usar uma inclusão de script ou regra de negócios para chamar um fluxo ou ação. Quando a inclusão de script ou a regra de negócios fosse executada, ela geraria uma solicitação de privilégio de acesso ao recurso entre escopos 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.

Aviso:
Atualizar privilégios de acesso de chamador restrito para rastrear fluxos e ações pode causar interrupções de serviço em instâncias que rastreavam anteriormente o acesso entre escopos de inclusões de script ou regras de negócios. Após o upgrade, todos os fluxos e ações que tentam acessar recursos restritos serão impedidos de executar e, em vez disso, gerarão suas próprias solicitações de privilégio de acesso restrito de chamador para aprovação. Alguém deve aprovar as solicitações de privilégio de acesso antes que os fluxos e as ações entre escopos possam ser executados. Os clientes que já permitiram o rastreamento indireto de fluxos e ações usando chamadas de script podem querer ignorar esta tarefa e continuar chamando fluxos e ações de scripts. Os clientes que desejam substituir seus privilégios de acesso existentes pelos novos tipos de origem de Fluxo e Ação de fluxo podem programar uma indisponibilidade para gerar e aprovar as novas solicitações de privilégio de acesso.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema.
   Crie esta propriedade.

Campo	Valor
Nome	com.glide.hub.flow.restricted_caller_access.track_flows_as_source
Tipo	**verdadeiro|falso**
Valor	verdadeiro

2. Defina o acesso entre escopos a um recurso da aplicação.
   Habilite a Restrição de Solicitante para as tabelas às quais você deseja que os fluxos e as ações solicitem acesso.
3. Se você estiver substituindo as permissões de acesso baseadas em script existentes, identifique os fluxos e as ações entre escopos existentes que precisam de permissões de acesso.
   Você deve gerar novamente todos os privilégios de acesso existentes para fluxos e ações entre escopos. Os privilégios de acesso de fluxo e ação substituem a inclusão de script existente e os privilégios de acesso à regra de negócios.
4. Gere solicitações de privilégio de acesso para fluxos e ações entre escopos existentes.
   Você pode executar fluxos e ações entre escopos usando ou testando a aplicação entre escopos.
   Fluxos e ações entre escopos geram solicitações de privilégio de acesso para as tabelas definidas como restrição do solicitante.
5. Permita que fluxos e ações acessem os recursos da aplicação.
   Identifique solicitações de privilégio de acesso com esses tipos de origem.
   - Fluxo
   - Ação de fluxo

   Defina o Status como **Permitido** para cada operação que você deseja que um fluxo ou ação execute em seu recurso de aplicação restrito.

Resultado

Fluxos e ações que tentam acessar os recursos restritos da aplicação geram uma solicitação de privilégio de acesso.

O que Fazer Depois

Revise e aprove as solicitações de privilégio de acesso do 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.

Administração de fluxo

Identifique e solucione possíveis problemas analisando as execuções de ação e fluxo, o estado do resultado e a duração do tempo de execução.

Flow Designer fornece aos administradores e operadores de fluxo esses módulos para gerenciar fluxos.

Execuções de Hoje

Exibe uma lista de registros de contexto de fluxo para fluxos executados hoje. Use essas informações para identificar os fluxos executados hoje.

Fluxos ativos

Exibe uma lista de registros de contexto de fluxo para fluxos em execução em que o **Estado** é **Aguardando**. Use essas informações para identificar fluxos que estão aguardando um gatilho ou condição para continuar.

Fila de Eventos

Exibe uma lista filtrada de registros de evento em que a **Fila** é **flow_engine** e o **Estado** é **Pronto**. Use essas informações para identificar fluxos que estão aguardando o processamento de eventos.

Painel de Operações

Exibe um painel dinâmico que contém uma contagem de fluxos executados e o tempo médio de execução do fluxo. Exibir estatísticas de hoje ou dos últimos 30 dias. Use essas informações para determinar a integridade e o desempenho da execução do fluxo.

Configurações

Exibe a lista de registros de configurações de fluxo e ação. Use esta tabela para identificar quais ações e fluxos tiveram o relatório desabilitado. Crie registros nesta tabela para controlar se o relatório é feito em uma ação ou fluxo.

Propriedades

Exibe as propriedades do sistema usadas para configurar como o sistema processa os fluxos.

Modelos de Objetos Complexos

Exibe modelos de objetos complexos que você pode usar em fluxos com integrações IntegrationHub. Para saber mais sobre como criar e usar modelos de objeto complexos, consulte criar uma ação e o tipo de dados do objeto.

Visão geral de uso

Exibe as contagens de transações entre sua instância e os sistemas de terceiros. A visão geral de uso não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub.

Retenção de detalhes de execução de fluxo

Devido à grande quantidade de dados consumidos pelos detalhes de execução do fluxo, sua instância usa políticas de retenção de dados para excluir esses dados após um período definido.

Limpeza de tabela programada

O período usado para limpeza de tabela programada depende do tipo de dados armazenados. Quando um registro é mais antigo do que o período de retenção padrão, ele é excluído se estiver em um estado concluído e o valor padrão de skip_schedule_cleanup for falso.

Para saber o período até o qual uma solicitação de recuperação de dados é aceita, consulte o artigo Backup e recuperação de instância [KB0547654] 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.

Tabelas de dados de relatório de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
sys_flow_context	Tabela primária que armazena todos os registros de contexto Flow Designer e seus planos de processo associados. Os registros de contexto armazenam o estado e as referências aos dados usados para executar um fluxo ou uma ação. Consulte as tabelas secundárias para obter registros de contexto em estados específicos.	• Duas semanas para fluxos concluídos • Seis semanas para fluxos no estado de erro ou cancelado
sys_flow_context_chunk	Tabela secundária que armazena registros de contexto e dados de tempo de execução para fluxos e ações em execução no momento. Esta tabela substitui a tabela sys_json_chunk como o local para armazenar dados para registros de contexto ativos. Um fluxo ou ação em execução pode estar em um desses estados. • Continuar a Sincronização • Em andamento • Em Fila • Aguardando **Perigo:** Não altere ou exclua dados nesta tabela. Flow Designer usa esta tabela para fluxos e ações que estão em um estado ativo.	O sistema remove esses registros quando o fluxo para de ser executado e cria uma entrada na tabela sys_flow_context_chunk_archive.
sys_flow_context_chunk_archive	Tabela secundária que armazena registros de contexto e dados de tempo de execução para fluxos e ações que pararam de ser executados. Esta tabela substitui a tabela sys_json_chunk como o local para armazenar dados para registros de contexto inativos. Um fluxo ou ação interrompidos podem estar em um desses estados. • Cancelado • Concluído • Erro	Removido quando o registro sys_flow_context associado é removido. • Duas semanas para fluxos concluídos • Seis semanas para fluxos no estado de erro ou cancelado

Tradução automática

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

Tabelas de dados de relatório de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
	Nota: Flow Designer O usa essa tabela para fluxos e ações que estão em um estado inativo.	
sys_flow_report_doc	Tabela primária que armazena referências a Flow Designer registros de contexto que têm dados de relatório de detalhes de execução disponíveis. Consulte as tabelas secundárias para obter os detalhes de execução de fluxos e ações em estados específicos.	O sistema remove esses registros ao remover o registro de contexto primário de sys_flow_context.
sys_flow_report_doc_chunk	Tabela secundária que armazena os dados de relatório e os detalhes de execução dos fluxos e ações em execução no momento. Um fluxo ou ação em execução pode estar em um desses estados. • Continuar a Sincronização • Em andamento • Em Fila • Aguardando **Perigo:** Não altere ou exclua dados nesta tabela. Flow Designer usa esta tabela para fluxos e ações que estão em um estado ativo.	O sistema remove esses registros quando o fluxo para de ser executado e cria uma entrada na tabela sys_flow_report_doc_chunk_archive.
sys_flow_report_doc_chunk_archive	Tabela secundária que armazena os dados de relatório e os detalhes de execução de fluxos e ações que pararam de ser executados. Um fluxo ou ação interrompidos podem estar em um desses estados. • Cancelado • Concluído • Erro	O sistema remove esses registros ao remover o registro de contexto primário de sys_flow_context_chunk_archive. • Duas semanas para fluxos concluídos • Seis semanas para fluxos no estado de erro ou cancelado

Tradução automática

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

Tabelas de dados de relatório de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
	Nota: Esta tabela substitui a tabela sys_json_chunk como o local para armazenar dados de relatório para detalhes de execução inativa.	
sys_json_chunk	Tabela que armazena planos de processo compilados para fluxos futuros, em execução e concluídos e ações criadas antes da versão San Diego. **Perigo:** Não altere ou exclua dados nesta tabela. Flow Designer usa esta tabela para fluxos e ações que estão em um estado ativo.	O sistema removeu esses registros quando removeu o registro primário.
sys_flow_log	Tabela que armazena entradas de log replicadas da tabela Log [syslog]. Permite que os usuários correlacionem logs com contextos de fluxo.	O sistema remove esses registros em 28 dias quando a tabela é girada ou quando ele remove o registro de contexto, o que ocorrer primeiro. A rotação da tabela em sys_flow_log é configurável. Para obter mais informações, consulte Rotação de tabela .
sys_flow_plan_context_binding	Tabela que armazena um identificador exclusivo para cada registro de contexto e o gatilho	O sistema remove esses registros 12 meses após a criação.

Tradução automática

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

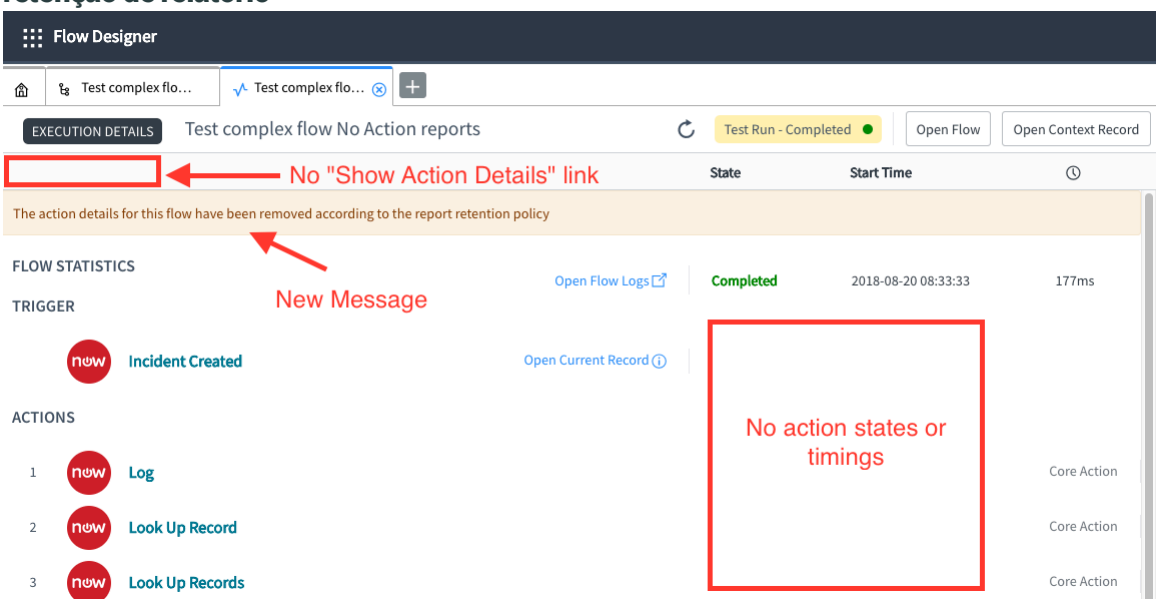
Tabelas de dados de relatório de fluxo

Tabela	Descrição	Período de retenção padrão
	que o iniciou. Sempre que ocorre um evento de gatilho, o sistema calcula o identificador exclusivo e o compara a um registro sys_flow_plan_context_binding. Se o identificador exclusivo calculado corresponder a um registro sys_flow_plan_context_binding existente, o fluxo acionado não será iniciado. **Nota:** Este identificador exclusivo é usado para determinar quando executar fluxos com as condições "executar uma vez" ou "para cada mudança exclusiva".	**Importante:** O sistema pode executar novamente fluxos cujo identificador exclusivo foi removido pela política de retenção. Por exemplo, se as condições do gatilho de um fluxo "executar uma vez" forem atendidas e o registro sys_flow_plan_context_binding tiver sido removido, um novo identificador exclusivo será criado e o fluxo será executado.

Dados de fluxo indisponíveis

Uma mensagem é exibida na parte superior do relatório de fluxo para indicar que os relatórios de ação não estão disponíveis para um fluxo devido à limpeza da tabela. O link **Mostrar detalhes** da ação e os estados da ação não estão disponíveis neste caso. Uma mensagem semelhante é mostrada para indicar quando o relatório de um fluxo foi desativado. Nesse caso, um link para as configurações do relatório também é exibido.

Detalhes de execução de fluxo de amostra com dados removidos pela política de retenção de relatório



Tradução automática

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

Opções de recuperação

Entre emcontato com o Atendimento ao cliente e suporte para restaurar dados de um backup de instância.

Ativar relatório de fluxo

Escolha se deseja gerar detalhes de execução para todos os itens Flow Designer, execuções, apenas para itens individuais ou apenas ao testar um item. Especifique o nível de detalhe que os detalhes da execução contêm.

Ativar relatórios para um fluxo, subfluxo ou ação individual

Gere detalhes de execução para um fluxo, subfluxo ou ação individual sempre que ele for executado, não apenas durante o teste.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou flow_operator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Para evitar problemas de desempenho em sua instância de produção, ative e configure o relatório na instância de não produção que você usa para testes.

Você pode ativar o relatório para um fluxo, subfluxo ou ação individual criando um registro na tabela Configurações [sys_flow_execution_setting]. Cada registro de configurações especifica o fluxo, subfluxo ou ação para gerar detalhes de execução e o nível de detalhe a ser usado. Você pode criar quantos registros de Configurações quiser. O sistema gera detalhes de execução sempre que o fluxo, subfluxo ou ação é executado diretamente. Ações ou subfluxos que são executados a partir de um fluxo primário usam o registro de Configurações do fluxo primário.

Nota:
Você pode chamar ações e subfluxos diretamente usando a API de ação ou a API de script.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.
   O sistema exibe a lista de itens individuais para os quais o relatório de fluxo está ativado.
2. No campo **Fluxo/Subfluxo/Ação**, selecione o ícone de pesquisa (ícone de) para selecionar o tipo de item para o qual você deseja ativar o relatório.
   O sistema exibe uma caixa de diálogo para selecionar o tipo e a instância específica.
3. No campo **Nome da tabela**, selecione a tabela correspondente para o item.
4. No campo **Documento**, selecione o ícone de pesquisa (ícone de).
   O sistema exibe uma lista de itens do tipo correspondente.
5. Selecione o fluxo, subfluxo ou ação individual para o qual você deseja ativar o relatório.
6. Selecione **OK** para fechar a caixa de diálogo.
7. No campo **Relatório**, selecione os dados de tempo de execução de nível a serem gerados e exibidos nos detalhes de execução do fluxo.

   Desligado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gera detalhes de execução de fluxo. O sistema só gera detalhes de execução quando você executa um teste.

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

Básico: somente estados de tempo de execução e durações

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

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

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

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

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

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

8. Selecione **Enviar**.

Resultado

Flow Designer sempre gera detalhes de execução para o fluxo, subfluxo ou ação individual.

Ativar relatório para todos os itens

Gere detalhes de execução para todos os itens que Flow Designer executa em vez de apenas gerar detalhes de execução durante o teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

> **Importante:**
> Para evitar problemas de desempenho em sua instância de produção, ative e configure o relatório na instância de não produção que você usa para testes.

Por padrão, o sistema só gera detalhes de execução quando você executa um teste. Você pode ativar o relatório para todos os itens que Flow Designer é executado definindo a propriedade do sistema `com.snc.process_flow.reporting.level`.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade **Nível de dados de relatório gerados pelo mecanismo de fluxo**.

Desligado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gera detalhes de execução de fluxo. O sistema só gera detalhes de execução quando você executa um teste.

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

Básico: somente estados de tempo de execução e durações

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

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

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

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

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

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

Aviso:
Evite habilitar a opção de relatório completo em uma instância de produção. O relatório completo gera detalhes de execução para cada fluxo e ação executada na instância. Criar e armazenar esses detalhes de execução consome memória do sistema e pode diminuir o desempenho do sistema. Em vez disso, habilite a geração de relatórios somente para fluxos e ações específicos ou teste-os em uma instância que não seja de produção.

3. Selecione **Salvar**.

Resultado

Flow Designer gera detalhes de execução para todos os itens especificados na propriedade do sistema.

Painel de FDIH

Use um único painel para exibir informações de uso, execução e depuração para transações de Flow Designer e IntegrationHub. Abra links para propriedades, logs, eventos e editores relacionados de Flow Designer.

Com o painel FDIH, você pode gerenciar e ver o status de Flow Designer e IntegrationHub transações. O acesso ao painel é baseado em função.

O painel é dividido em seis seções.

Cabeçalho do painel de FDIH

Exiba o estado do relatório de fluxo e o nível de log que está sendo replicado para os logs de fluxo. Use links para abrir a tabela de propriedades do sistema, os logs do sistema, os logs de HTTP de saída, Flow Designer propriedades e configurações de fluxo.

Tradução automática

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

Uso de fluxo

Exiba o número de fluxos executados e seu estado em vários períodos. Por exemplo, você pode exibir as execuções de fluxo no estado completo nos últimos 14 dias. Use links para Flow Designer, propriedades do sistema, manipuladores de eventos e configurações de fluxo para gerenciar como os fluxos são executados.

Uso de IH

Exibir IntegrationHub transações e recursos usados no último mês. Por exemplo, você pode exibir os principais spokes usados no último mês.

Execuções de Fluxo

Exiba uma lista de execuções de fluxo por data de criação. Exiba informações sobre o fluxo, sua duração de tempo de execução, estado, origem da chamada e aplicação associada. Por exemplo, você pode filtrar fluxos por origem de chamada para ver quais foram testados recentemente.

Execuções do MID

Exibir IntegrationHub probes que foram executados em um MID Server. Exiba informações sobre o agente, origem, tópico, fila, estado e estado de processamento. Por exemplo, você pode filtrar probes executados por origem da fila. Use links para ver MID Server filas classificadas por origem e disponíveis MID Servers.

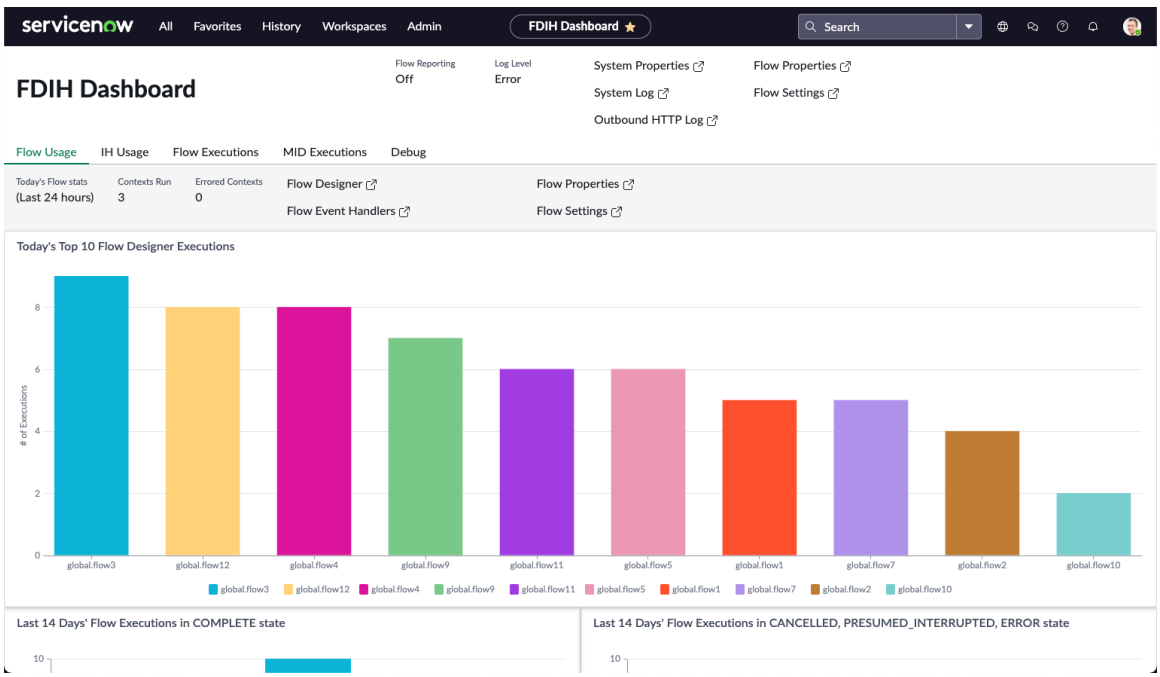
Depurar

Exiba uma lista de trabalhos de fluxo no estado pronto que estão aguardando para serem executados. Identifique fluxos que precisam de intervenção manual ou redesenho para serem concluídos. Por exemplo, use a lista de fluxos em espera para identificar um problema de desempenho.

Não há nenhuma ordem específica na qual você deve exibir os relatórios, definir filtros ou personalizar as colunas nas tabelas de relatório.

O exemplo a seguir mostra como os dados do painel são organizados em seções, gráficos, filtros e gráficos. Os filtros permitem que você faça uma busca detalhada além de um gráfico para exibir dados mais detalhados.

Painel de FDIH mostrando o uso de fluxo de amostra



Tradução automática

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

Obter informações do painel de FDIH

Use o painel do FDIH para obter informações sobre execuções de fluxo e desempenho histórico.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, flow_designer, action_designer, usage_admin ou flow_operator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Painel de FDIH**.
2. Para exibir relatórios, selecione a seção Uso de fluxo.

   Nota:
   Não há nenhuma ordem na qual você deve exibir os relatórios, definir os filtros ou personalizar as colunas nas tabelas de relatório. Você pode concluir uma ou mais das etapas a seguir em qualquer ordem. A seção Uso de fluxo é selecionada por padrão.

3. **Opcional:** Para fazer uma busca detalhada e exibir mais detalhes em um relatório, selecione o gráfico.
4. **Opcional:** Use controles de lista Now Platform para filtrar relatórios de lista.

   Example

   Por exemplo, selecione o ícone de parâmetro de filtro (ícone e selecione **Mostrar correspondência** para mostrar registros que têm o mesmo valor selecionado.
5. **Opcional:** Para personalizar as colunas na tabela de relatório, execute as seguintes ações:
   a. Detalhar o relatório.
   b. Clique no ícone de configurações de coluna (ícone de).
   c. Clique **em Editar colunas**.
   d. Na seção Colunas disponíveis, clique no nome da coluna.
   e. Para incluir uma coluna, clique no ícone incluir coluna (ícone).
   f. Para excluir uma coluna da tabela, na seção Colunas selecionadas, clique no ícone de remoção de coluna (ícone de de coluna).
   g. Para mudar as posições das colunas na tabela do relatório, na seção Colunas selecionadas, clique e arraste o ícone de arrastar coluna (ícone de).
   h. Para aplicar as mudanças, clique em **OK**.
6. **Opcional:** Para redefinir a largura da coluna, clique no ícone de configurações de coluna (ícone de configurações de) e em **Redefinir larguras**.

Prioridade de fluxo

Especifique a prioridade que você deseja que um fluxo em segundo plano tenha em relação a outros fluxos que aguardam para serem executados. Execute um grupo de fluxos de prioridade mais alta antes de executar qualquer fluxo de prioridade mais baixa.

Você só pode definir uma prioridade de fluxo para fluxos executados em segundo plano. Os fluxos em segundo plano são executados a partir do próximo thread de trabalho disponível. Por padrão, Flow Designer pode usar até metade dos threads de trabalho disponíveis para executar fluxos em segundo plano. Se não houver nenhum thread de trabalho disponível para executar um fluxo, o fluxo será enfileirado até que haja um thread de trabalho disponível para executá-lo.

Tradução automática

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

Você pode definir fluxos em segundo plano para que tenham um desses valores de prioridade.

- Alta
- Média
- Baixo

Por padrão, os fluxos em segundo plano são executados com prioridade média.

Nota:
Os fluxos executados em primeiro plano são executados no thread atual e não usam a prioridade de fluxo para determinar a ordem de execução.

Definir uma prioridade de fluxo determina a ordem em que os threads de trabalho selecionam os fluxos da fila. Os threads de trabalho executam vários fluxos de prioridade mais alta antes de executar um fluxo de prioridade mais baixa. Este esquema de prioridade garante que alguns fluxos de prioridade mais baixa sejam executados mesmo quando há fluxos de prioridade mais alta na fila. Quando há uma grande fila de trabalho para executar, a maioria dos fluxos de baixa prioridade deve aguardar até que os fluxos de alta prioridade sejam executados. Depois que os fluxos de alta prioridade forem executados, os threads de trabalho poderão executar fluxos de prioridade mais baixa.

Se um fluxo permanecer na fila por mais de cinco minutos, o sistema delega o fluxo a outro nó para ser executado. Quando um fluxo é delegado a outro nó, ele perde seu valor de prioridade. Um nó delegado extrai fluxos da fila de eventos em ordem cronológica. O nó delegado executa os fluxos mais antigos primeiro e, em seguida, os fluxos mais recentes. Geralmente, a delegação de fluxos para execução de outro nó só acontece quando todos os threads de trabalho disponíveis em um nó estão ocupados.

Nota:
Os threads de trabalho executam todos os eventos do sistema, não apenas os eventos de fluxo.

Os fluxos também perderão o valor de prioridade quando forem pausados por qualquer motivo. Fluxos que retomam de uma pausa são executados na prioridade média padrão. Por exemplo, um fluxo pode começar a ser executado com alta prioridade e, em seguida, pausar para Aguardar uma Duração. Quando o fluxo retoma a execução, ele é executado com uma prioridade Média.

Pausa automática de fluxos de baixa prioridade

Por padrão, o sistema verifica os casos em que os fluxos de alta prioridade estão sendo bloqueados pela execução de fluxos de prioridade mais baixa. Sempre que uma prioridade baixa é executada por mais de dois minutos, o sistema verifica se algum fluxo de prioridade mais alta foi executado nos últimos cinco minutos. Se nenhum fluxo de alta prioridade tiver sido executado recentemente, o sistema verificará o número de fluxos que aguardam para serem executados na fila de eventos. Se houver um backlog de pelo menos 100 fluxos de alta prioridade aguardando para serem executados na fila de eventos, o sistema pausará o fluxo de baixa prioridade em execução. Pausar um fluxo preserva seu contexto e seus dados. Um fluxo pausado retorna à fila de eventos para ser executado quando há um trabalhador disponível para processá-lo.

Se os fluxos de baixa prioridade não estiverem sendo executados conforme o esperado, revise o número de fluxos de alta prioridade que o sistema gera e executa. Consulte as considerações de design para saber quando definir um fluxo como prioridade alta ou baixa. Se os fluxos de baixa prioridade ainda não estiverem em execução, você poderá desabilitar a pausa de baixa prioridade com uma propriedade do sistema.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Propriedades do sistema Flow Designer para mudar o valor da propriedade com.glide.hub.pause_low_priority_flows_enabled.

Suporte rápido de API

O método de API rápido não é compatível com valores de prioridade de fluxo. Os fluxos executados pelo método de API rápido ignoram todas as configurações de prioridade de fluxo definidas anteriormente e, em vez disso, são executados com prioridade Média.

Considerações de design

Siga estas considerações de design ao definir a prioridade de fluxo.

[store-future: BEGIN review]Monitorar tempos de execução de fluxo[End]

[store-future: BEGIN review]Use o painel Flow Designer IntegrationHub para monitorar os tempos de execução do fluxo e ver o rendimento médio. Identifique fluxos de longa execução e tendências sobre o processamento de fluxo.[End]

Evite definir todos os fluxos para serem executados com alta prioridade

Use uma combinação de prioridades em vez de definir todos os fluxos com prioridade alta. Os threads de trabalho usam a prioridade relativa entre os fluxos para selecionar o trabalho. Se todos os fluxos forem executados com prioridade alta, não haverá fluxos de prioridade mais baixa para aguardar.

Evite definir prioridade de fluxo para fluxos que precisam ser pausados

Mantenha os fluxos que precisam ser pausados na prioridade média padrão, já que um fluxo que é pausado perde seu valor de prioridade ao retomar a execução.

Usar prioridade alta para fluxos críticos para os negócios

Limite a prioridade alta a fluxos que tenham alto valor comercial, sejam executados raramente e tenham um tempo de execução curto. Evite definir fluxos de alto volume como alta prioridade, pois isso limita o número de threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos.
Um fluxo de alta prioridade de longa execução também pode reduzir os threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos.

Usar prioridade baixa para fluxos de alto volume

Execute fluxos de alto volume em baixa prioridade para que outros fluxos sensíveis ao tempo possam ser executados primeiro. Fluxos de baixa prioridade não devem ser sensíveis ao tempo.

Usar prioridade média para fluxos sensíveis ao tempo

Use a prioridade de fluxo padrão quando um fluxo tiver alguma urgência de tempo quando comparado a outros fluxos.

Mostrar campo de prioridade de fluxo

Configure a lista de configurações e o formulário para mostrar o campo Prioridade de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou personalize_form e personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O campo Prioridade de fluxo está oculto por padrão. Configure a lista da tabela de configuração e o layout do formulário para mostrar o campo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.
   O sistema exibe a lista de registros 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.

2. Selecione o ícone Personalizar lista.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Personalizar colunas da lista.
3. Selecione o campo **Prioridade de fluxo** na coluna Disponível e adicione-o à coluna Selecionado na ordem em que deseja que ele seja exibido.
4. Selecione **OK**.
   O campo Prioridade de fluxo está visível na lista.
5. Na lista Registro de configuração, selecione **Novo**.
   O sistema exibe um novo registro de configuração.
6. No menu Ações adicionais, selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo do formulário Configuração de configuração.
7. Selecione o campo **Prioridade de fluxo** na coluna Disponível e adicione-o à coluna Selecionado na ordem em que deseja que ele seja exibido.
8. Selecione **Salvar**.
   O campo Prioridade de fluxo está visível no formulário.

O que Fazer Depois

Defina a prioridade de fluxo na lista ou no formulário.

Definir prioridade de fluxo

Determine a ordem na qual os threads de trabalho executam fluxos em segundo plano. Use uma combinação de prioridades de fluxo para distinguir entre os fluxos a serem adiados e os fluxos a serem executados primeiro.

Antes de Iniciar

- Função necessária: flow_designer ou administrador
- Mostrar campo de prioridade de fluxo

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione o filtro de cápsula de dados de **fluxo**.
3. Abra o fluxo cuja prioridade você deseja definir.
4. Selecione **Editar fluxo**.
5. No menu Mais ações, selecione **Propriedades**.
6. Na janela Propriedades de fluxo, expanda **Opções avançadas**.
7. Em **Padrão de prioridade de fluxo**, selecione o valor de prioridade desejado para o fluxo.

   Você pode definir fluxos em segundo plano para que tenham um desses valores de prioridade.

   - Alta
   - Média
   - Baixo

   Por padrão, os fluxos em segundo plano são executados com prioridade média.

Tradução automática

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

Nota:
Os fluxos executados em primeiro plano são executados com uma prioridade elevada acima dos fluxos em segundo plano.

8. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O fluxo é executado com a prioridade especificada, desde que não seja pausado ou delegado a outro nó para ser executado.

O que Fazer Depois
Use o painel FDIH para revisar as execuções de fluxo e verificar se os fluxos estão sendo executados conforme o esperado.

Ver fluxos relacionados à ação

Consulte a lista de fluxos que incluem uma ação personalizada. Determine o impacto que as mudanças em uma ação têm nos fluxos publicados e em rascunho.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Determine o impacto que suas mudanças de ação têm nos fluxos publicados e de rascunho. Veja uma lista de fluxos que incluem a ação e determine se suas mudanças exigem mudanças nos fluxos relacionados. Por exemplo, se você alterar as entradas que uma ação usa, alguém deverá reconfigurar os fluxos relacionados para usar as entradas novas ou modificadas.

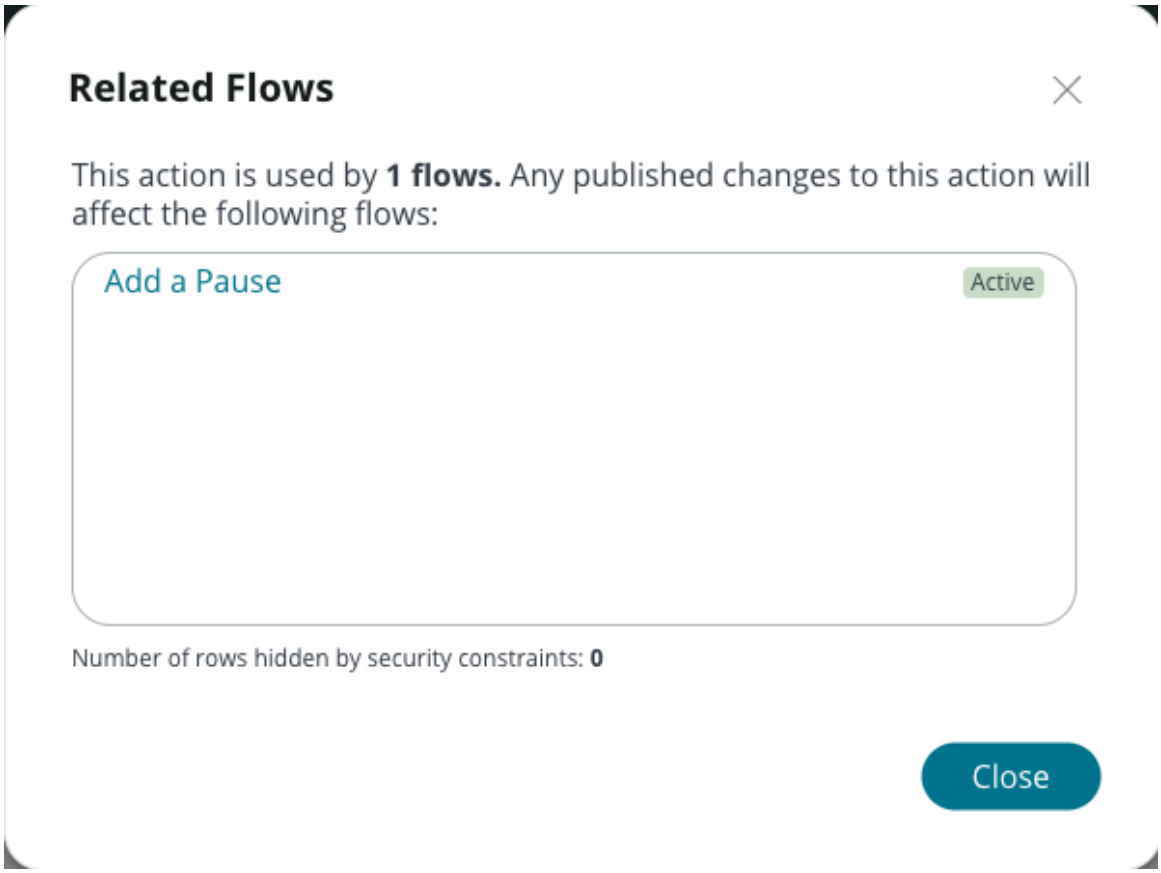
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Ações**.
3. Selecione a ação cujos fluxos relacionados você deseja ver.
   O sistema exibe a ação no ambiente Designer de ações.
4. No menu Mais ações, selecione **Ver fluxos relacionados**.

   O sistema mostra a caixa de diálogo Fluxos 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.



A caixa de diálogo Fluxos relacionados mostra informações sobre os fluxos que usam a ação.

- O número de fluxos que usam a ação
- O nome de cada fluxo relacionado
- O status de ativação de cada fluxo relacionado
- O número de fluxos que usam a ação que estão ocultos por restrições de segurança

O que Fazer Depois
Determine se as mudanças de ação planejada exigem atualizações nos fluxos relacionados. A publicação de uma ação também exibe uma lista de fluxos relacionados que usam a ação.

Ver fluxos relacionados ao subfluxo

Consulte a lista de fluxos que incluem um subfluxo. Determine o impacto que as mudanças em um subfluxo têm nos fluxos publicados e em rascunho.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Determine o impacto que as mudanças de subfluxo têm nos fluxos publicados e de rascunho. Veja uma lista de fluxos que incluem o subfluxo e determine se suas mudanças exigem mudanças nos fluxos relacionados. Por exemplo, se você alterar as entradas que um subfluxo usa, alguém deverá reconfigurar os fluxos relacionados para usar as entradas novas ou modificadas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Subfluxos**.
3. Selecione o subfluxo cujos fluxos relacionados você deseja ver.
   O sistema exibe o subfluxo no ambiente Flow Designer
4. No menu Mais ações, selecione **Ver fluxos relacionados**.

   O sistema mostra a caixa de diálogo Fluxos relacionados.

   A caixa de diálogo Fluxos relacionados mostra informações sobre os fluxos que usam o subfluxo.

   - O número de fluxos que usam o subfluxo
   - O nome de cada fluxo relacionado
   - O status de ativação de cada fluxo relacionado
   - O número de fluxos que usam o subfluxo que estão ocultos por restrições de segurança

O que Fazer Depois

Determine se as mudanças de subfluxo planejadas exigem atualizações para os fluxos relacionados.

Como criar fluxos

Automatize processos com uma sequência de ações reutilizáveis como gerenciar registros, solicitar aprovações, criar tarefas e enviar notificações. Defina as condições do gatilho para iniciar um fluxo e variáveis para passar informações entre ações.

Os fluxos consistem em um *gatilho* e uma sequência de *ações*. Quando você adiciona ações a um fluxo, os *dados* coletados ou criados aparecem no painel de dados, que você pode usar em outras ações.

Gatilhos

Cada tipo de gatilho define quando um fluxo começa e os dados iniciais disponíveis para ele. Existem gatilhos para operações de registro, datas e operações de aplicação.

Flow Designer O oferece suporte a tipos de gatilho baseados em registro, programação e aplicação. Para obter mais informações, consulte Tipos de gatilho Flow Designer.

Ações

Em **Ações**, os designers de fluxo podem adicionar ações, lógica de fluxoe subfluxos a um fluxo.

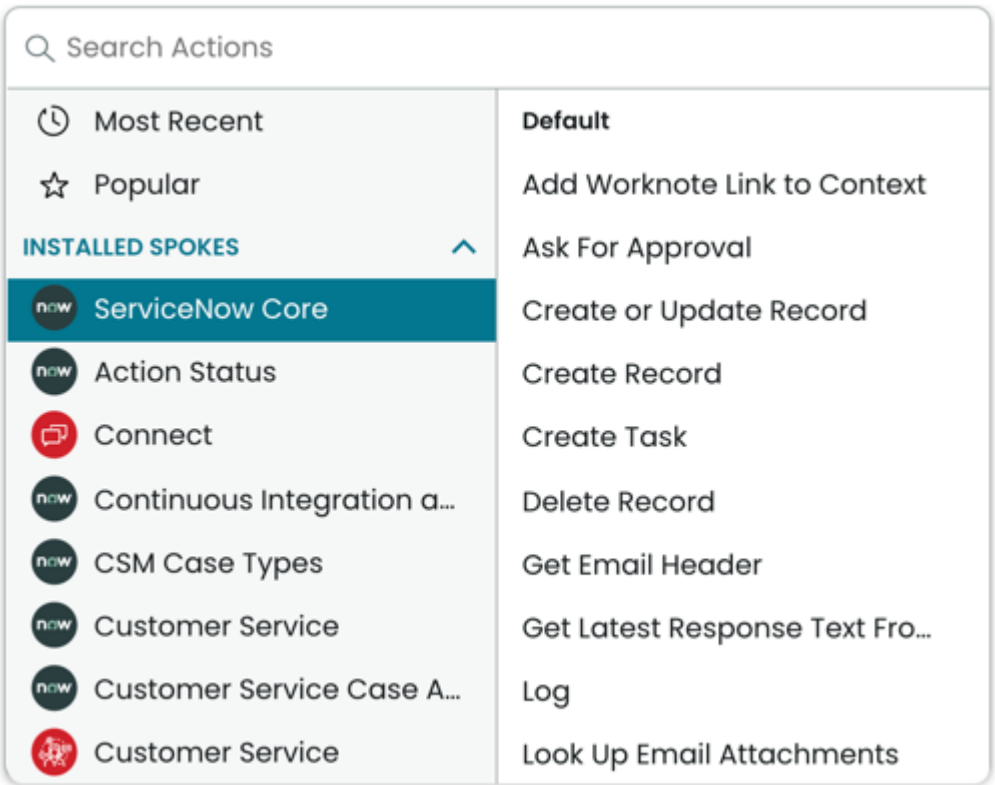
Ações são elementos reutilizáveis que executam operações repetíveis. Adicione uma ação a um fluxo abrindo o seletor de ação. Configure uma ação especificando seus valores de entrada, que podem ser dados do gatilho de fluxo ou a saída de outras ações. Insira valores para entradas diretamente ou use dados do painel Dados para configurar as entradas de uma ação. No início de um fluxo, os dados podem ser limitados ao gatilho de fluxo ou às entradas de subfluxo. Conforme você adiciona ações a um fluxo, os valores de saída de cada ação aparecem como cápsulas de dados no painel Dados.

Seletor de ações

Tradução automática

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

Na seção AÇÃO de um fluxo, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** > **Ação** para abrir o seletor de ação. Você pode inserir texto na janela de pesquisa para pesquisar uma ação ou navegar pelas categorias de ação para encontrar uma ação que deseja adicionar ao fluxo.



Numeração de ação

Os números sequenciais aparecem ao lado de cada item na interface Flow Designer. Os números de ação começam com 1 e são incrementados em 1 conforme você adiciona mais itens ao fluxo.

Nota:
Se você atualizou de uma versão anterior, seus scripts em linha ainda podem conter referências à numeração de ação de fluxo legada. Consulte Numeração de ação de fluxo para atualizar automaticamente essas referências para o seu fluxo.

Ações principais

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

Ações do spoke

Algumas aplicações incluem spokes que adicionam ações específicas da aplicação. As ações do spoke são normalmente somente leitura, mas podem ser copiadas e personalizadas.

Ações personalizadas

Os desenvolvedores também podem criar suas ações personalizadas na interface Designer de ações.

Limite de ação

Por padrão, os fluxos não podem ter mais de 50 ações. Para mudar o comportamento padrão, aumente o valor da propriedade do sistema `sn_flow_designer.max_actions`. No entanto, considere o impacto no desempenho que um fluxo grande pode ter em sua instância.

Tradução automática

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

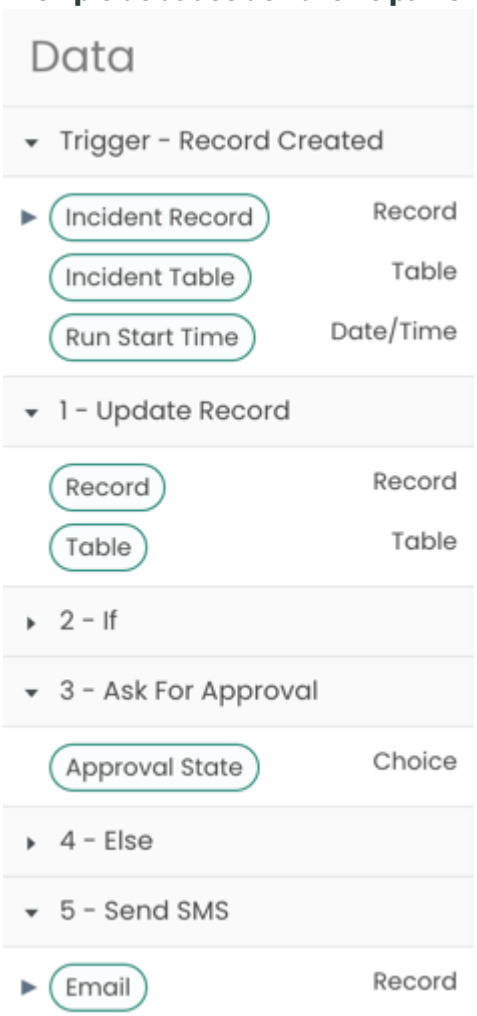
Ações ausentes

Se um administrador adicionou seu fluxo de um conjunto de atualizações, talvez você tenha algumas ações ausentes no fluxo. Isso normalmente acontece quando sua instância não tem os spokes IntegrationHub apropriados instalados. Para obter mais informações sobre como instalar os spokes necessários para que essas ações sejam exibidas, consulte spokes.

Painel de dados

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

Exemplo de dados de fluxo no painel de dados



Menu Mais ações

Selecione o ícone Mais **ações** (ícone ⋯) para acessar opções adicionais para o seu fluxo.

Fases

Acesse as fases de um fluxo.

Gerenciar variáveis do catálogo de fluxos

Tradução automática

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

Gerencie as variáveis de catálogo disponíveis para fluxos acionados pelo Catálogo de serviços.

Variáveis de fluxo

Crie variáveis de fluxo para definir e recuperar dados em um fluxo.

Copiar fluxo

Crie uma cópia do fluxo aberto em uma aplicação que você especificar.

Preferências de fluxo

Habilite ou desabilite as opções de alternância **Mostrar ações de rascunho**, **Mostrar fluxos acionados**, **Mostrar spokes de armazenamento**e **Mostrar script em linha**.

Criar snippet de código

Gere um snippet de código para chamar um fluxo, subfluxo ou ação específica.

Gerenciar segurança

Habilite ou desabilite a opção **Chamável por API do cliente**.

Mudar título de fluxo padrão

Altere o título padrão do seu fluxo adicionando texto com estilo ou dinâmico. Para obter mais informações, consulte Criar um título de idioma natural.

Fluxos de teste

Você pode testar um fluxo diretamente da interface Flow Designer. Cada teste executa seu fluxo como se as condições do gatilho fossem atendidas. Se o fluxo tiver um gatilho de registro, você poderá especificar o registro a ser usado para o teste. Depois que o fluxo for executado, use os detalhes de execução do fluxo para verificar se o fluxo está sendo executado corretamente.

Importante:
Sempre execute testes em uma instância de não produção em que as mudanças de registro de fluxo não possam interferir nos dados de produção.

Detalhes do fluxo de execução

Cada vez que você testa um fluxo, o sistema gera registros de execução de fluxo, mensagens de log e relatórios. O contexto de fluxo é um registro relacionado que contém o estado atual e os valores de tempo de execução do fluxo. O sistema gera um registro de contexto sempre que um fluxo é executado.

Opcionalmente, você pode configurar o sistema para gerar detalhes de execução sempre que um fluxo for executado, não apenas durante o teste. Para obter mais informações, consulte Ativar relatório de fluxo.

Propriedades de fluxo

As propriedades do fluxo contêm informações sobre o seu fluxo. No cabeçalho principal, selecione **Propriedades** para exibir ou editar as propriedades do fluxo.

Propriedade	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o fluxo
Proteção	Escolha se o fluxo será somente leitura escolhendo entre **Nenhum** ou **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.

Propriedade	Descrição
Aplicação	Selecione uma aplicação para o fluxo. Esta propriedade é definida ao criar o fluxo e não pode ser alterada posteriormente.
Descrição	Insira uma descrição do fluxo.
Executar como	Opção que você pode selecionar para especificar que o fluxo seja executado como um usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro de incidente sejam do usuário atual ou se quiser que os e-mails de aprovação sejam originados pelo aprovador. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 .
Executar com a(s) função(ões)	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.

Fluxos de impressão

Flow Designer oferece suporte à impressão de várias páginas para fluxos, subfluxos, ações e detalhes de execução de fluxo. Para obter uma lista de navegadores compatíveis, consulte Suporte ao navegador .

Funções

Para acessar Fluxos, um usuário deve ter as funções flow_designer ou admin.

Diretrizes gerais

Os fluxos devem ser coleções de trabalho curtas, modulares e reutilizáveis. Se eles levarem mais de uma hora para serem executados, provavelmente serão muito longos e poderão ser mais eficientes.

Todas as diretrizes gerais que se aplicam a fluxos também se aplicam a subfluxos.

Evitar lógica de negócios conflitante ou duplicada

As automações podem ser criadas com o Flow Designer, regras de negócios, fluxos de trabalho e o Hub de integração. Antes de começar a usar Flow Designer, certifique-se de entender como as automações Now Platform existentes funcionam. Desative as automações antes de substituí-las por 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.

fluxos e ações. Consulte o Visão geral da arquitetura para saber como Flow Designer funciona no Now Platform.

Revise a documentação de Fluxos, Subfluxose Ações, se necessário.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou de uma entrada variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições de gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados como entrada para fluxos. Se você precisar de uma entrada de variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo.

Reutilizar lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Conceder funções de fluxo para acessar dados protegidos por função e preservar as informações do usuário

As funções de fluxo ajudam a manter as permissões dos fluxos simples. Use funções de fluxo para preservar as informações do usuário e conceder acesso aos dados, em vez de executar um fluxo como o usuário do sistema. Adicionar funções de fluxo também dá acesso a dados adicionais que um fluxo iniciado pelo usuário geralmente não tem. As funções concedidas se aplicam somente ao fluxo. Eles não se aplicam ao usuário que iniciou o fluxo.

Use a lógica de fluxo ou um gatilho baseado em programação para controlar o tempo do fluxo

A lógica de fluxo ou os gatilhos baseados em programação ajudam a otimizar o desempenho dos fluxos. Não use o método `gs.sleep()` para aguardar em um fluxo. O método `gs.sleep()` impede que o thread execute outro trabalho. Para executar um fluxo em um horário específico, use um gatilho baseado em programação. Para pausar um fluxo por uma duração específica, use a lógica de fluxo de condiçãoAguardar uma duração ou aguardar.

Evitar dependências

Ramificações paralelas que dependem uma da outra paralisam um fluxo quando uma ramificação precisa aguardar a saída de outra ramificação.

Contadores de loop de escopo

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Para garantir que haja uma condição de saída válida, use contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação. Adicionar `var apara (i=0; i< comprimento; i+ +)` e obter `para (var i=0; i< comprimento; i + +)`

Limitar para cada e Fazer até loops para 1000 iterações

Iterações com 1000 ou mais loops podem levar a problemas de memória.

- Defina o máximo de registros em Pesquisar registros como 1000.
- Evite alterar a propriedade sn_flow_designer.max_iterations, que tem como padrão 1000.
- Para grandes quantidades de processamento de dados, considere agrupar em lotes menores.
- Para importações em massa, considere as importações simultâneas .

Usar QuickAPI para execuções mais rápidas (alternativa de regra 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.

- As execuçõesde QuickAPI são muito mais rápidas, mas há menos capacidade de depuração.
- As execuções de QuickAPI em primeiro plano são executadas na sessão do usuário como o usuário que chamou o fluxo.
- As execuções de QuickAPI em segundo plano são executadas em um thread em segundo plano e na sessão do usuário do "sistema".

Usar loops Fazer até em vez de chamar fluxos deles próprios

Uma chamada de fluxo em si não é permitida e há erros. Mas se o fluxo A estiver chamando o fluxo B, o fluxo B poderá chamar o fluxo A até três vezes.

Executar fluxos em segundo plano

A execução de fluxos em segundo plano permite que threads de IU sejam liberados em vez de manter os usuários aguardando as execuções de fluxo.

Evite a lógica de fluxo que aguarda após a coleta de uma saída grande

Usar uma carga grande imediatamente após a recuperação pode ajudar a evitar problemas de memória.

Minimizar salternando entre ambientes

Alternar constantemente entre as etapas instância e MID Server em um fluxo pode levar a atrasos no processamento. Para minimizar o risco de atrasos, limite a alternância entre instância e MID a apenas uma vez.

Incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo em conjuntos para atualização

A ausência de esquemas de dados complexos pode causar problemas de execução. Certifique-se de incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo em conjuntos de atualizações.

Chamando fluxos de um script

Inicie fluxos com um gatilho personalizado chamando de um script.

Evite implantar fluxos de versão mais recentes em instâncias em versões mais antigas

Flow Designer não é compatível com a implantação de fluxos para instâncias em execução em versões anteriores. Às vezes, o modelo de dados do fluxo muda entre as versões, o que pode impedir a execução do fluxo ou produzir resultados inesperados.

Desativar o relatório de fluxo na produção

Minimize a quantidade de memória necessária para executar fluxos desabilitando o relatório de fluxo. O relatório de fluxo armazena informações de configuração e tempo de execução para a página Detalhes de execução. Esses relatórios são bons para solução de problemas, mas exigem que uma grande quantidade de dados seja mantida na memória e no banco de dados. Por padrão, o relatório de fluxo está desabilitado e o sistema só gera detalhes de execução quando você testa manualmente um fluxo ou ação. Em vez disso, você pode usar arquivos de log, que ainda estão disponíveis quando o relatório está desativado.

Reduza a quantidade de memória consumida em fluxos com loop aninhado

Quando o relatório estiver ativado, defina com.snc.process_flow.reporting.iteration.lastn como um valor de "1" para reduzir as quantidades de memória que as iterações de loop anteriores consomem. Quanto mais iterações você relatar, mais memória será necessária.

Criar um fluxo

Execute uma ou mais ações quando ocorrer uma condição do gatilho.

Demonstra como criar um fluxo 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.

Antes de Iniciar

- Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Flow Designer.
- Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com a função flow_designer ou administrador devem conhecer a estrutura da tabela da aplicação e estar cientes de qualquer lógica de negócios existente associada às tabelas de destino de um fluxo ou subfluxo. Certifique-se de desabilitar regras de negócios ou fluxos de trabalho conflitantes antes de criar um fluxo ou subfluxo.

Criar uma aplicação personalizada para conter seu conteúdo Flow Designer permite implantar a aplicação usando o repositório de aplicações ou o ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clicar **Novo** > **Fluxo**.
3. Na tela Propriedades do fluxo, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema calcula o nome interno do fluxo a partir do nome.
Descrição	Descrição do seu fluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão.

Opções avançadas

Campo	Descrição
Proteção	Seleção para especificar se o fluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o fluxo em um escopo da aplicação que você possui.
Executar como	Opção que você pode selecionar para especificar que o fluxo seja executado como um usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro de incidente sejam do usuário atual ou se quiser que os e-mails de aprovação sejam originados pelo aprovador. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. **Nota:** Por padrão, os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão. Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 . Quando os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão, o sistema limita as ações de fluxo por restrições de ACL do usuário. Certifique-se de que as restrições de segurança não impeçam os usuários que acionam o fluxo de executar ações de fluxo. Os fluxos executados pelo usuário inicial

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	também respeitam as configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora. **Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.
Padrão de prioridade de fluxo	Nível de prioridade no qual você deseja que o sistema execute este fluxo por padrão. As opções incluem: ○ Baixo ○ Média (padrão) ○ Alta Para saber mais sobre os níveis de prioridade de fluxo, consulte Prioridade de fluxo.

4. Clique em **Enviar**.

   Nota:
   Se esta for sua primeira vez em Flow Designer, uma tela de boas-vindas será exibida. Você pode optar por fazer o tour de boas-vindas ou ignorá-lo por enquanto.

   O sistema exibe o ambiente de design Flow Designer.

5. Adicione um gatilho ao seu fluxo.

   a. Na seção GATILHO, selecione **Adicionar um gatilho**.

   b. Na lista Gatilho, selecione um gatilho que iniciará a execução do fluxo.
   Para obter mais informações sobre tipos de gatilho, consulte Tipos de gatilho Flow Designer.
   O sistema exibe um conjunto de campos, dependendo do tipo de gatilho selecionado.

   c. Configure seu gatilho preenchendo os campos.
   Para um gatilho baseado em registro, por exemplo, selecione uma tabela e defina condições de campo que, quando atendidas, iniciarão a execução do fluxo.

   d. Clique em **Concluído**.

6. Para adicionar ações, fluxos, subfluxos ou lógica de fluxo, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**.

Tradução automática

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

a. Selecione uma opção.

Opção	Descrição
Ação	Selecione a ação desejada. Flow Designer inclui Flow Designer ações que estão disponíveis para fluxos e subfluxos. Como alternativa, um usuário com a função action_designer pode criar ações adicionais para adicionar aos fluxos. Os plug-ins Integration Hub e Spokes instalam ações adicionais. Para adicionar ações de rascunho no menu Mais ações, defina **Mostrar ações de rascunho** como **verdadeiro**. Para exibir os spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store, defina **Mostrar spokes da loja** como **verdadeiro** no menu Mais ações. **Nota:** Em **Spokes não instalados**, o sistema exibe spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store com base na compatibilidade com a versão ServiceNow e na dependência da aplicação em Flow Designer.
Lógica de fluxo	Selecione uma opção para especificar operações condicionais ou repetidas.
Subfluxo	Selecione um subfluxo publicado e defina os valores de entrada. Além de adicionar um subfluxo como uma ação de fluxo, você pode habilitar a opção **Mostrar fluxos acionados** no menu Mais ações para selecionar um fluxo ativado e definir as entradas necessárias. A execução de um fluxo acionado ignora as condições do gatilho e executa todas as ações.

Para mudar a ordem de uma ação em um fluxo, arraste a alça no lado esquerdo da ação para o local desejado.

O sistema exibe um conjunto de campos, dependendo da opção selecionada.

b. Para configurar a ação, a lógica de fluxo ou o subfluxo, preencha os campos.

c. Selecione **Concluído**.

d. Repita a adição de ações até a conclusão.

7. Clique em **Salvar**.
Flow Designer salva um rascunho do fluxo, do gatilho e das ações.

O que Fazer Depois

- Teste seu fluxo até que esteja pronto para ativá-lo.

  Nota:
  O sistema aciona somente fluxos ativados.

- Implante ou transfira seu fluxo para outra instância.

Tradução automática

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

- Implante seu fluxo do repositório de aplicações quando sua aplicação estiver concluída e pronta para lançamento.
- Transfira seu fluxo de um arquivo XML de conjunto de atualizações quando quiser testar o fluxo em outra instância. Quando você salva um fluxo, Flow Designer gera um único arquivo de conjunto de atualizações contendo seus subfluxos e ações.

Crie um fluxo com um gatilho de e-mail de entrada

Inicie um fluxo quando sua instância receber um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **+ Novo** > **Fluxo**.
3. Nas propriedades do fluxo, defina **Executar comoUsuário que inicia a sessão**.

> **Importante:**
> Os fluxos de e-mail de entrada usam o remetente do e-mail como o usuário que inicia a sessão. Se o sistema não reconhecer o remetente, o fluxo de e-mail de entrada será executado como o usuário Convidado. Definir o fluxo de e-mail de entrada para ser executado como o usuário que inicia a sessão garante que as ações de fluxo sejam limitadas pelos controles de acesso do usuário. Se o usuário da iniciação precisar de privilégios elevados por algum motivo, faça com que o fluxo de e-mails de entrada chame um subfluxo que seja executado com as funções necessárias.

4. Na seção Gatilho, selecione o ícone de ⊕) para adicionar um gatilho.
5. Selecione **E-mail de entrada**.
6. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Condições de e-mails	Condições para qualificar quais e-mails iniciam seu fluxo. O construtor de condição usa campos da tabela E-mail [sys_email]. Por exemplo, para acionar um fluxo para um e-mail de entrada no qual um usuário responde a uma notificação do sistema, defina a condição como **[Receive type] [is] [Reply]**.
Tipo de Registro da Resposta	Tabela que está associada ao e-mail de destino. Por exemplo, para acionar um fluxo de um e-mail de resposta que um usuário envia de uma notificação de registro de incidente, selecione **Incident [incident]**.

7. Selecione **Concluído**.
8. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
9. **Opcional:** Adicione fases ao fluxo para relatar o andamento ao solicitante.
   Consulte Fases de fluxo e subfluxo.
10. Teste o fluxo.
    Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se o teste for bem-sucedido, ative o fluxo.
    Para obter mais informações, consulte Ativar um fluxo.

Resultado
Quando um e-mail de entrada atende às condições definidas, o fluxo associado é acionado e executa as ações.

Permitir que vários gatilhos processem um e-mail de entrada

Configure Flow Designer para permitir que um e-mail de entrada seja processado por vários gatilhos de e-mail de entrada em uma ordem específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Embora você possa processar um e-mail de entrada com várias ações de e-mail de entrada, não é possível processar um e-mail de entrada com vários fluxos por padrão. Você pode adicionar uma propriedade do sistema para permitir que os responsáveis pelo processo usem vários gatilhos para processar um e-mail de entrada.

Aviso:
Permitir que vários gatilhos processem um e-mail de entrada pode aumentar a manutenção e diminuir o desempenho do sistema.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade com as seguintes configurações:
   - Nome: `glide.hub.flow.inbound_email_trigger.show_advanced`
   - Digite: verdadeiro | falso
   - Valor: verdadeiro

   Depois de ativar a propriedade do sistema, os campos **Pedido** e **Parar processamento** aparecem no gatilho de e-mail de entrada.

2. Crie vários fluxos com um gatilho de e-mail de entrada.

   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo com um gatilho de e-mail de entrada.

3. Especifique a ordem de processamento para cada um dos fluxos de e-mail de entrada:

   a. Abra cada fluxo e insira um valor no campo **Pedido**.

      Para dar ao fluxo maior prioridade sobre outros fluxos, insira um número menor.

   b. Habilite ou desabilite a interrupção do processamento para cada fluxo em sua sequência.

      Para permitir que um e-mail de entrada seja processado pelo próximo fluxo em sua sequência, desmarque a opção **Parar processamento**.

      Para encerrar a sequência em um fluxo específico, deixe a opção selecionada nesse fluxo.

Criar um fluxo com um gatilho de mensagem do Kafka

Crie um fluxo que processa eventos de um fluxo do Kafka. Inicie o fluxo quando um evento estiver disponível no tópico especificado.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Este gatilho faz parte de Stream Connect para Apache Kafka que requer uma assinatura Stream Connect para Apache Kafka. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Este gatilho requer o plug-in ServiceNow Integration Hub Flow Trigger - Kafka [com.glide.hub.flow_trigger.kafka].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clicar **Novo** > **Fluxo**.
3. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo.
4. Na seção Gatilho, clique em **Adicionar um gatilho** e selecione **Aplicação** > **Mensagem Kafka**.
5. No formulário de mensagem do Kafka, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tópico	Referência ao tópico para monitorar mensagens.
Opções avançadas	
Iniciar processamento a partir de	Opção para iniciar o processamento de mensagens a partir do início ou do final da fila, organizadas por data. Selecione uma das seguintes opções. ◦ **A mensagem mais antiga da fila**: inicia o processamento a partir das mensagens mais antigas da fila. ◦ **O fim da fila**: inicia o processamento a partir das mensagens mais recentes da fila.
Número de mensagens a serem processadas por execução	Opção para especificar o número de mensagens processadas por execução ou permitir que o sistema decida o número de mensagens. Selecione uma das seguintes opções. ◦ **Otimizar automaticamente**: o sistema determina o número de mensagens a serem processadas por execução. ◦ **Substituição manual (avançado)**: você especifica o número de mensagens a serem processadas por execução.
Insira o número de mensagens (ignorado se o valor gerado pelo sistema for menor)	Número de mensagens para processar cada execução. Este campo é exibido somente quando **Número de mensagens a serem processadas por execução** estiver definido como **Substituir manualmente (avançado)**. ◦ Tipo: inteiro ◦ Valor padrão: 100 ◦ Valor mínimo: 1 ◦ Valor máximo: 100.000 Se o número selecionado for maior que o número calculado pelo sistema, o fluxo será executado com o número calculado pelo sistema.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Dependendo do tamanho das mensagens, o número de mensagens processadas por execução pode ser menor do que o número especificado.

6. Clique em **Concluído**.
7. **Opcional:** Defina os campos **Simultaneidade máxima** e **Peso relativo**.
   O campo **Simultaneidade máxima** determina o número de grupos de partição a serem criados e o número de processadores paralelos a serem usados. O campo **Peso relativo** permite que você aloque mais tempo de processamento para o consumidor em relação a outros consumidores.
   a. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.
   b. No campo **Fluxo/Subfluxo/Ação**, selecione o ícone de) para o fluxo e selecione **Abrir registro**.
   c. Selecione o ícone Ações) e selecione **Exibição** > **Kafka**.
   O campo **Simultaneidade máxima** aparece no formulário.
   d. Para exibir o campo **Ponderação relativa**, selecione **Avançado**.
   e. Defina os valores de **Simultaneidade máxima** e **Peso relativo**.

Campo	Descrição
Simultaneidade máxima	(Optional) Número máximo de processadores paralelos a serem usados para consumir mensagens e o número de grupos de partição a serem criados. Valor padrão: 1
Peso relativo	(Optional) Para cada ciclo, a quantidade máxima de tempo alocada ao consumidor para processar mensagens, em relação a outros consumidores. Por exemplo, um consumidor com um peso relativo que é o dobro do de outro consumidor recebe o dobro de tempo. Consumidores que têm o mesmo peso relativo obtêm a mesma quantidade de tempo. O valor mínimo é 5. O valor máximo é 2000. O valor padrão é igual à simultaneidade máxima multiplicada pelo valor da propriedade *glide.ih.kafka.consumer.max_seconds_per_partition_group*. A propriedade *glide.ih.kafka.consumer.max_seconds_per_partition_group* especifica o tempo máximo, em segundos, alocado para cada grupo de partição. Seu valor padrão é 10. O sistema usa o peso relativo para calcular o tempo limite do grupo de partições para a assinatura. O tempo limite do grupo de partições especifica o tempo máximo, em milissegundos, alocado para cada grupo de partições em uma assinatura específica.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é exibido somente quando **Avançado** é selecionado.

f. Selecione **Atualizar**.

g. Navegue de volta para o fluxo em Flow Designer.

8. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
9. Para testar o fluxo, clique no botão **Testar**.
   O botão **Testar** abre a caixa de diálogo Fluxo de teste, na qual você pode criar uma mensagem a ser enviada ao fluxo. O sistema testa o fluxo com esta mensagem recém-criada, não com mensagens do tópico do Kafka. O fluxo não começa a receber mensagens do tópico até que o fluxo seja ativado. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo.
10. Para ativar o fluxo, clique no botão **Ativar**.
    Quando você ativa o fluxo, o sistema começa a procurar mensagens no tópico. Você deve ativar o fluxo para receber mensagens. Para obter mais informações, consulte Ativar um fluxo.

Resultado

Quando há uma mensagem no tópico do Kafka, o fluxo é acionado e executa as ações.

Criar um fluxo com um gatilho MetricBase

Inicie um fluxo quando um gatilho MetricBase for atendido. MetricBase aciona dados de série de tempo de rastreamento e pode monitorar quando um limite é atingido, quando uma tendência é detectada ou quando um sistema para de relatar dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

MetricBase Os gatilhos não estão disponíveis no sistema de base. A aplicação MetricBase requer uma assinatura separada e deve ser ativada pela equipe ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clicar **+ Novo** > **Novo Fluxo**.
3. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo.
4. Na seção Gatilho, adicione um gatilho e selecione **MetricBase**.
5. Preencha os campos de gatilho.

Campo	Descrição
MetricBase Gatilho	Selecione ou crie um registro de gatilho MetricBase para iniciar o fluxo. Para obter os tipos de gatilhos MetricBase, consulte MetricBase gatilhos .
Tabela	Tabela somente leitura que contém a métrica.
Condição	Clique em **Adicionar filtros** para definir condições baseadas em campo que determinam quando o fluxo é executado.
Script de condição	Defina um script na tabela Filtragem e moderação de gatilho adicional MetricBase para impedir que eventos de métrica duplicados acionem novamente um fluxo. 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
	se uma métrica passar do mouse em um limite de gatilho definido, crie um script que defina se o fluxo deve ser executado uma vez quando a métrica for atendida ou sempre que o limite de gatilho for excedido.

6. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
7. Teste o fluxo.
8. Quando o fluxo estiver se comportando conforme desejado, ative o fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Ativar um fluxo.

Resultado

A aplicação MetricBase monitora dados de série temporal em Now Platform. Quando o gatilho selecionado é atendido, o fluxo é executado.

Criar um fluxo com um gatilho de análise proativa

Use os indicadores Performance Analytics para iniciar um fluxo. Defina as condições de início do fluxo como um conjunto de pontuações de KPI de análise de proatividade e valores de limite de KPI.

Antes de Iniciar

- Defina KPIs Performance Analytics e Sinais de KPI relevantes.
- Assinar Performance Analytics. Para obter informações sobre Performance Analytics assinaturas, consulte Activating your Performance Analytics subscription .
- Execute o **trabalho de ativação da definição do gatilho de análise proativa** na programação [sys_trigger].

Função necessária: admin ou flow_designer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial Workflow Studio, selecione **Novo** > **Fluxo**.
3. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo.
4. Na seção Gatilho, adicione um gatilho e selecione **Análise proativa**.
5. Para o **gatilho de análise proativa**, selecione um tipo de gatilho.

Tipo de gatilho de análise proativa	Descrição
Meta preditiva não atingida	Inicie o fluxo quando uma meta de KPI provavelmente não for atingida.
Limite preditivo violado	Inicie o fluxo quando um limite de KPI provavelmente for violado.
Sinal gerado	Inicie o fluxo quando um indicador KPI gerar um sinal.
Meta não atingida	Inicie o fluxo quando uma meta de KPI for perdida.
Limitar sempre	Inicie o fluxo quando um limite de KPI for violado por um valor alto ou baixo histórico.
Limite violado	Inicie o fluxo quando um limite de KPI for violado.

Tradução automática

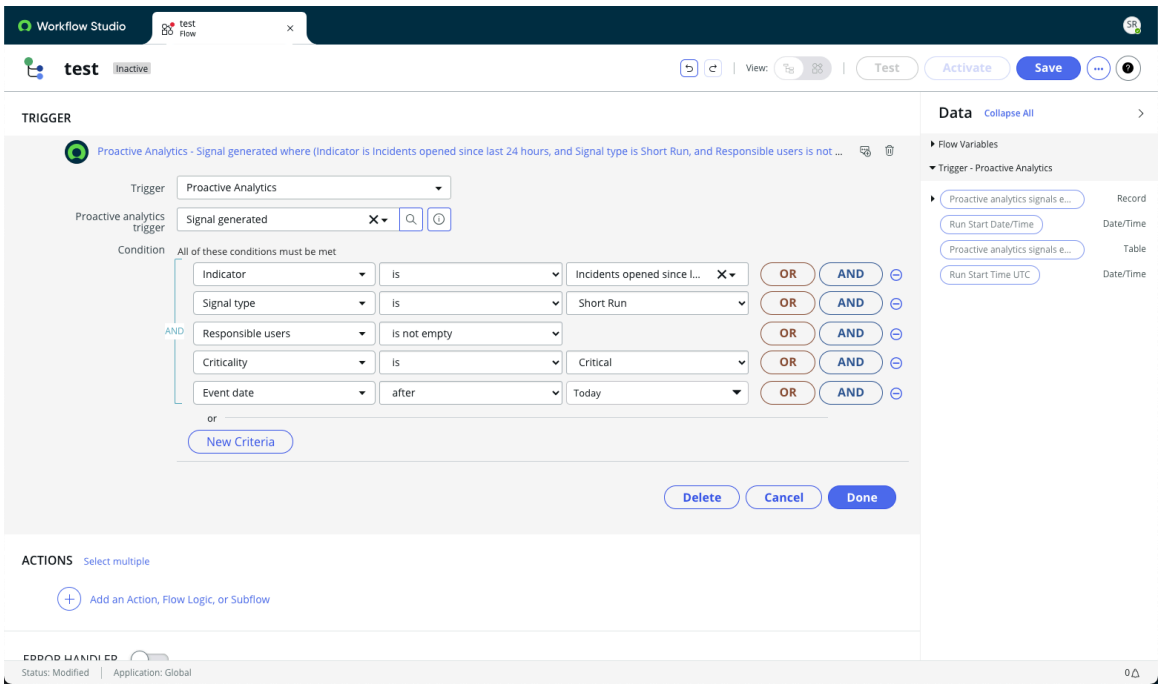
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
Para obter mais informações sobre as opções de análise proativa, consulte Proactive analytics insights on dashboards .

6. Em **Condição**, selecione o indicador de KPI, a meta ou os valores de limite necessários para iniciar o fluxo. A lista de condições varia de acordo com o tipo de gatilho de análise proativa. Você pode usar o construtor de condição para adicionar ou remover condições conforme necessário.

Example

Por exemplo, inicie um fluxo quando o indicador de incidentes abertos nas últimas 24 horas gerar um sinal de execução curta.



7. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.

Example
Por exemplo, envie uma notificação ou crie uma tarefa.

8. Teste o fluxo.
Para obter mais informações sobre como testar um fluxo, consulte Testar um fluxo.

Criar um fluxo com um gatilho Catálogo de serviços

Inicie um fluxo quando um item de Catálogo de serviços for solicitado para automatizar o processo de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao contrário de um gatilho de registro que é executado em todos os registros em uma tabela, o gatilho Catálogo de serviços é executado em todas as solicitações de item do catálogo para um item específico quando o item do catálogo está configurado para executar um fluxo específico. Por exemplo, você pode definir um fluxo que seja executado sempre que houver uma solicitação de um tablet. O item solicitado se torna o registro do gatilho de fluxo.

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

Procedimento

1. Se ainda não tiver sido criado, crie o item do catálogo para associar ao fluxo.

   a. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
   A tabela Itens do catálogo [sc_cat_item] é aberta.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Preencha os campos:
   Para obter uma descrição detalhada dos campos de item do catálogo, consulte Criar ou editar um item do catálogo .

   Nota:
   Se você planeja adicionar fases ao fluxo, verifique se não há nenhum fluxo de trabalho associado ao item que também tenha fases. Limpe os valores dos campos **Fluxo** de trabalho e **Plano de execução** para impedir que fases conflitantes sejam relatadas para o campo de fase do item solicitado.

2. Crie o fluxo a ser associado ao item do catálogo.
   Quando acionado, este fluxo processa a solicitação do item do catálogo.

   a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.

   b. Clicar **+ Novo** > **Novo Fluxo**.

   c. Defina as propriedades do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo.

   d. Na seção Gatilho, adicione um gatilho e selecione **Catálogo de serviços**.

   Nota:
   Catálogo de serviços não são compatíveis com variáveis de catálogo como parte da condição do gatilho. Em vez disso, obtenha ou crie variáveis do catálogo no corpo principal do fluxo.

   e. **Opcional:** Crie variáveis de catálogo específicas de fluxo disponíveis somente para ações de fluxo.
   Consulte Criar variáveis de fluxo de Catálogo de serviços.

   f. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
   Algumas ações permitem que você gerencie itens do catálogo. Por exemplo, a ação Criar tarefa do catálogo gera uma tarefa para o item solicitado e a ação Obter variáveis do catálogo permite que você acesse variáveis do catálogo como cápsulas de dados no fluxo. Consulte Criar ação de Tarefa do catálogo e Obter ação de variáveis do catálogo.

   g. **Opcional:** Adicione fases ao fluxo para relatar o andamento ao solicitante.
   Consulte Fases de fluxo e subfluxo.

   h. Teste o fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 se comportar conforme desejado, ative o fluxo. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Ativar um fluxo.

Nota:
Você não pode ativar um fluxo se ele fizer referência a variáveis do catálogo que estão inativas ou não existem.

3. Adicione o fluxo ao campo **Fluxo** do item do catálogo que você criou.

   a. Navegue até o item do catálogo.

   b. No campo **Fluxo**, selecione o fluxo que você criou.

   Nota:
   O campo **Fluxo** exibe somente fluxos com um gatilho Catálogo de serviços.

   c. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Quando o item do catálogo é solicitado, o fluxo associado é acionado e executa as ações.

O que Fazer Depois
Crie e implante registros de item do catálogo em suas instâncias.

Nota:
Catálogo de serviços são criados no escopo global. Eles não fazem parte do controle de código-fonte ou da transferência do repositório de aplicações e não fazem parte do Flow Designerconjunto de atualizações

Criar um fluxo com um gatilho de Tarefa de ANS

Configure a definição de Acordo de nível de serviço (ANS) para executar um fluxo como o plano de ação.

Antes de Iniciar
- Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Flow Designer.
- Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gatilho de Tarefa de SLA é executado somente quando um registro de tarefa corresponde às condições de uma definição de Acordo de nível de serviço (ANS). Por exemplo, você pode executar um fluxo sempre que um registro de incidente corresponder à Definição do ANS **de resolução de Prioridade 1 (8 horas)**.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **+ Novo** > **Novo Fluxo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Propriedades de fluxo

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema calcula o nome interno do fluxo a partir do nome.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 do seu fluxo.
Proteção	Seleção para especificar se o fluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o fluxo em um escopo da aplicação que você possui.
Executar como	Opção que você pode selecionar para especificar que o fluxo seja executado como um usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro de incidente sejam do usuário atual ou se quiser que os e-mails de aprovação sejam originados pelo aprovador. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. O sistema executa ações de fluxo como o usuário que inicia o fluxo. Verifique se todos os usuários que podem acionar um fluxo têm o acesso de segurança necessário para executar suas ações. O usuário inicial também determina configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora. **Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe a página do Flow Designer.
5. Selecionar **Selecione para adicionar um gatilho** > **Aplicação** > **Tarefa de ANS**.
6. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
   Adicione ações de Temporizador de Percentual de ANS para especificar o que fazer quando um registro de tarefa anexado a um ANS atinge percentuais específicos de conclusão.
7. Teste o fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Ativar um fluxo.
   Depois de se comportar conforme desejado, ative o fluxo.
8. Criação de uma definição do ANS
   a. No campo **Fluxo**, selecione o fluxo de Tarefa de SLA que você criou anteriormente.

      Nota:
      O campo **Fluxo** exibe somente fluxos com um gatilho de Tarefa de ANS.

   b. Clique em **Enviar**.

Resultado

Quando as condições de Definição do ANS são verdadeiras, o sistema executa o fluxo de tarefa de ANS especificado.

Criar um fluxo com um gatilho externo

Configure um fluxo com uma definição de gatilho externo do sistema de base. O fluxo responde a um gatilho externo orientado por evento de um sistema 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.

Por exemplo, execute um fluxo quando um problema for criado em um sistema de acompanhamento de problemas de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou admin

Assinatura necessária: IntegrationHub pacote Enterprise

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Fluxo**.
3. Preencha o formulário de **propriedades de fluxo**.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema cria o nome interno do fluxo a partir deste nome.
Descrição	Descrição do seu fluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão.
Proteção	Especifique se o fluxo é somente leitura. **Nota:** Este é um campo opcional com dois valores: Nenhum e Somente leitura. Escolha somente leitura se o fluxo estiver em um escopo da aplicação que você possui.
Executar como	Opção que você pode selecionar para especificar que o fluxo seja executado como um usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro de incidente sejam do usuário atual ou se quiser que os e-mails de aprovação sejam originados pelo aprovador. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. **Nota:** Por padrão, os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão. Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 . Quando os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão, o sistema limita as ações de fluxo pelas restrições da Regra de controle de acesso do usuário (ACL). Certifique-se de que as restrições de segurança não impeçam os usuários que acionam o fluxo de executar ações de fluxo. Os fluxos executados pelo usuário inicial também respeitam as configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.

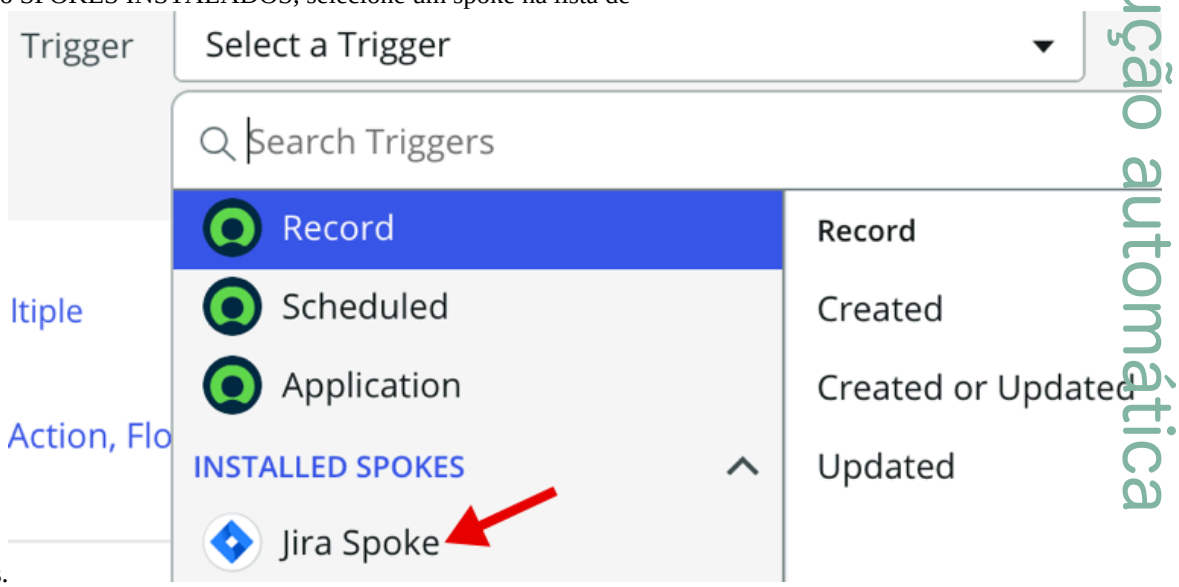
4. Selecione **Enviar**.

Nota:
Se esta for sua primeira vez em Flow Designer, uma tela de boas-vindas será exibida. Você pode optar por fazer o tour de boas-vindas ou ignorá-lo.

5. Adicione um gatilho ao seu fluxo.

   a. Na seção GATILHO, selecione **Adicionar um gatilho**.

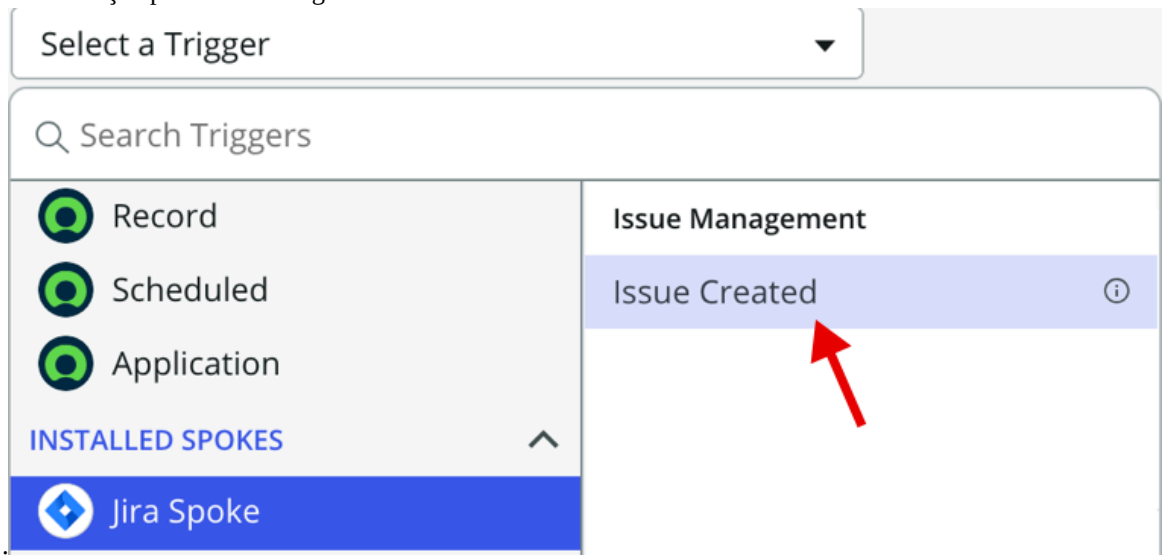
   b. No título SPOKES INSTALADOS, selecione um spoke na lista de gatilhos.



Tradução automática

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

c. Selecione a definição predefinida do gatilho externo .



Para saber mais sobre as definições do gatilho externo , consulte Conditional and event-driven inbound integration .

d. **Opcional:** Para definir as condições para o fluxo executar, no campo Condição 1, arraste a cápsula de dados apropriada e insira o valor.

e. Selecione **Concluído**.
Você configurou o gatilho.

6. Adicione ações, subfluxos e lógica de fluxo ao fluxo.
7. Teste o fluxo.
8. Ative o fluxo.
Ative o fluxo se o teste retornar o resultado desejado. Para obter mais informações sobre como testar e ativar seu fluxo, consulte Testar um fluxo e Ativar um fluxo.

Criar um fluxo com Now Assist

Use a IA generativa para criar um fluxo com instruções de texto.

Antes de Iniciar

- Funções necessárias: flow_designer e now.assist.creator
- Ative a habilidade de geração de fluxo. Consulte Ativar a habilidade de geração de fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na página inicial Workflow Studio, selecione **Novo** > **Fluxo**.
3. Selecione a guia **Criar com o Now Assist**.
4. Preencha os campos para criar seu fluxo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome do fluxo	Nome para identificar exclusivamente o fluxo. O sistema converte o nome do fluxo em um nome interno substituindo os caracteres de espaço por caracteres de sublinhado.
Now Assist direções	Texto usado pela habilidade de geração de fluxo Now Assist para criar seu fluxo. Descreva o gatilho de fluxo e seus dados primeiro. Em seguida, descreva todas as ações e a lógica de fluxo na ordem desejada no fluxo. Inclua o máximo de detalhes possível para obter os melhores resultados.
Tente um exemplo	Série de exemplos de texto a serem inseridos no campo de rotas Now Assist. Selecione esta opção para inserir texto de exemplo no campo de rotas. Cada exemplo ilustra instruções que criarão um contorno de fluxo. Tentar um exemplo substitui qualquer texto de rota adicionado anteriormente. Você pode usar as opções de desfazer e refazer para reverter para as instruções anteriores.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar seu fluxo. Global é o padrão. O escopo da aplicação determina quais dados seu fluxo pode acessar e quais dados ele pode compartilhar.

Siga estas diretrizes ao criar fluxos com habilidades de geração de fluxo.

Sempre descreva o gatilho primeiro

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

Evite fazer referência a spokes personalizados ou de terceiros

Evite fazer referências a conteúdo personalizado ou de terceiros. O modelo de idioma grande só é treinado no conteúdo fornecido ServiceNow. Se o sistema não puder corresponder sua solicitação ao conteúdo existente, ele poderá adicionar uma etapa de espaço reservado.

Seja preciso e descritivo em sua solicitação

Certifique-se de que sua solicitação seja precisa e descritiva. Descreva o gatilho de fluxo, registre dados, ações e lógica de fluxo com o máximo de detalhes possível.

Analise o contorno do fluxo gerado e configure as entradas

Revise cada ação, lógica de fluxo e subfluxo no contorno do fluxo gerado. Você deve configurar as entradas da ação e adicionar referências de dados relevantes a cada item.

Mostrar propriedades adicionais

Campo	Descrição
Proteção	Seleção para especificar se o fluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o fluxo em um escopo da aplicação que você possui.
Executar como	Opção que você pode selecionar para especificar que o fluxo seja executado como um usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção

Tradução automática

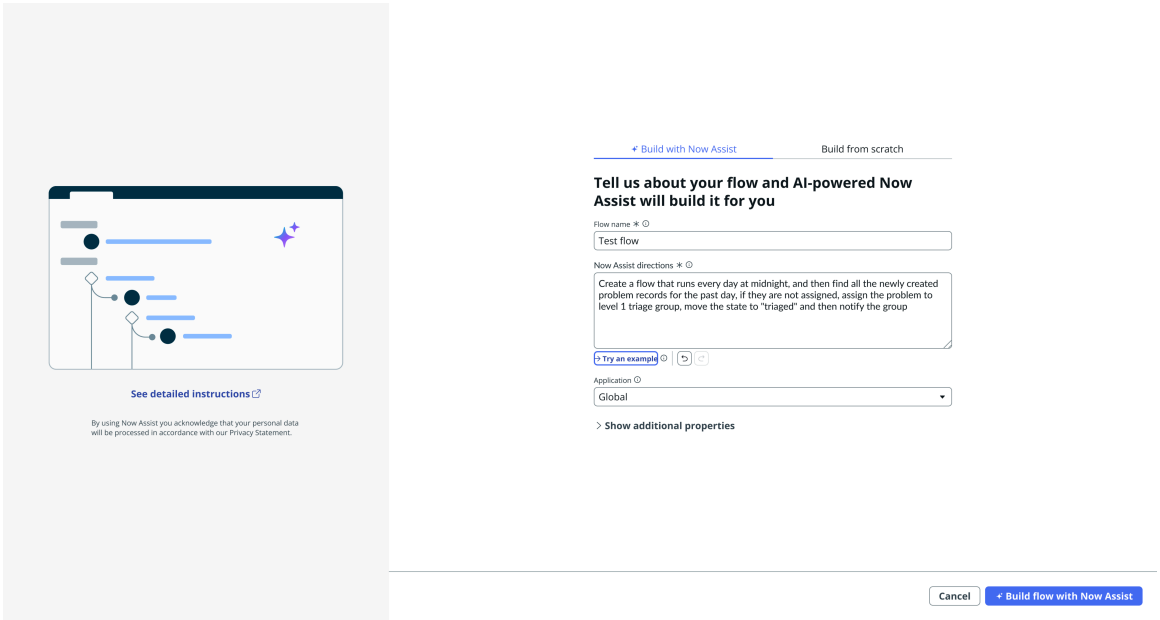
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	quando quiser que os comentários do registro de incidente sejam do usuário atual ou se quiser que os e-mails de aprovação sejam originados pelo aprovador. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. **Nota:** Por padrão, os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão. Para criar um fluxo que possa ser executado com um token OAuth pessoal, selecione a opção o usuário que inicia a sessão. Se o usuário que está executando o fluxo tiver um token OAuth pessoal, o fluxo será executado com esse token. Para obter mais informações sobre como criar um token pessoal do OAuth, consulte Credenciais do OAuth 2.0 . Quando os fluxos são executados como o usuário que inicia a sessão, o sistema limita as ações de fluxo por restrições de ACL do usuário. Certifique-se de que as restrições de segurança não impeçam os usuários que acionam o fluxo de executar ações de fluxo. Os fluxos executados pelo usuário inicial também respeitam as configurações específicas do usuário, como formatos de data/hora. **Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada ignoram essa configuração e sempre são executados como o usuário que inicia a sessão. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.
Padrão de prioridade de fluxo	Nível de prioridade no qual você deseja que o sistema execute este fluxo por padrão. As opções incluem: ◦ Baixo ◦ Média (padrão) ◦ Alta Para saber mais sobre os níveis de prioridade de fluxo, consulte Prioridade de fluxo.

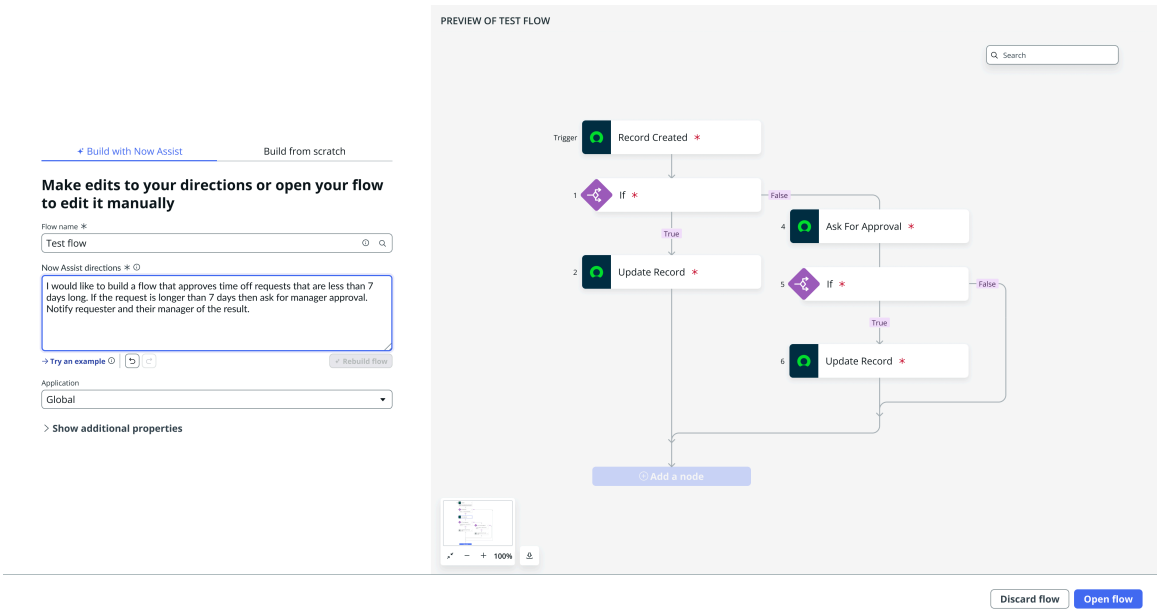
5. **Opcional:** Selecione a opção **Tentar um exemplo** para inserir um exemplo válido de direções de fluxo. Cada vez que você seleciona a opção, o sistema insere um exemplo diferente de texto de direções de fluxo. Há três direções de exemplo para escolher. Cada direção de exemplo produz um tipo diferente de fluxo. Selecionar Testar um exemplo substitui qualquer texto de rota adicionado anteriormente. Você pode usar as opções de desfazer e refazer para reverter para as instruções anteriores.
6. Selecione **Criar fluxo com o Now Assist**.

Tradução automática

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



Workflow Studio usa suas instruções de texto para criar um contorno de fluxo. Se for bem-sucedido, Workflow Studio exibirá uma visualização do fluxo na exibição de diagramação.



7. **Opcional:** Se a visualização do fluxo gerado não atender às suas necessidades, você poderá atualizar as instruções do Now Assist e selecionar **Recriar fluxo**.
   Cada vez que você cria ou recria um fluxo, a operação conta como uma assistência rastreada por sua assinatura Now Assist. Para rastrear seu uso de Now Assist, consulte .

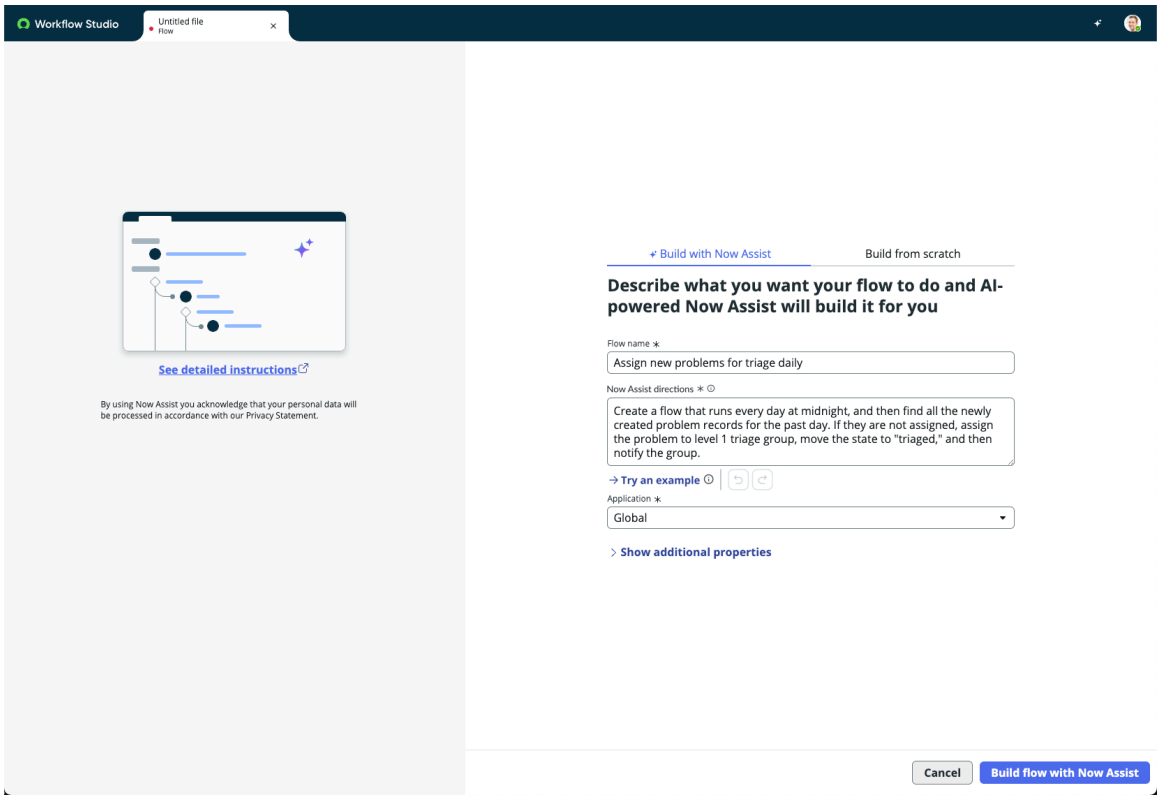
Resultado

Now Assist cria um contorno de fluxo com o nome que você forneceu. Se o modelo de linguagem grande não puder encontrar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo correspondente para sua solicitação, ele poderá adicionar uma ou mais etapas de espaço reservado.

Tradução automática

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

Example: Exemplo de gatilho programado



Você pode usar esses valores de prompt para criar um fluxo com um gatilho programado.

Nome do fluxo

Atribuir novos problemas para triagem diária

Now Assist direções

Crie um fluxo que seja executado todos os dias à meia-noite e localize todos os registros de problemas recém-criados para o dia anterior. Se eles não estiverem atribuídos, atribua o problema ao grupo de triagem de nível 1, mova o estado para "triagem" e notifique o grupo.

O que Fazer Depois

Selecione **Abrir o fluxo**e revise o contorno do fluxo.

- Substitua todas as etapas de espaço reservado por ações reais, lógica de fluxo ou subfluxos.
- Configure as entradas de cada ação, lógica de fluxo e subfluxo para usar dados apropriados.
- Teste o fluxo antes de ativá-lo.

Criar um fluxo com funções

Crie um fluxo ou subfluxo que seja executado com funções atribuídas. A atribuição de funções permite criar um fluxo iniciado pelo usuário que é executado com suas próprias funções em vez das funções do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um fluxo iniciado pelo usuário que seja executado com suas próprias funções e não as funções do usuário. Para obter mais informações sobre como atribuir funções a um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, vá para Funções de fluxo. Por exemplo, permita que um fluxo iniciado pelo usuário seja executado com privilégios elevados, como uma função de administrador limitada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clicar **+ Novo** > **Fluxo** ou **+ Novo** > **Subfluxo**.
3. No formulário Propriedades do fluxo, defina o Nome, a Proteção, a Aplicação e a Descrição do fluxo.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo.
4. No campo **Executar como**, selecione **Usuário que inicia a sessão**.
   A seleção de função não estará disponível se a opção **Usuário do sistema** estiver selecionada no campo **Executar como**.
5. No campo **Executar com função(ões)**, selecione as funções com as quais você deseja que o fluxo seja executado.
   As funções selecionadas substituem todas as funções que o usuário normalmente tem. Se você não selecionar nenhuma função, o fluxo será executado com as funções normalmente associadas ao usuário.

   Example
   Por exemplo, um fluxo de e-mail de entrada normalmente é executado como um usuário existente ou como o usuário Convidado quando não há nenhum usuário existente. Como o usuário Convidado tem acesso limitado, você pode adicionar a função itil para garantir que o fluxo de e-mail de entrada sempre seja executado com a função itil.
6. Clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Se você tiver o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) ativado, adicione a função snc_internal ao seu fluxo.

O que Fazer Depois
Continue a criar e testar seu fluxo até que esteja pronto para ativá-lo. Você pode modificar as funções do seu fluxo a qualquer momento, atualizando o formulário Propriedades do fluxo.

Criar variáveis de fluxo de Catálogo de serviços

Crie variáveis de Catálogo de serviços que ficarão disponíveis somente para um fluxo Catálogo de serviços específico. Variáveis específicas de fluxo estão disponíveis para catalogar tarefas e ações no fluxo.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis de fluxo de Catálogo de serviços são exibidas no campo **Variáveis do catálogo** das ações Criar tarefa do catálogo e Obter variáveis do catálogo. Elas são exibidas no formato **Flow:variablename** e só estão disponíveis para o fluxo no qual foram definidos.

Para obter mais informações sobre como ações de Catálogo de serviços, consulte Criar ação de Tarefa do catálogo e Obter ação de variáveis do catálogo.

Procedimento

1. Abra ou crie um fluxo com um gatilho de Catálogo de serviços.
2. Clique no e selecione **Gerenciar variáveis do catálogo de fluxo**.
   A tabela Variáveis do catálogo de fluxo será aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Novo** para adicionar uma nova variável disponível ao fluxo.
4. Preencha o formulário.

Formulário variável

Campo	Descrição
Aplicação	Campo somente de leitura que indica quais aplicações podem usar esta variável.
Mapear para campo	Mapeia a variável para um campo específico na tabela do produtor de registro. Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Tipo	O tipo de variável que você deseja criar. Para obter mais informações, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços.
Item do catálogo	Item do catálogo usando a variável.
Solicitar	Solicitar que a variável seja colocada na página para o item do catálogo. As variáveis são organizadas de cima para baixo do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de pedido de 1 é colocada acima de outras variáveis com valores de pedido superiores.
Ativo	Caixa de seleção para tornar a variável disponível para uso
Obrigatório	Caixa de seleção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. **Nota:** Este comportamento é aplicável somente no carregamento da página e pode ser alterado por meio de APIs do cliente.
Somente leitura	Opção para tornar a variável somente de leitura ou editável.
Oculto	Opção para ocultar a variável.
Exclusivo	Opção para proibir valores duplicados para esta variável em um conjunto de variáveis com várias linhas. **Nota:** ○ Este campo aparece somente para uma variável criada em um conjunto de variáveis com várias linhas. ○ Este comportamento é aplicável somente em Now Platform, Portal de serviços e no editor de variáveis em Espaço do agente.
Seleção Necessária	Caixa de seleção para exigir que os usuários marquem a variável da caixa de seleção. Por exemplo, use esta opção para exigir que os usuários marquem a caixa de seleção **Concordo** em um formulário de acordo. Se os usuários tentarem enviar o formulário de acordo sem marcar a caixa de seleção, uma mensagem de alerta vai ser exibida para informar que eles precisam marcar a caixa de seleção.
Global	Se selecionada, a variável estará disponível para todas as tarefas do catálogo nos fluxos de trabalho do catálogo de serviços ou planos de execução por padrão. Se desmarcada, a variável deve ser associada a tarefas do catálogo individuais.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campo	Campo para o qual a variável mapeia. Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Tabela do produtor de registro	Tabela na qual o produtor de registro cria um registro Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Pergunta	
Pergunta	Pergunta para aos usuários que estão solicitando o item do catálogo.
Nome	Nome para identificar a pergunta. **Nota:** Se esse campo estiver vazio, seu valor vai ser preenchido automaticamente com base no campo **Pergunta** para todos os tipos de variáveis, exceto pausa, divisão do contêiner e término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve observação para descrever a finalidade da "Pergunta".
Texto de exemplo	Dica exibida no campo da pergunta antes de o usuário inserir um valor. Aplicável às seguintes variáveis: ◦ Endereço IP ◦ E-mail ◦ URL ◦ Texto de linha única ◦ Texto de linha única larga ◦ Texto de várias linhas ◦ Data ◦ Data/Hora
Rich Text	Rótulo formatado a ser exibido em um formulário de item do catálogo. Aplicável para a variável do Rótulo de Rich Text.
Anotação	
Mostrar ajuda	Se selecionado, exibe o texto de ajuda e as instruções para a variável. **Nota:** ◦ Não está disponível para variáveis de quebra e caixa de seleção. ◦ O texto da ajuda e as instruções não estão disponíveis para um conjunto de variáveis.
Sempre Expandido	Se selecionado, o **Texto de ajuda** e o valor do campo **Instruções** vão ser expandidos por padrão quando a página do item do catálogo for carregada. Essa caixa de seleção aparece apenas quando a caixa de seleção **Exibir ajuda** for marcada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Este campo também é aplicável no Portal de serviços. ◦ Este campo não é aplicável no editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. ◦ Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver marcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável vai ser substituída. ◦ Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver desmarcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável vai ser aplicável.
Marcador de ajuda	Se a caixa de seleção **Sempre Expandido** estiver desmarcada, clique no valor especificado neste campo para exibir o **texto da Ajuda** e os valores do campo **Instruções**. Este campo não é aplicável no editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo.
Texto de ajuda	Informações de ajuda para uma variável do Catálogo de serviços. Este campo é aplicável em Now Platform, Portal de serviços, e editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. No entanto, em Espaço e no componente UIB do item do catálogo, é possível exibir o texto de ajuda ou as instruções. Se as instruções e o texto de ajuda estiverem disponíveis, vai ser possível exibir somente as instruções. Este campo não é aplicável para variáveis Break, CheckBox, Container End, Container Split, Macro, and UI Page. Em Espaço e no componente UIB do Item do catálogo, este campo também não é aplicável para uma variável Mascarada.
Instruções	Informações que exigem formatação de rich text ou adição de imagens para oferecer suporte a informações de ajuda. Este campo é aplicável em Now Platform, Portal de serviços, e editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. No entanto, em Espaço e no componente UIB do item do catálogo, é possível exibir o texto de ajuda ou as instruções. Se as instruções e o texto de ajuda estiverem disponíveis, vai ser possível exibir somente as instruções. Em Espaço e no componente UIB do Item do catálogo, este campo também não é aplicável para uma variável Mascarada. **Nota:** Para tabelas HTML, use tamanhos que estejam dentro da largura da variável.
Especificações de tipo (os campos nesta seção variam para cada tipo de variável)	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Largura da variável	Largura para a variável em uma página de item do catálogo, para especificar a porcentagem do tamanho da tela que ela pode abranger. Para obter detalhes, consulte Configuração de uma largura padrão para variáveis do catálogo de serviços . Este campo aparece para todos os tipos de variáveis, exceto para variáveis de quebra, término de contêiner, início de contêiner, divisão de contêiner, layout de contêiner e rótulo.
Habilitar também solicitação para	Opção para permitir que uma solicitação de item do catálogo seja enviada para vários usuários. Depois de selecionar esta opção, o campo **Solicitação também para** é exibido com a variável Solicitado para em um item do catálogo. ◦ Esta funcionalidade é aplicável somente no Portal de serviços. ◦ Este campo é aplicável somente para a variável Solicitado para. Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Delegated request experience .
Funções para usar também solicitação para	Opção para especificar as funções que podem enviar uma solicitação de item do catálogo para vários usuários. ◦ Esta funcionalidade é aplicável somente no Portal de serviços. ◦ Este campo é aplicável somente para a variável Solicitado para. ◦ Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Habilitar solicitação também para** estiver marcada. **Nota:** Se nenhuma função for especificada, qualquer pessoa que tenha acesso ao item do catálogo vai poder enviar a solicitação. Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Delegated request experience .
Direção de escolha	A direção na qual a lista de seleção é organizada. ◦ Na**horizontal**: organiza as opções horizontalmente. ◦ **Para baixo**: organiza as opções verticalmente. Este campo aparece para variáveis de múltipla escolha de pesquisa. **Nota:** A direção selecionada também é aplicável no Portal de serviços.
Campo de opção	Campo de tabela para preencher opções para a variável. Se nenhuma opção for definida para um campo, a variável vai carregar valores distintos relacionados ao campo da tabela. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Tabela de opções	Tabela com valores a serem preenchidos no **campo Opção**. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Não selecione a primeira escolha	Caixa de seleção para deixar todas as opções da variável desmarcadas na página do item do catálogo. Se esta caixa de seleção estiver marcada, a primeira opção para a variável vai ser selecionada por padrão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece para variáveis de escala numérica e de múltipla escolha.
Qualificador de referência dinâmico	Qualificador dinâmico. Selecione um filtro dinâmico para executar uma consulta no campo de referência. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Dinâmico**.
Incluir nenhum	Caixa de seleção para incluir a opção **Nenhum** em uma lista de opções. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha, pesquisa de caixa de seleção, múltipla escolha e caixa de seleção.
Layout	Layout para um contêiner, seja de uma ou duas colunas. Este campo aparece para variáveis de início de contêiner.
Tabela de lista	Tabela com os valores do coletor de lista. A tabela deve ter uma coluna de exibição especificada. Este campo aparece para variáveis de coletor de lista.
Pesquisa a partir de tabela	Tabela da qual os valores são obtidos para os usuários selecionarem. Os valores desta tabela são preenchidos no **campo Valor de pesquisa**. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo de valor de pesquisa	Campo na tabela de pesquisa que preenche as opções para a variável. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo(s) do rótulo de pesquisa	Lista separada por vírgulas de campos na tabela de pesquisa cujos valores são usados para exibir opções. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo de pesquisa de preço	Campo na tabela de pesquisa cujo valor é usado para modificar o preço do item que está sendo solicitado. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo de pesquisa de preço recorrente	Campo na tabela de pesquisa cujo valor é usado para modificar o preço recorrente do item que está sendo solicitado. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Macro	Macro de IU a ser inserida no item do catálogo. Este campo aparece para variáveis de macro, macro com rótulo e página de IU.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Macro de resumo	Aplicável somente para variáveis do tipo Macro e Macro com rótulo.
Widget	Aplicável somente para variáveis do tipo Macro e Macro com rótulo.
Preço se verificado	Preço do item. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Preço recorrente se marcado	Preço que aumenta para o item, quando o usuário solicita mais de um pedido do item. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção. Para obter mais informações sobre preços e preços recorrentes, consulte Como usar variáveis para configuração de preço .
Referência	Tabela de referência para a variável. A tabela deve ter uma coluna de exibição especificada. Este campo aparece para variáveis de referência.
Qual de referência	Qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência . Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo). **Nota:** Por motivos de segurança, o uso de scripts no campo **Qual de referência** é restrito aos administradores do sistema por meio da regra de negócios **Permitir javascript no Valor padrão**. Este campo aparece para variáveis de coletor de listas, pesquisa de múltipla escolha, referência e Solicitado para. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Dinâmico**.
Condição de qualificador de referência	Opções para criar condições. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Simples**.
Máximo de escala	Maior valor na escala de opções disponíveis para a variável. Este campo aparece para variáveis de escala numérica.
Mínimo de escala	Menor valor na escala de opções disponíveis para a variável. Este campo aparece para variáveis de escala numérica.
Somente valores exclusivos	Caixa de seleção para exigir um valor exclusivo para o campo. Quando esta caixa de seleção está marcada, dois registros não podem ter o mesmo valor para esse campo. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha, pesquisa de caixa de seleção e caixa de seleção.
Confirmação de uso	Caixa de seleção para solicitar que os usuários insiram novamente os dados para verificar suas entradas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece para variáveis mascaradas.
Usar criptografia	Caixa de seleção para armazenar a resposta em formato criptografado no banco de dados. Se não estiver criptografada, a resposta vai ser armazenada em formato de texto sem formatação. A criptografia usa DES triplo com criptografia do sistema. Este campo aparece para variáveis mascaradas.
Use qualificador de referência	Tipo de qualificador a ser usado. Este campo aparece para variáveis de referência.
Regex de Validação	Expressão regular que valida o valor da variável. Este campo é exibido somente para os tipos de variáveis Texto de linha única e Texto de linha única larga. Para definir expressões regulares, consulte Define a regular expression for a variable . **Nota:** ○ Este campo também é aplicável no Portal de serviços. ○ O valor do atributo max_length é válido mesmo quando o regex de validação está definido. ○ Não é possível adicionar um item do catálogo com erros de validação de regex à lista de desejos.
Atributos variáveis	Atributos que definem o comportamento e as restrições de uma variável. Para obter informações sobre atributos de variável, consulte Atributo de variável do catálogo de serviços .
Valor padrão	
Valor padrão	Valor padrão para a variável.
Permissão Se nenhuma função for especificada nesta guia para as ações de leitura, gravação ou criação, todos os usuários que podem acessar o item do catálogo vão poder executar essas ações, independente de sua função. Por exemplo, se nenhuma função for especificada para o campo **Funções de gravação**, todos os usuários que podem acessar o item do catálogo vão poder editar o valor da variável no editor de variáveis. Um usuário com uma função que não corresponde a nenhuma das funções a seguir não pode definir valores de variáveis, mesmo por meio de scripts. Essas funções não estão disponíveis para variáveis de Rótulo, Quebra, Divisão de contêiner, Fim de contêiner, Macro, Macro com Rótulo e Página de IU.	
Funções de leitura	Funções que podem visualizar a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Somente um usuário com as funções especificadas neste campo pode exibir a variável.
Funções de gravação	Funções que podem editar a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Se um usuário não tiver as funções especificadas neste campo, a variável vai ser somente de leitura no editor de variáveis.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Criar funções	Funções que podem criar valores para a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Se um usuário não tiver a função especificada, a variável vai ser somente de leitura antes de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro.
Disponibilidade	
Visível em outro lugar	Se selecionada, a variável fica visível no formulário do item antes de solicitar o item, no VEditor após a solicitação do item e na exibição do carrinho do item.
Visível em pacotes	Se selecionada, a variável fica visível quando o item é adicionado a um pacote.
Visível em guias	Se selecionada, a variável fica visível quando adicionada a um guia de pedido ou quando adicionada a um item do catálogo que esteja incluído no guia de pedido. **Nota:** Se um guia de pedido tiver muitos itens e variáveis, considere desmarcar esta caixa de seleção no maior número possível de itens, para melhorar o desempenho de carregamento nos guias de pedido.
Visível em sumários	Se selecionada, a variável fica visível em qualquer resumidor de variável do item do catálogo. No Portal de serviços, a variável está visível na página do tíquete de RITM e na página de Aprovação. Em Now Mobile, a variável está visível nos registros de RITM e de aprovação.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Acesse a variável no fluxo adicionando uma ação Criar tarefa de catálogo ou Obter variáveis de catálogo.

Duplicar uma ação ou subfluxo

Duplique uma ação ou subfluxo em um fluxo.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou flow_designer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Na página principal Flow Designer, selecione o fluxo que contém a ação ou o subfluxo que você deseja duplicar.
3. Em Ações, aponte para a ação ou o subfluxo que você deseja duplicar e selecione o ícone de ação).

Resultado
A ação ou o subfluxo selecionado será duplicado diretamente nele mesmo. Todas as configurações, incluindo funções de transformação, são copiadas para a ação duplicada ou o subfluxo.

Testar um fluxo

Antes de ativar um fluxo para que outros usuários possam acessá-lo, teste para ter certeza de que ele funciona da maneira esperada.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O teste de um fluxo ignora as condições do gatilho de fluxo para executá-lo com os dados de teste fornecidos. Por exemplo, testar um fluxo com um gatilho de registro **Criado** faz com que o sistema atue como se o registro selecionado tivesse sido criado. Para obter uma lista de cápsulas de dados disponíveis por tipo de gatilho, consulte Tipos de gatilho Flow Designer.

Nota:
Como o teste de um fluxo cria ou altera registros na instância, os designers de fluxo devem sempre testar os fluxos em uma instância de não produção que contenha dados de demonstração relevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**e clique duas vezes na linha do fluxo que você deseja testar.
2. Salve o fluxo.
3. Selecione **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Fluxo de teste. O conteúdo da caixa de diálogo Fluxo de teste depende do tipo de gatilho.
4. Se o fluxo tiver um gatilho de registro, crie ou selecione um registro a ser usado para o teste.
   Para criar um registro, selecione o botão Criar novo **registro** botão +.
5. Se o fluxo tiver um gatilho de registro **Atualizado**, **Criado ou Atualizado**, especifique quais campos e valores foram alterados na atualização.
   Para especificar uma mudança de valor de campo, selecione o botão [+] **alterado** Botão Criar novo campo alterado para cada campo cujo valor você deseja mudar. Preencha os detalhes do campo alterado para cada campo alterado.

Campo	Descrição
Nome do campo	O campo atualizado pelo teste.
Valor anterior	O valor do campo antes da atualização.
Valor atual	O valor do campo após a atualização.
Valor de exibição anterior	O valor de exibição do campo antes da atualização.
Valor de exibição atual	O valor de exibição do campo após a atualização.

6. Selecione **Executar teste**.

   Nota:
   Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar um fluxo de forma assíncrona em segundo plano.

   O sistema testa o fluxo.
7. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Exibir os detalhes da execução do fluxo**.

Tradução automática

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

Nota:
Este link é criado independentemente da sua escolha para a opção **Executar teste em segundo plano**. Se você selecionou a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao fluxo somente após a conclusão da execução.

O sistema exibe os detalhes de execução do fluxo para o teste.

O que Fazer Depois
Revise o Detalhes do fluxo de execução.

Ativar um fluxo

Ative um fluxo para disponibilizá-lo para execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou admin.

Teste se o fluxo produz resultados e saídas esperados. Verifique se você tem acesso de gravação ao fluxo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de testar se o fluxo é executado corretamente, ative-o para disponibilizá-lo para execução. Somente os fluxos ativados são executados quando suas condições de gatilho são atendidas ou quando chamados por um script.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione o filtro de cápsula de dados **Fluxos**.
3. Selecione o fluxo que você deseja ativar na lista de fluxos salvos para abri-lo.
4. Selecione **Ativar**.

   Você deve ter acesso de gravação a um fluxo para ativá-lo. A opção de ativação pode estar inativa por vários motivos.
   - O fluxo pode pertencer a outro escopo da aplicação ao qual você não tem acesso.
   - O fluxo pode ser marcado como somente leitura para ser protegido.
   - O fluxo pode exigir permissões de desenvolvedor que você não possui no momento.

Alterar o título padrão de um fluxo ou ação

Altere o título padrão de um fluxo, subfluxo ou ação adicionando texto com estilo e dinâmico.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, flow_designer ou action_designer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Na página principal Flow Designer, clique em **Novo** e selecione **Fluxo**, **Subfluxo**ou **Ação** na lista.
3. No cabeçalho principal Flow Designer, clique no ícone mais ações (ícone).
4. Clique **em Mudar título padrão**.

Tradução automática

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

5. Na tela Mudar título padrão, insira um título.

a. Use qualquer combinação das seguintes opções para criar um título com estilo:

Estilo de texto	Exemplo de entrada para novo título	Exemplo de saída no ambiente Flow Designer
Negrito	Um título *negrito*	A **bold** title
Itálico	Um título _italic_	An *italic* title
Sublinhado	Um título ~sublinhado~	An underlined title
Embora	Um título ~~riscado~~	A ~~strikethrough~~ title
Título (negrito e colorido)	Um título #titled#	A **titled** title

b. Adicione texto gerado dinamicamente ao seu título a partir de uma entrada, saída, ação ou etapa de ação clicando no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecionando a entrada, saída, ação ou etapa de ação que você deseja incluir no título.

Nota:
O valor associado ao campo **Rótulo** para uma entrada ou saída aparece no título.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Quando você muda o título padrão da ação ou do subfluxo, o novo título aparece no ambiente Flow Designer.

Editar um fluxo

Editar um fluxo existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão Washington DC, os fluxos são abertos em um estado somente leitura para serem protegidos contra mudanças acidentais. Quando um fluxo está em um estado somente leitura, você só pode revisar, testar, desativar ou solicitar sua edição. Você deve solicitar a edição de um fluxo antes de fazer mudanças. Ao editar um fluxo, suas mudanças são salvas automaticamente sempre que você seleciona **Concluído** para fechar as opções de configuração.

Nota:
Flow Designer não exibe mais um botão **Salvar** enquanto você edita um fluxo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o fluxo que você deseja editar.
   Se necessário, navegue até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**e selecione o fluxo que você deseja editar.
   Flow Designer abre o fluxo em um estado somente leitura, que fornece apenas opções para solicitar edição, revisão, teste ou desativá-lo.
2. Selecione **Editar fluxo**.
   Flow Designer verifica se outra pessoa já tem o fluxo aberto para edição. Se o fluxo já estiver sendo editado, você verá uma mensagem exibindo o nome do usuário que está editando o fluxo. Se o fluxo estiver disponível para edição, você abrirá o fluxo em um estado editável.
3. Execute as ações apropriadas para editar o fluxo.
   Ao editar um fluxo, suas mudanças são salvas automaticamente sempre que você seleciona **Concluído** para fechar as opções de configuração. Cada vez que o fluxo é salvo, o ícone do indicador Salvar é atualizado.

Opção	Descrição
Mudar o nome, a descrição ou as funções do fluxo	No cabeçalho principal, selecione **Propriedades,** insira os valores desejados nos campos apropriados e selecione **Atualizar**. **Nota:** Você não pode mudar o escopo da aplicação de um fluxo depois de salvá-lo.
Para editar o gatilho	Em seu fluxo, selecione a descrição do gatilho, preencha os campos conforme desejado e selecione **Concluído**. **Nota:** Modificar gatilhos pode resultar na exclusão de configurações de ação referenciadas.
Para editar uma ação existente	Em seu fluxo, selecione a descrição da ação, preencha os campos conforme desejado e selecione **Concluído**.
Para adicionar uma nova ação	Para adicionar uma ação no final de um fluxo, selecione o ícone de adição na seção AÇÃO. Prossiga como você faria para adicionar uma ação a um novo fluxo. Para inserir uma ação em um fluxo existente, aponte para a linha vertical entre os ícones de ação onde você deseja inserir a ação. Quando o ícone de adição aparecer, selecione-o. Adicione a ação da mesma forma que a adicionaria a um novo fluxo.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Importante: Flow Designer exibe um caractere de asterisco ao lado de qualquer ação, lógica de fluxo ou subfluxo que não tenha valores de campo obrigatórios. Abra a ação, a lógica de fluxo ou o subfluxo para adicionar os valores de campo obrigatórios.
Para desfazer a última edição	Selecione **Desfazer última ação** para reverter sua última mudança. Flow Designer armazena suas últimas 20 mudanças de configuração. Você não pode desfazer mudanças que criam registros. Por exemplo, a conversão de ações em um subfluxo cria um subfluxo e, portanto, não pode ser desfeita. Você pode selecionar **Desfazer última ação** várias vezes para reverter várias mudanças. **Importante:** A opção de desfazer só está disponível durante a sessão do usuário atual. Fechar a guia de fluxo ou a guia do navegador Flow Designer encerra a sessão do usuário atual e limpa o histórico de desfazer.
Para refazer o último desfazer	Selecione **Refazer a última ação** para reaplicar a última mudança revertida. Flow Designer armazena suas últimas 20 mudanças de configuração. Você pode selecionar **Refazer a última ação** várias vezes para reaplicar várias mudanças. **Importante:** A opção de refazer só está disponível durante a sessão do usuário atual. Fechar a guia de fluxo ou a guia do navegador Flow Designer encerra a sessão do usuário atual e limpa o histórico de refazer.

4. Para salvar suas mudanças, feche a guia de fluxo.
   Flow Designer O salva automaticamente as mudanças conforme você adiciona e edita itens. Ele também salva quando você testa ou ativa um fluxo.

Editar um valor de cápsula de dados

Modifique o caminho de uma cápsula de dados para selecionar um valor diferente. Comece com o caminho atual de uma cápsula de dados e use o seletor de cápsula de dados para selecionar um novo caminho.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o selecionador de cápsula de dados para mudar o caminho de uma cápsula de dados em vez de excluir e recriar a cápsula de dados. Alterar o valor de uma cápsula de dados remove todas as funções de transformação aplicadas a ela.

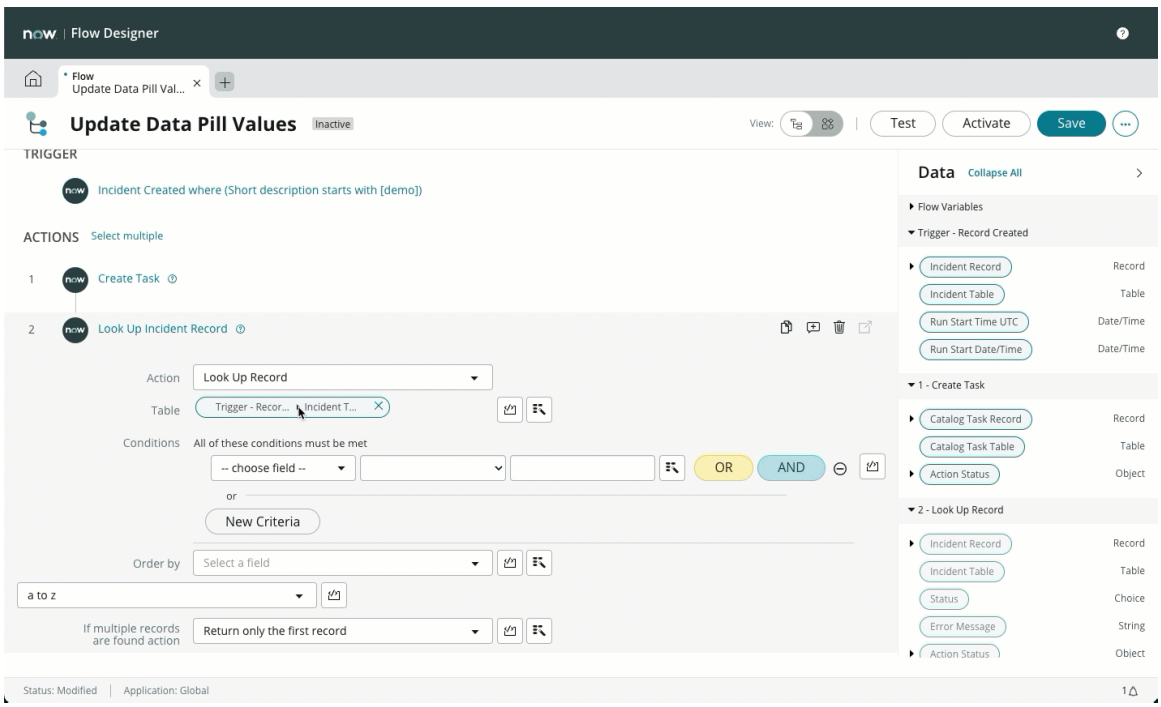
Procedimento

1. Abra a ação, o fluxo ou o subfluxo que você deseja editar.
2. Selecione a cápsula de dados que você deseja editar.
   O selecionador de cápsula de dados exibe o caminho atual para a cápsula de dados.
3. Anote todas as funções de transformação aplicadas ao caminho da cápsula de dados existente.

> **Aviso:**
> Alterar o caminho da cápsula de dados remove todas as funções de transformação aplicadas à cápsula de dados.

4. Use o seletor de cápsula de dados para selecionar uma nova cápsula de dados.

Example



5. Feche o selecionador de cápsula de dados.

O que Fazer Depois
Adicione de volta funções de transformação relevantes que foram removidas da cápsula de dados antiga.

Excluir um fluxo

Exclua um fluxo que você não precisa mais.

Antes de Iniciar
Função necessária: flow_designer ou administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode excluir registros que estão no mesmo escopo da aplicação da sessão atual. Se sua instância usa separação de domínio, verifique se você está no escopo Global. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Flow Designer.

Procedimento

1. Se necessário, navegue até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer** para exibir a página principal Flow Designer.
2. Marque a caixa de seleção da linha correspondente ao fluxo que você deseja excluir.
3. Clique **em Ações nas linhas selecionadas. . .**e clique em **Excluir**.

Exibir fluxos ativados para uma tabela

Exibir fluxos com gatilhos baseados em registro que são executados em uma tabela específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou flow_designer e todas as funções necessárias para exibir a tabela de dados.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela de dados para a qual você deseja exibir os fluxos baseados em registro ativados.

   Example

   Por exemplo, navegue até incident_list.do para ver uma lista de registros de incidentes.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna na exibição de lista e selecione **Configurar** > **Fluxos do Flow Designer**.
   A tabela Fluxos é aberta e exibe todos os fluxos baseados em registro que foram ativados para serem executados na tabela especificada.

Fases de fluxo e subfluxo

Comunique a fase atual de uma solicitação, fluxo ou subfluxo com um usuário final.

Ao configurar fases em Flow Designer, você pode:

- Crie qualquer número de fases.
- Altere os rótulos e os nomes das fases.
- Defina a duração estimada de uma fase.
- Importe uma cópia de um conjunto de fases predefinido da tabela Conjuntos de fases. Para saber mais sobre conjuntos de fases, consulte Conjuntos de fases do fluxode trabalho. As mudanças feitas na cópia não afetam o registro do conjunto de fases original.

Embora as fases possam ser adicionadas a um fluxo com um gatilho programado, as fases nunca são exibidas para um usuário final porque não há nenhum registro associado para o campo de fase. Use somente fases em fluxos com registro e gatilhos Catálogo de serviços.

Exiba as fases de um fluxo ou subfluxo nos detalhes de execução do fluxo.

Tradução automática

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

Exibição de fases em um campo de fase

Um campo de fase é um campo do tipo Workflow que exibe as fases de um fluxo para um usuário. A tabela Catálogo de serviços usa um campo **Fase** para indicar o andamento de uma solicitação conforme ela é processada.

Os campos de fase são exibidos:

- Fases de fluxos com gatilhos de registro ou Catálogo de serviços.
- Fases do fluxo ou subfluxo associado. Se o fluxo associado chamar outro fluxo, as fases definidas no fluxo secundário não serão exibidas.
- Fases de fluxos ou subfluxos que foram iniciados.

Os ícones de estado nos campos de fase não podem ser modificados. Limite o número de fases e o tamanho de cada nome de fase para evitar que o texto e os ícones sejam quebrados em várias linhas.

Nota:
Adicione apenas um campo de fase por tabela. Se houver mais de um campo de fase, o sistema exibirá somente as fases do primeiro campo de fase definido na entrada do dicionário da tabela.

Campo de fase e tipos de gatilho

A associação de um fluxo a um campo de fase depende do tipo de gatilho de fluxo.

Tipo de gatilho de fluxo	Requisitos
Registro	Para um campo de fase relatar fases em um fluxo baseado em registro, deve estar presente um campo de fase na mesma tabela que o registro-gatilho. Quando um fluxo tem fases, Flow Designer comunica o status de cada fase de volta para a tabela de acionamento e exibe o estado da fase atual como um ícone. Se houver mais de um campo de fase na tabela, somente o primeiro campo de fase definido na definição do dicionário da tabela será usado. **Nota:** Evite criar fases para vários fluxos que sejam acionados a partir da mesma tabela. Um campo de fase exibe somente as fases do fluxo final a serem executadas. Adicione condições diferentes a cada fluxo para garantir que as fases de um fluxo não substituam outro fluxo.
Catálogo de serviços	Se estiver usando o Catálogo de serviços gatilho, o fluxo deve ser associado ao item Catálogo de serviços por meio do campo **Fluxo**. Remova todos os fluxos de trabalho associados ao item limpando os campos **Fluxo** de trabalho e **Plano de execução**. O campo **Fase** exibe o estado da fase atual em qualquer exibição de lista da tabela Itens solicitados [sc_req_item].

Estados de fase

Durante a execução do fluxo ou subfluxo, cada fase pode estar em um dos cinco estados.

Tradução automática

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

Estado	Descrição
Pendente	Esta fase ainda não foi iniciada.
Em andamento	Esta fase é execução.
Ignorado	Esta fase foi ignorada e não foi executada. Normalmente, esse estado é atingido quando um bloco de lógica de fluxo condicional não é executado.
Completo	Esta fase está concluída.
Erro	Esta fase atingiu uma condição de erro. Ao projetar um fluxo ou subfluxo, você pode definir manualmente para relatar um estado de erro. Para definir um estado de erro: • O fluxo ou subfluxo deve ter pelo menos uma fase definida. • O erro só pode ser definido dentro de uma fase. Quando uma condição de erro é atingida, o estágio atual é definido como Erro. • O erro só pode ser definido dentro de um bloco de lógica de fluxo condicional.

Cada fase pode ter seus próprios rótulos de estado personalizados. Por exemplo, suponha que você tenha um fluxo com duas fases. A Fase 1 pode ter o estado Pendente com o rótulo Aguardando e a Fase 2 pode ter um estado Pendente com o rótulo Ainda não iniciado. Flow Designer fornece opções para gerar os estados padrão ou estados de aprovação.

Propriedades do sistema

Você pode usar essas propriedades do sistema para configurar como Flow Designer mostra os aprovadores de um campo de fase.

com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvers

Mostre ou oculte a lista de aprovadores atribuídos a uma fase de um campo de fase. Defina o valor como verdadeiro para mostrar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase. Defina o valor como falso para ocultar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema

com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvers_limit

Especifique o número máximo de aprovadores a serem exibidos em um campo de fase como um valor inteiro. Definir este valor acima de 10 corre o risco de causar erros de renderização em uma exibição de lista. O campo de fase de um registro pode se tornar tão grande que a lista não pode exibir registros adicionais na lista.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão:5
- Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos com fases.

Tradução automática

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

Evite definir fases que dependem de uma lógica de fluxo Para cada

O Flow Designer impede que você adicione fases em um bloco **Para cada**. Você só pode adicionar fases antes ou depois de um bloco **Para cada**.

Evite ter vários fluxos com fases para os mesmos registros

Um campo de fase sempre exibe as informações de fase fornecidas pelo último fluxo a ser executado em uma tabela ou registro. Se vários fluxos forem executados nos mesmos registros, as fases definidas em um fluxo poderão, em teoria, substituir as fases de outro fluxo. Para evitar que vários fluxos substituam as fases um do outro, defina condições de gatilho exclusivas para cada fluxo.

Evite atualizar os campos de fase

Se você gerencia fases com um fluxo, evite atualizar diretamente os campos de fase com ações, regras de negócios, chamadas de script ou fluxos de trabalho. Atualizar manualmente o valor de um campo de fase pode produzir resultados inesperados ou indesejados.

Certifique-se de que cada fluxo em uma tabela tenha condições de gatilho exclusivas

Adicionar condições de gatilho exclusivas a cada fluxo garante que os fluxos sejam executados somente sob essas condições e evita que as fases de um fluxo substituam as fases de outro fluxo. Especificar condições exclusivas do gatilho facilita a solução de problemas de fluxos, limitando o número de execuções de fluxo que podem produzir mudanças de registro.

Usar fases de erro para se comunicar com o usuário

O estado de erro de fluxo não afeta a execução do fluxo. Um fluxo continua em execução mesmo se atingir um estágio de erro. Use um bloco de lógica de fluxo condicional para definir a fase de erro e comunicar ao usuário que o estado da fase atual é Erro. Por exemplo, se uma aprovação não for aprovada dentro do limite necessário, convém comunicar um erro ao usuário.

Use a fase de erro para parar o processamento de um fluxo

Use um bloco de lógica de fluxo condicional para identificar quando um fluxo entra na fase de erro. Use a lógica de fluxo para parar de processar o fluxo ou executar algum tipo de ação de correção. Por exemplo, você pode querer mudar o estado do registro ou a atribuição quando um fluxo atinge um estado de erro.

Configurar fases e adicioná-las a um fluxo

Configure quando as fases serão exibidas para um usuário, defina rótulos de estado de fase e adicione fases a um fluxo ou subfluxos em Flow Designer.

Antes de Iniciar

Embora as fases possam ser adicionadas a um fluxo com um gatilho programado, as fases nunca são exibidas para um usuário final porque não há nenhum registro associado para o campo de fase. Use somente fases em fluxos com registro e gatilhos Catálogo de serviços.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. **Opcional:** Se ainda não estiver presente, crie um campo de fase na tabela que aciona o fluxo.

   (Optional) Um campo de fase é um campo do tipo Workflow que exibe as fases de um fluxo para um usuário. A tabela Catálogo de serviços Itens solicitados [sc_req_item] tem um campo de fase por padrão.

   Para um campo de fase relatar fases em um fluxo baseado em registro, deve estar presente um campo de fase na mesma tabela que o registro-gatilho.

Tradução automática

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

Para adicionar um campo a uma tabela, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela .

2. **Opcional:** Se estiver adicionando fases a um fluxo com um gatilho Catálogo de serviços, selecione o fluxo no campo **Fluxo** da tabela Item do Catálogo de serviços [sc_cat_item].
   Se estiver usando o gatilho Catálogo de serviços, o fluxo deve ser associado ao item Catálogo de serviços por meio do campo **Fluxo**. Remova todos os fluxos de trabalho associados ao item limpando os campos **Workflow** e **Plano de execução**. Isso permite que uma solicitação de um item do catálogo inicie um fluxo específico para esse item do catálogo.
3. Abra o fluxo ou subfluxo em Flow Designer.
4. Crie e configure fases.

   a. Clique e selecione **Fases**.
   O menu Fases de fluxo é aberto.

   b. Clique em **Nova fase** para criar e configurar as opções de fase.

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da fase. Deve ser exclusivo.
valor	Nome interno da fase. Deve ser exclusivo.
Duração	Duração estimada exibida para o usuário. Se você quiser atualizar as fases com base nos tempos de execução do fluxo, considere adicionar um ou mais blocos de lógica de fluxo Aguardar uma duração. Para obter mais informações, consulte Aguarde uma lógica de fluxo de duração.
Sempre Mostrar	Se selecionado, a fase sempre será exibida no campo de fase, mesmo se a fase for definida em um bloco de lógica de fluxo que pode não ser executado.

   c. **Opcional:** Selecione um conjunto de fases para importar fases da tabela Conjuntos de fases.
   Para saber mais sobre conjuntos de fases, consulte Conjuntos de fases do fluxode trabalho. As mudanças feitas na cópia não afetam o registro do conjunto de fases original.

   d. Ordene as fases de cima para baixo na ordem em que deseja que o campo de fase as exiba.
   A fase na parte superior aparece primeiro no campo de fase e a fase na parte inferior aparece por último no campo de fase.

   Nota:
   Se você criar fases em linha, o menu Fases de fluxo as exibirá na ordem em que foram criadas, não na ordem em que aparecem no fluxo.

5. Adicione fases ao fluxo ou subfluxo.

   a. Aponte para um local no fluxo ou subfluxo.

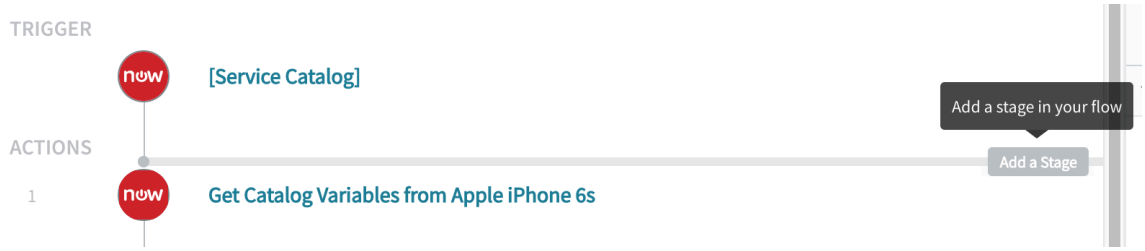
   b. Clique **em Adicionar uma fase**.

   c. Selecione uma fase existente.
   As fases podem ser aplicadas no início de qualquer ação Flow Designer ou bloco de lógica de fluxo ou em um bloco If.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fases não estão disponíveis em um bloco de lógica de fluxo **Para cada**. Você só pode adicionar fases antes e depois de um bloco de lógica de fluxo **Para cada**.

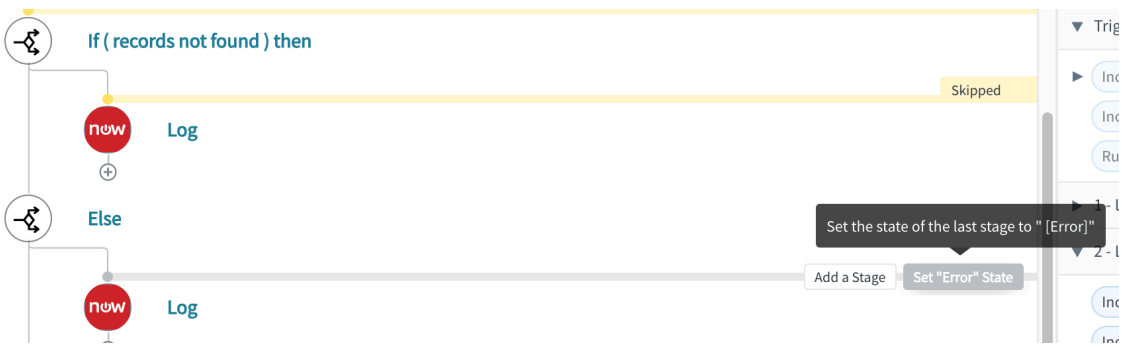


6. **Opcional:** Crie fases em linha.
   a. Aponte para um local no fluxo ou subfluxo.
   b. Selecione **Adicionar uma fase**.
   c. Selecione **+**.

Importante:
Quando você cria fases em linha, os campos de fase exibem as fases na ordem em que foram criadas, não na ordem em que aparecem no fluxo. Para configurar ou mudar a ordem das fases criadas em linha, abra o menu ⋮.

7. **Opcional:** Defina uma fase para o estado Erro em um bloco de lógica de fluxo condicional.
   a. Aponte para um local.
   b. Selecione **Definir estado de "erro"**.
   Observe os seguintes requisitos para definir uma fase como a fase Erro:

   - O fluxo ou subfluxo deve ter pelo menos uma fase definida.
   - O erro só pode ser definido dentro de uma fase. Quando uma condição de erro é atingida, o estágio atual é definido como Erro.
   - O erro só pode ser definido dentro de um bloco de lógica de fluxo condicional.



Quando o fluxo atinge o ponto indicado, a fase em execução no momento é definida como Erro no campo de fase.

Resultado

Quando o fluxo é executado, os detalhes da fase aparecem em qualquer campo do tipo Fluxo de trabalho. Em um fluxo com um gatilho baseado em registro, o campo Fluxo de trabalho da tabela de gatilho exibe o 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.

da fase atual. Em um fluxo com um gatilho Catálogo de serviços, o campo **Fase** da tabela Itens solicitados [sc_req_item] exibe o estado da fase atual.

Manipulador de erros de fluxo

Habilite fluxos para detectar erros. Execute uma sequência de ações e subfluxos para identificar e corrigir problemas. Por exemplo, faça com que os fluxos registrem em log valores de saída, enviem notificações e executem subfluxos corretivos quando eles produzirem um erro.

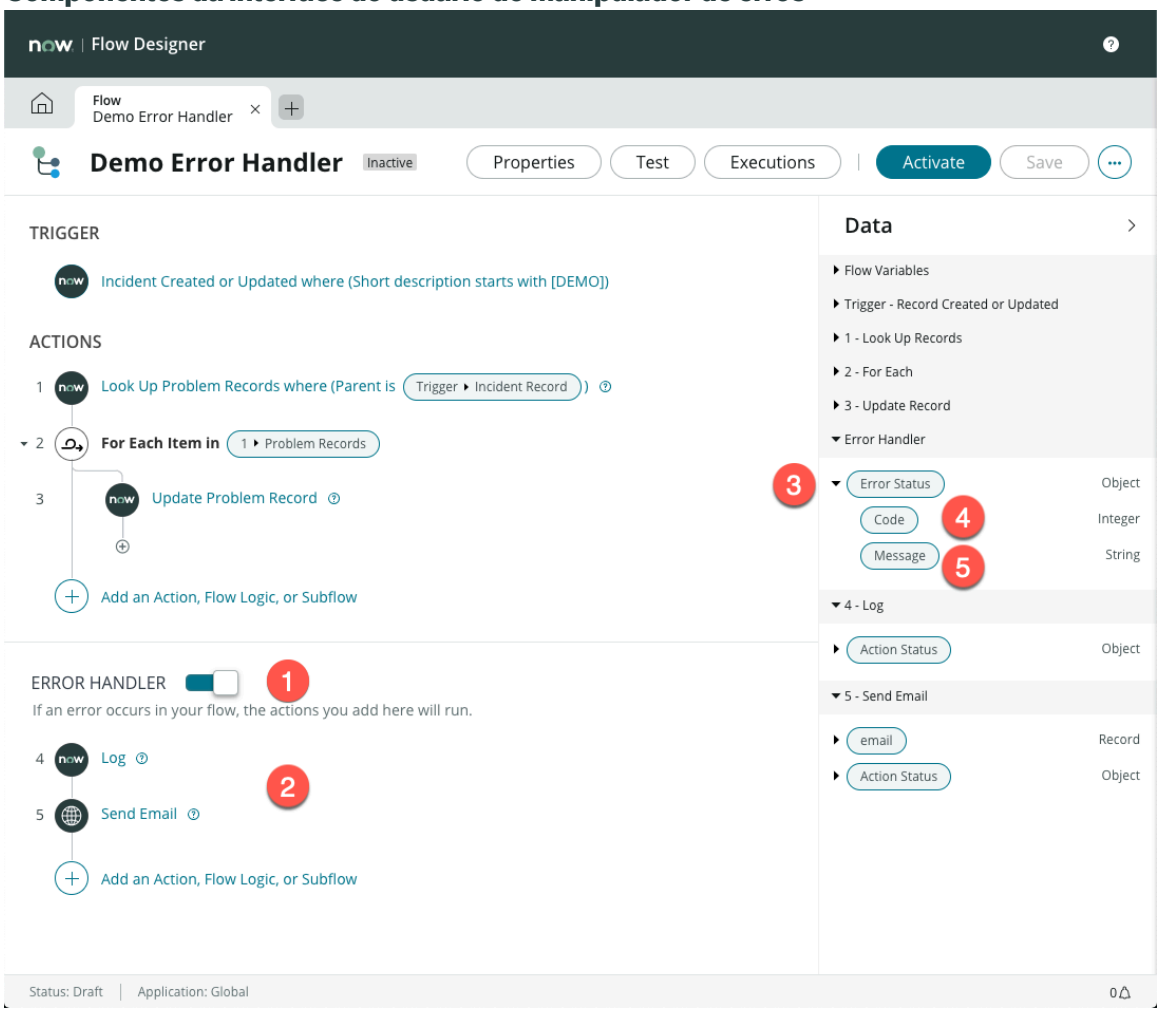
Benefícios

Habilite um manipulador de erros de fluxo para obter esses benefícios.

- Automatize a identificação de erros de fluxo conforme eles acontecem. Capture e envie informações de erro de fluxo em vez de pesquisar manualmente problemas causados por erros de fluxo.
- Automatize a resolução de erros de fluxo. Execute ações e subfluxos para atualizar registros em vez de atualizar manualmente os registros afetados por erros de fluxo.
- Crie sua própria lógica de manipulação de erros de ação. Especifique quando as ações retornam um erro em vez de sempre retornar um erro.

Componentes do manipulador de erros

Componentes da interface do usuário do manipulador de erros



O tratamento de erros de fluxo consiste nesses componentes.

Tradução automática

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

   Opção para habilitar ou desabilitar o tratamento de erros de fluxo. Quando habilitado, o fluxo exibe a seção Manipulador de erros.

2. **Seção do manipulador de erros**

   Seção de fluxo que é executada quando o fluxo detecta um erro. Use esta seção para automatizar a identificação e a resolução de erros de fluxo. Você pode adicionar até 10 itens nesta seção.

   Nota:
   O limite de 10 itens inclui qualquer combinação de ações, lógica de fluxo ou subfluxos.

3. **Status de erro**

   Cápsula de dados do objeto que contém detalhes sobre o erro detectado pelo fluxo.

4. **Status de erro > Código**

   Cápsula de dados inteiros que indica se o fluxo produziu um erro. Por padrão, um valor de 1 indica que o fluxo produziu um erro. Um valor de 0 indica que o fluxo foi executado com sucesso. Você pode definir seus próprios códigos de erro ao criar uma ação personalizada.

5. **Status de erro > Mensagem**

   Cápsula de dados de cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela ação, etapa ou operação do sistema.

Estados de erro disponíveis

Habilitar o Manipulador de erros muda os estados relatados nos detalhes de execução do fluxo. O Manipulador de erros pode produzir esses estados de fluxo.

Concluído (erro detectado)

Estado gerado quando o fluxo detectou um erro e executou com êxito os itens na seção Manipulador de eventos. O fluxo gera esse estado mesmo quando a seção Manipulador de eventos está vazia. Este estado só está disponível quando você habilita um manipulador de erros de fluxo. Este estado só é visível em uma página de detalhes de execução de fluxo. Em vez disso, os registros de contexto de fluxo exibem o estado como **Concluído**.

Concluído (erro ignorado)

Estado gerado quando uma ação personalizada continua em execução após uma falha de etapa. Quando uma ação gera esse estado, ela o passa para o fluxo primário. Este estado só está disponível quando você habilita um manipulador de erros de fluxo. Este estado só é visível em uma página de detalhes de execução de fluxo. Em vez disso, os registros de contexto de fluxo exibem o estado como **Concluído**.

Erro

Estado gerado quando um erro permanece não detectado.

- Ocorreu um erro no fluxo enquanto o Manipulador de erros está desabilitado
- Ocorreu um erro na seção Manipulador de erros

Quando ocorre um erro

Quando ocorre um erro em um fluxo com um manipulador de erros ativo, o fluxo para de executar outras ações e lógica de fluxo e, em vez disso, executa os itens na seção do manipulador de erros. Se os itens na seção do manipulador de erros forem executados, o fluxo será interrompido com o estado Concluído (erro detectado). Se o próprio manipulador de erros gerar um erro, o fluxo será interrompido com o estado Erro.

Tradução automática

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

Um fluxo não pode executar novamente itens que geram um erro ou retomar a partir da etapa que gerou um erro. Você pode usar Testar a lógica de fluxo para continuar executando um fluxo que encontra erros no bloco de tentativa.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes para obter os benefícios oferecidos pelo tratamento de erros de fluxo.

Evite adicionar itens de tratamento de erros à seção principal do fluxo

Um fluxo normalmente para de ser executado quando uma ação ou subfluxo retorna um erro na seção principal. Um fluxo interrompido não pode executar nenhuma ação ou subfluxos após o ponto em que retornou um erro. Adicionar ações de tratamento de erros e subfluxos à seção Manipulador de erros garante que eles sejam executados quando houver um erro.

Capturar informações de status de erro

O objeto Status do erro contém informações sobre a ação que produziu um erro. Você pode usar essas informações para identificar a causa do erro, bem como registrar os dados que podem precisar de correção.

Suprimir mensagens de erro de subfluxo

Você pode habilitar o Manipulador de erros para um subfluxo para impedir que seus erros sejam propagados em cascata para um fluxo primário. Deixar a seção do Manipulador de erros de subfluxo vazia garante que ela sempre gere o estado **Concluído (erro detectado)**.

Usar subfluxos para evitar o limite de 10 itens

Em vez de forçar seu processo de tratamento de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Usar subfluxos para executar ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados de registro. Quando um erro de fluxo deixar os dados de registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Tópicos relacionados

Avaliação de erro de ação

Adicionar um manipulador de erros a um fluxo

Execute uma sequência de ações e subfluxos de Flow Designer para identificar e corrigir problemas que foram causados por erros de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um manipulador de erros de fluxo permite que seu fluxo detecte um erro e execute um conjunto de ações, opções de lógica de fluxo e subfluxos.

Importante:
Um manipulador de erros de fluxo não pode retomar ou reiniciar um fluxo que produz um erro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Crie um fluxo ou abra um fluxo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Criar um fluxo.

Tradução automática

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

3. Habilite o comutador ERROR HANDLER.
   Flow Designer adiciona uma seção de manipulador de erros ao fluxo e ao painel Dados.
4. Adicione ações, opções de lógica de fluxo ou subfluxos à seção Manipulador de erros.
   Você pode adicionar até 10 ações, opções de lógica de fluxo ou subfluxos a esta seção. Considere usar um subfluxo para capturar as informações de erro ou para corrigir problemas com os dados de registro.

   Você pode adicionar opções de lógica de fluxo ao manipulador de erros. Essas opções são descritas na tabela a seguir.

   Opções de lógica de fluxo compatíveis

Opção de lógica de fluxo	Descrição
Se	Aplique de forma seletiva uma ou mais ações somente quando uma lista de condições for atendida. Para obter mais informações, consulte Se o.
Esperar por uma duração de tempo	Use esta opção de lógica de fluxo para pausar o fluxo por um período especificado e retomar a execução do fluxo após o término do período. Para obter mais informações, consulte Aguardar um determinado período de tempo.
Encerrar fluxo	Use esta opção de lógica de fluxo para parar um fluxo em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Finalizar fluxo.
Fluxo Dinâmico	Identifique e execute um fluxo ou subfluxo dinamicamente usando dados de tempo de execução. Crie modelos para fornecer entradas esperadas para fluxos ou subfluxos chamados dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Fluxo dinâmico.
Definir variáveis de fluxo	Atribua um valor a uma ou mais variáveis de fluxo. Mude ou atualize o valor de uma variável durante um fluxo. Para obter mais informações, consulte Definir variáveis de fluxo.

   O objeto Status do erro contém as informações sobre o erro de fluxo. Você também pode usar o objeto de status da ação que é retornado por cada ação para criar a lógica condicional. Esses dois objetos estão disponíveis no painel Dados.
5. **Opcional:** Adicione fases no Manipulador de erros.
   Para obter mais informações sobre como adicionar fases, consulte Configurar fases e adicioná-las a um fluxo.
6. Adicione uma ação personalizada ao corpo principal do fluxo que gera um erro.
   Para saber como criar uma ação personalizada, consulte Criar uma ação personalizada para gerar um erro.
7. Teste o fluxo para garantir que o manipulador de erros funcione conforme o esperado.
   Para obter mais informações sobre como testar um fluxo, consulte Testar seu fluxo.
8. Quando a manipulação de erros de fluxo estiver funcionando conforme o esperado, selecione o ícone de exclusão ao lado da ação personalizada que gera um erro para removê-la do fluxo.

Resultado

Seu fluxo executa as ações, as opções de lógica de fluxo e os subfluxos que você especifica quando o fluxo produz um erro. Os detalhes da execução do fluxo exibem o estado Concluído (erro detectado) para o fluxo e a ação que retornou um erro.

Tradução automática

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

Crie uma ação que intencionalmente lance um erro para testar o tratamento de erros de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação personalizada gera um erro quando o valor de entrada da ação é definido como 1. Qualquer outro valor de entrada permite que a ação seja executada sem gerar um erro. Você pode adicionar esta ação personalizada a um fluxo para testar o tratamento de erros de fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O sistema exibe a página principal Flow Designer.
2. Selecionar **Novo** > **Ação**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades da ação.
3. Insira esses valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Lançar um erro
Aplicação	Global
Acessível de	Todos os escopos de aplicação

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe a interface Designer de ações.
5. Em Contorno da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
6. Configure a entrada da ação com esses valores.

Campo	valor
Rótulo	Código de Erro
Tipo	Inteiro
Obrigatório	Verdadeiro

7. Em Contorno da ação, selecione **Adicionar uma nova etapa**.
   O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
8. Selecione **a etapa Script**.
9. Na seção **Variáveis de entrada**, selecione **Criar variável**.
10. Configure a variável com esses valores.

Campo	Valor
Nome	código

Tradução automática

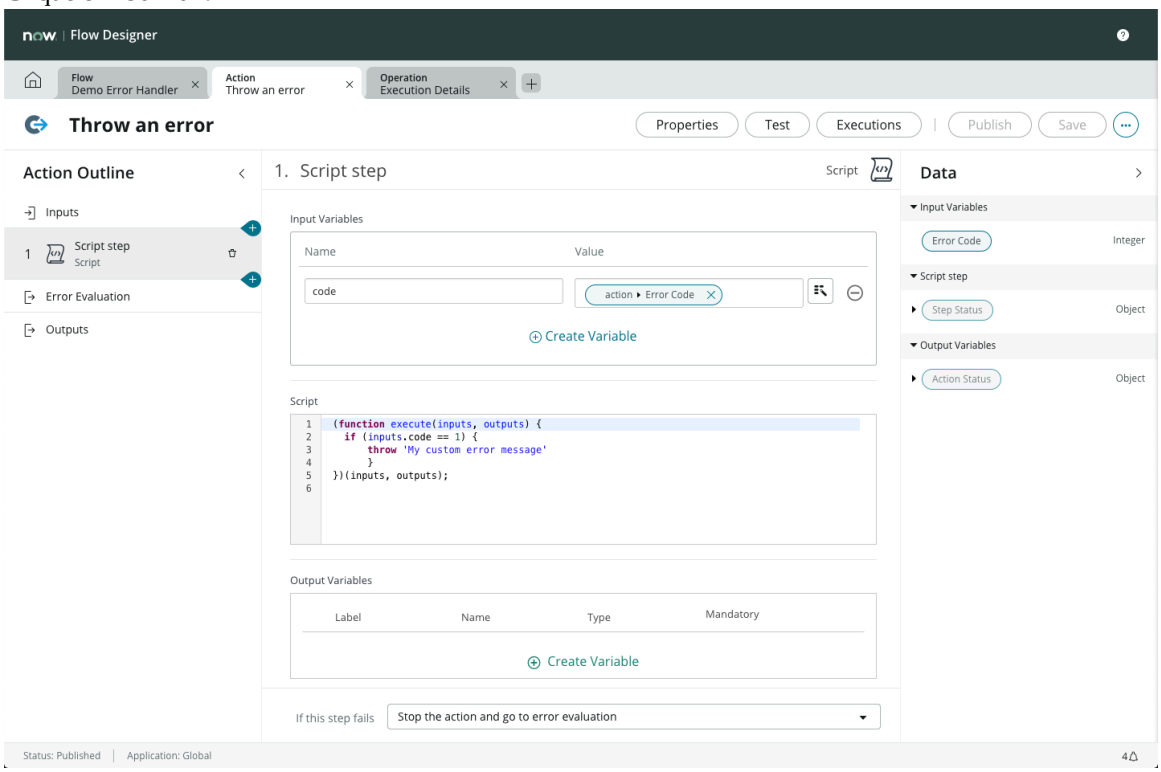
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Valor
valor	Selecione a cápsula de dados [ação->Código de erro]

11. Em **Script**, insira este código JavaScript.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 if (inputs.code == 1) {
    throw 'My custom error message'
    }
})(inputs, outputs);
```

12. Clique em **Salvar**.



13. Selecione **Testar**.
    O sistema exibe a caixa de diálogo Testar ação.

14. Insira o seguinte valor de teste:

Entrada	valor
Código de Erro	1

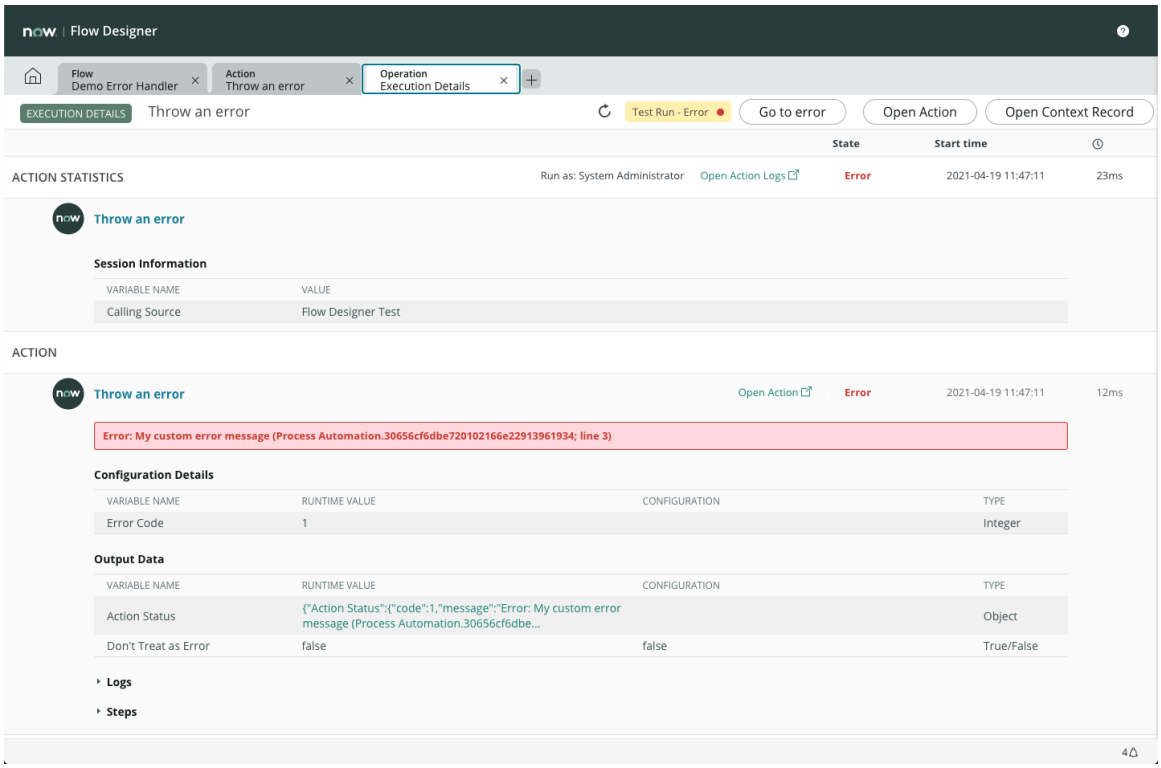
15. Selecione **Executar teste**.
    O sistema executa a ação com os valores de teste fornecidos.

16. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Exiba os detalhes da execução da ação.**
    O sistema exibe os detalhes da execução da ação.

17. Verifique se a ação executou a etapa de script e gerou sua mensagem de erro personalizada.
    O objeto **Status da ação** deve listar um erro na linha 3 e exibir o texto da sua mensagem de erro personalizada.

Tradução automática

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



18. Feche os detalhes da execução da ação.
19. Selecione **Cancelar** para parar de testar a ação.
20. Selecione **Publicar** para disponibilizar sua ação personalizada para seus fluxos.

Resultado

Você tem uma ação personalizada que gera um erro quando você define o **Código de erro** de entrada da ação como 1.

O que Fazer Depois

Adicione esta ação a um fluxo para testar o conteúdo da seção Manipulador de erros.

Flow Template Builder

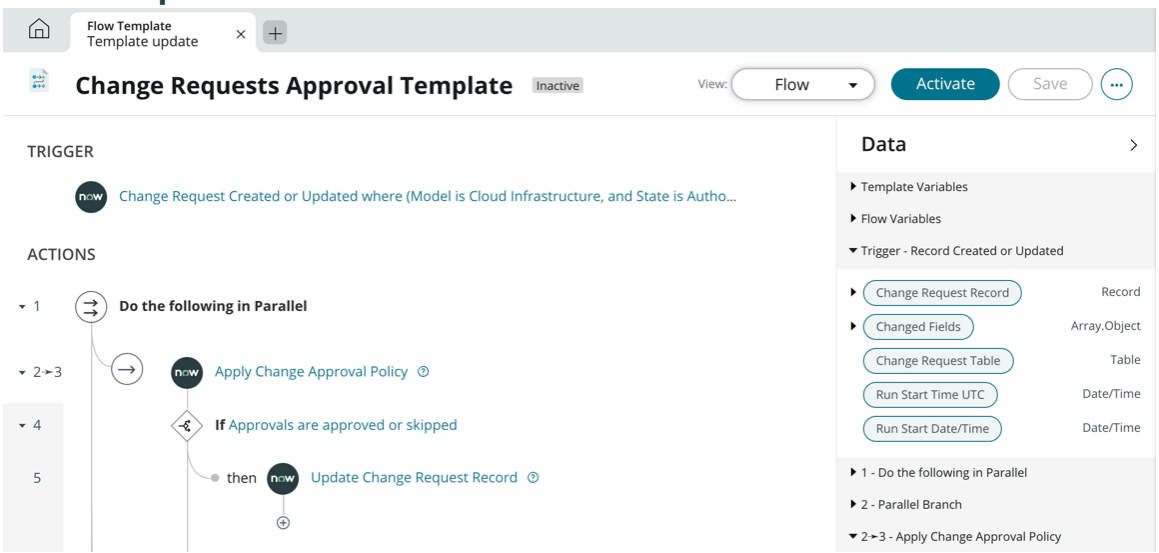
Permita que desenvolvedores-cidadãos criem seus próprios modelos de fluxo. Autores do fluxo de guia de modelos de fluxo devem criar fluxos para casos de uso comuns. Use o construtor de modelo de fluxo para definir fluxos, ações e variáveis de modelo de fluxo.

Os autores do modelo podem criar modelos a partir do fluxo com as configurações necessárias, em Flow Designer. Os autores do modelo podem exibir ou editar um modelo de fluxo existente no Flow Template Builder.

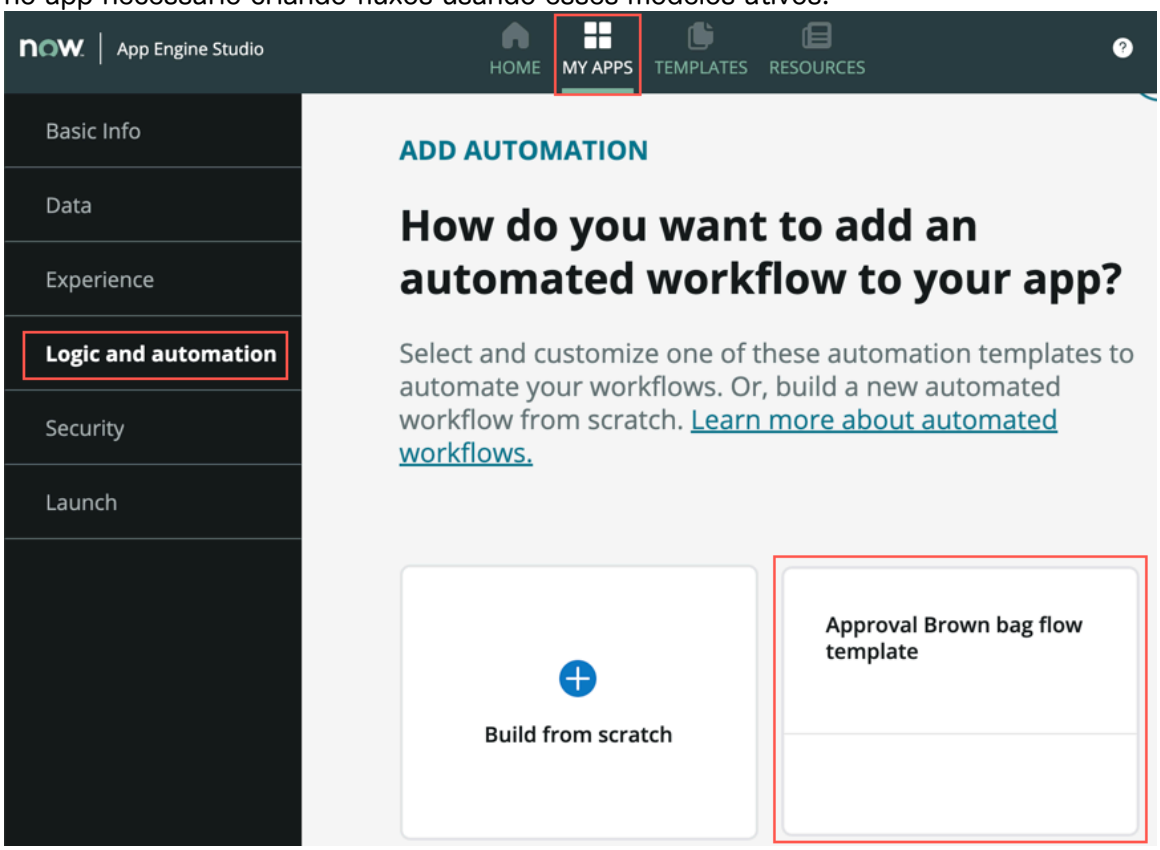
Tradução automática

© 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.

IU Flow Template Builder



Em App Engine Studio, o administrador pode adicionar automações no app necessário criando fluxos usando esses modelos ativos.



Criar um modelo usando Flow Template Builder

Crie um modelo a partir de um fluxo em Flow Designer para orientar os autores de fluxo na criação de um fluxo com a mesma configuração e valores de entrada de modelo personalizados para os componentes.

Antes de Iniciar

- Ativar o App Engine Studio (sn_app_eng_studio) e Flow Template Builder (sn_flow_template) plug-ins.
- Crie um fluxo em Flow Designer de acordo com seu requisito.

Tradução automática

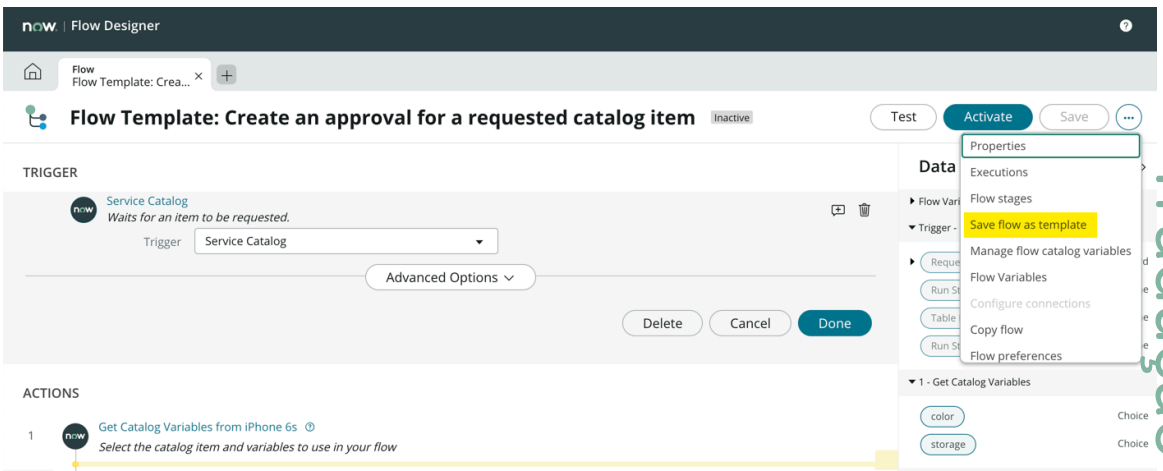
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Função necessária: autor ou administrador do modelo de app

Nota:
Usuários com o Autor do modelo de app não podem criar modelos de fluxo no escopo **Global**. Eles podem criar um modelo de fluxo somente nos escopos aos quais têm acesso.

Procedimento

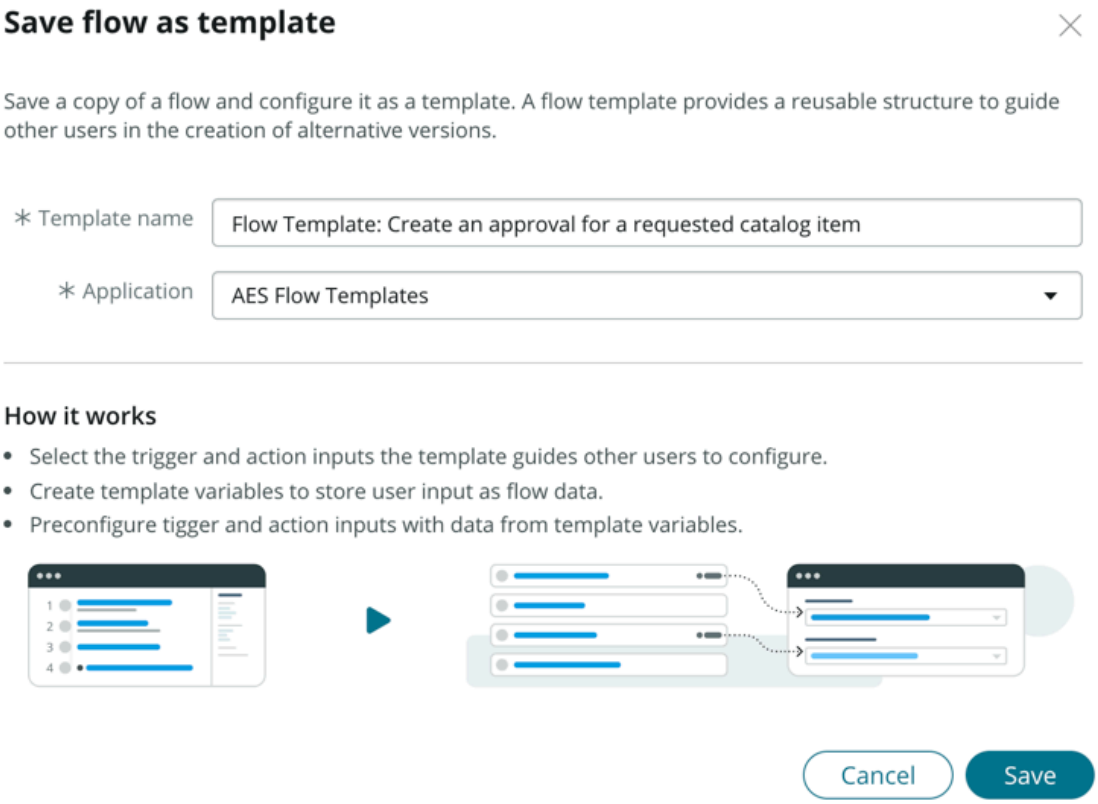
1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Em Flow Designer, abra o fluxo necessário.
3. Clique no ícone mais ações (ícone) e selecione **Salvar fluxo como modelo**.



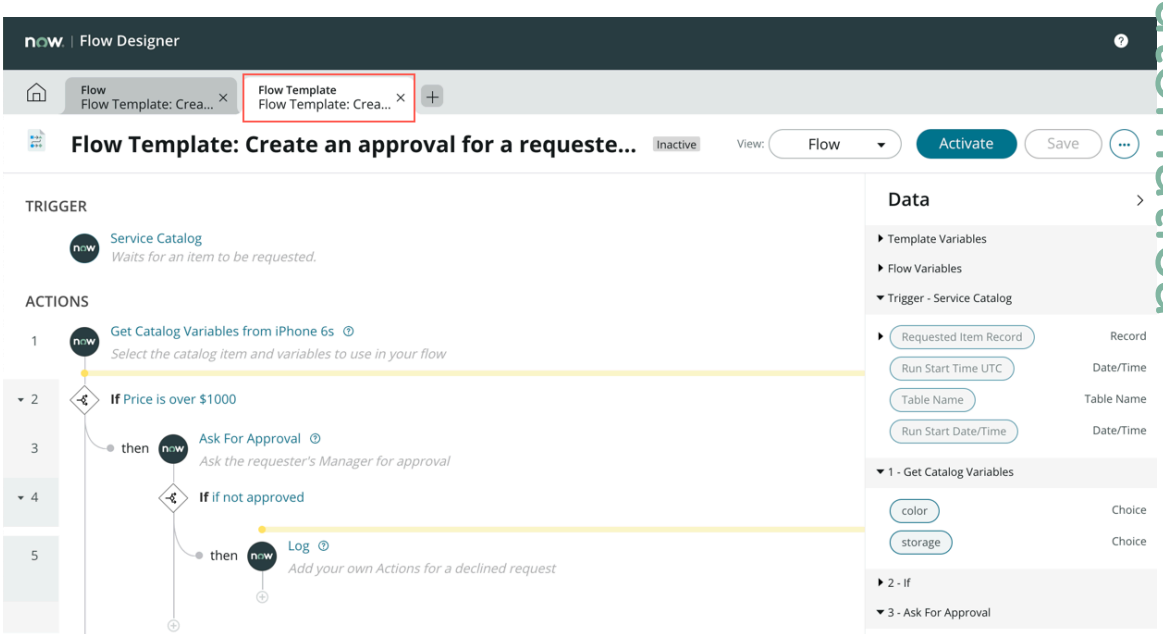
4. Na caixa de diálogo Salvar fluxo como modelo, insira o **nome do modelo** e selecione a **Aplicação** na qual você deseja o modelo.

Tradução automática

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



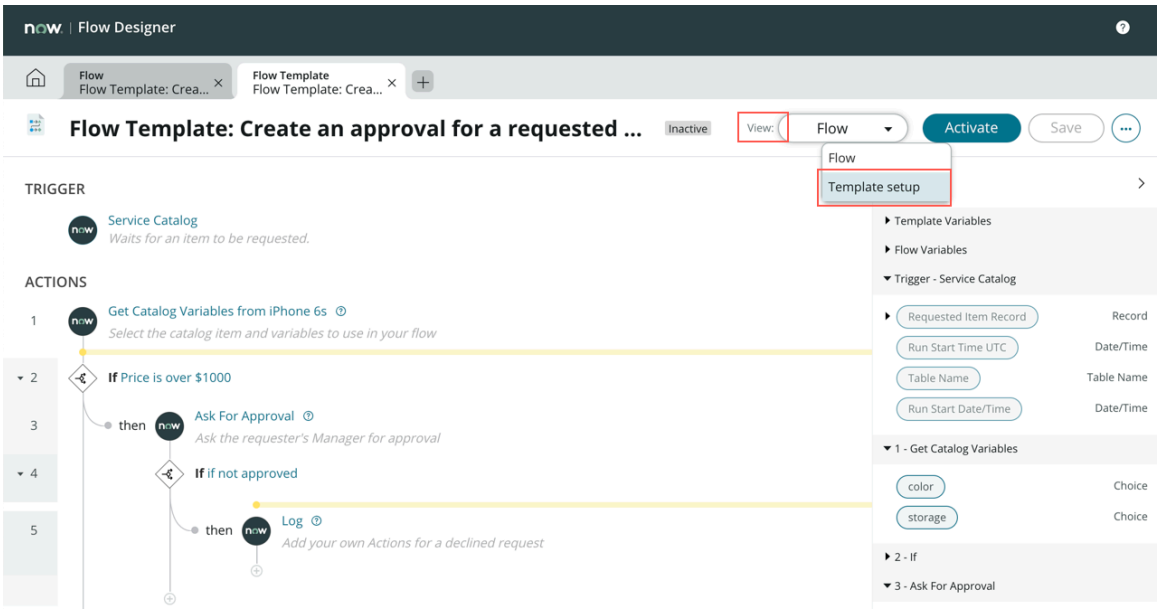
5. Clique em **Salvar**.
O modelo é criado e exibido em Flow Template Builder.



6. Em **Exibir**, selecione **Configuração de modelo**.

Tradução automática

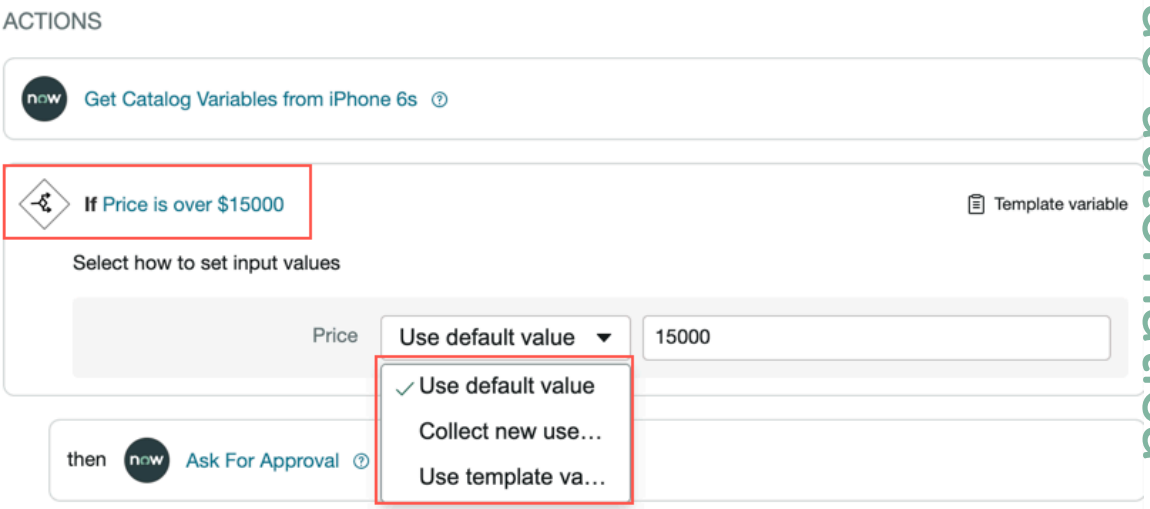
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

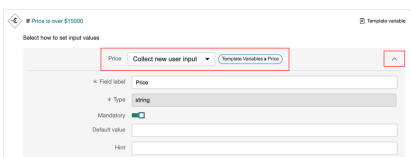


O modelo é carregado em Flow Template Builder.

Quando **Exibir** é alterado para **Fluxo**, o modelo é exibido na IU Flow Designer.

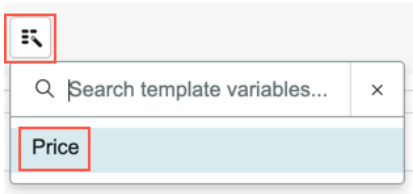
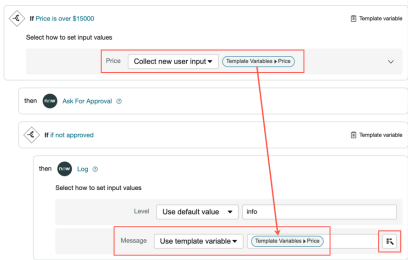
7. Clique na ação necessária e selecione as entradas necessárias.



Opção	Descrição
Usar valor padrão	Usa o valor padrão fornecido no fluxo.
Coletar nova entrada do usuário	Cria uma variável de modelo. Expanda a variável do modelo para configurar a entrada do usuário 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.

Opção	Descrição
	Nota: A variável de entrada depois de criada não pode ser excluída.
Usar variável de modelo	Usa a variável de modelo que foi coletada em uma ação anterior. Clique no seletor de dados para usar a entrada do usuário coletada anteriormente.  Neste exemplo, o **preço** é coletado como uma entrada do usuário e essa entrada do usuário é usada na entrada **Mensagem** da ação de **log**. 

Nota:
Tipos de dados de variáveis de modelo compatíveis:

- Cadeia de caracteres
- Lista
- Opção
- Referência
- Nome da tabela
- URL
- Área de texto pequena de várias linhas
- Área de Texto com Duas Linhas
- Preço
- E-mail
- Inteiro

8. Clique em **Salvar**.
   O modelo de fluxo é criado.

   Para verificar se o registro do modelo foi criado, digite `sys_app_template.list` no painel esquerdo do navegador e pesquise o modelo que você criou.

Tradução automática

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

9. Clique em **Ativar**.

Nota:

- Ao configurar as propriedades na caixa de diálogo Propriedades do modelo de fluxo, certifique-se de selecionar o **ícone** antes de inserir outros campos e clicar em **Atualizar**.
- O**ícone** nas propriedades do modelo de fluxo oferece suporte somente a arquivos .SVG.

Como criar um fluxo a partir de um modelo no App Engine Studio

Crie um fluxo a partir de um modelo de automação App Engine Studio existente. Siga a orientação do modelo para fornecer valores de entradas de modelo que aceitam dados dinâmicos.

Antes de Iniciar

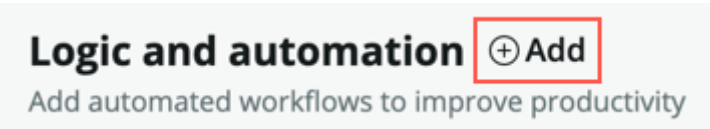
- Criar um modelo usando Flow Template Builder e ative-o.

Nota:
Se o modelo for modificado, ele deverá ser ativado novamente para que as mudanças sejam refletidas em App Engine Studio.

- Função necessária: executor de modelo

Procedimento

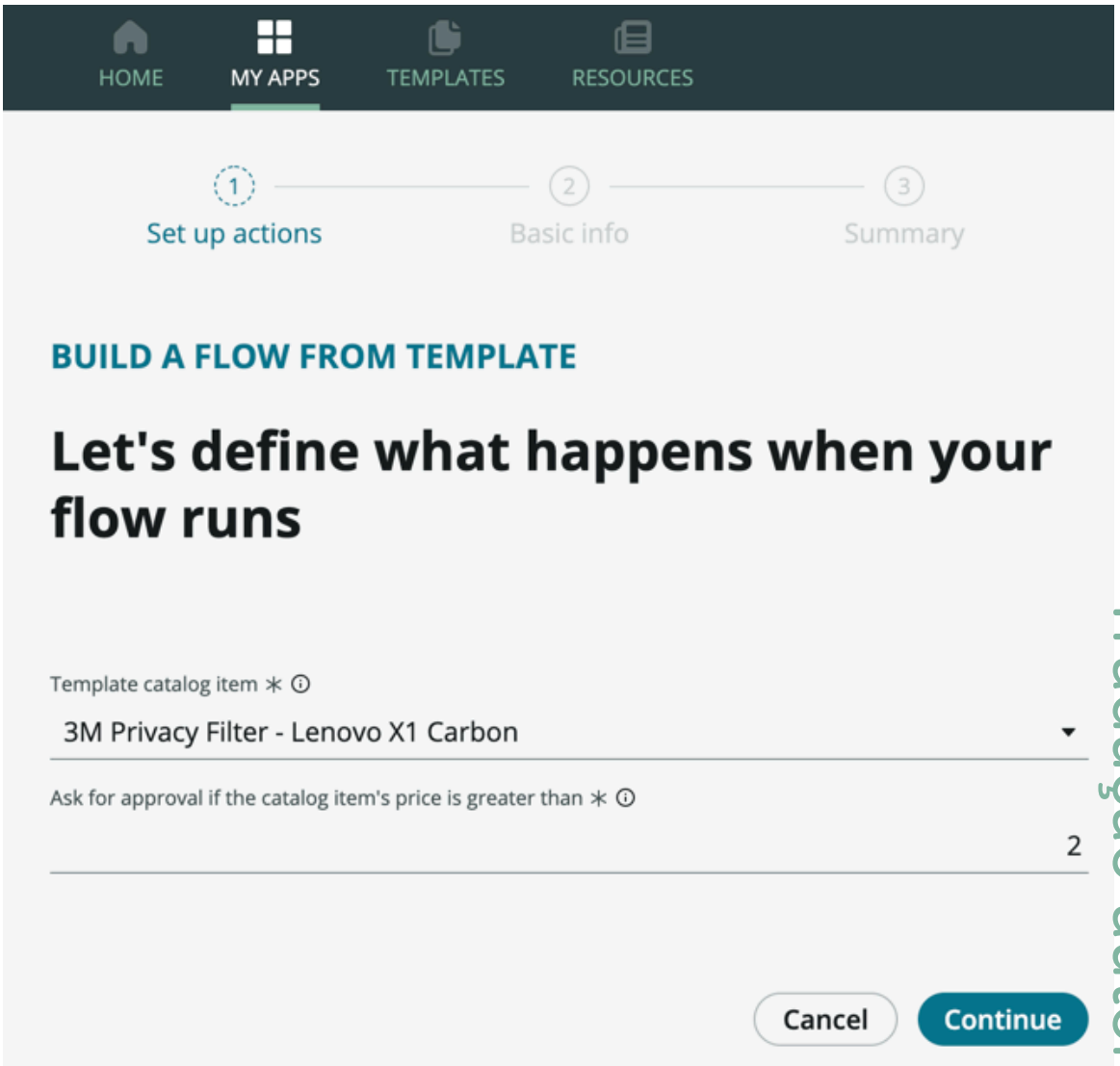
1. Navegar até **Todos** > **App Engine** > **App Engine Studio**.
2. Em **Meus apps recentes**, selecione o appnecessário] .
   Se você ainda não criou um app, poderá criá-lo [.
   O app é aberto em App Engine Studio.
3. Clique **em Lógica e automação**.
4. Clique em **Adicionar**.



5. Selecione o modelo de fluxo necessário.
6. Na caixa de diálogo do modelo, clique em **Iniciar**.
7. No assistente de modelos, forneça as entradas para criar o fluxo usando o modelo.

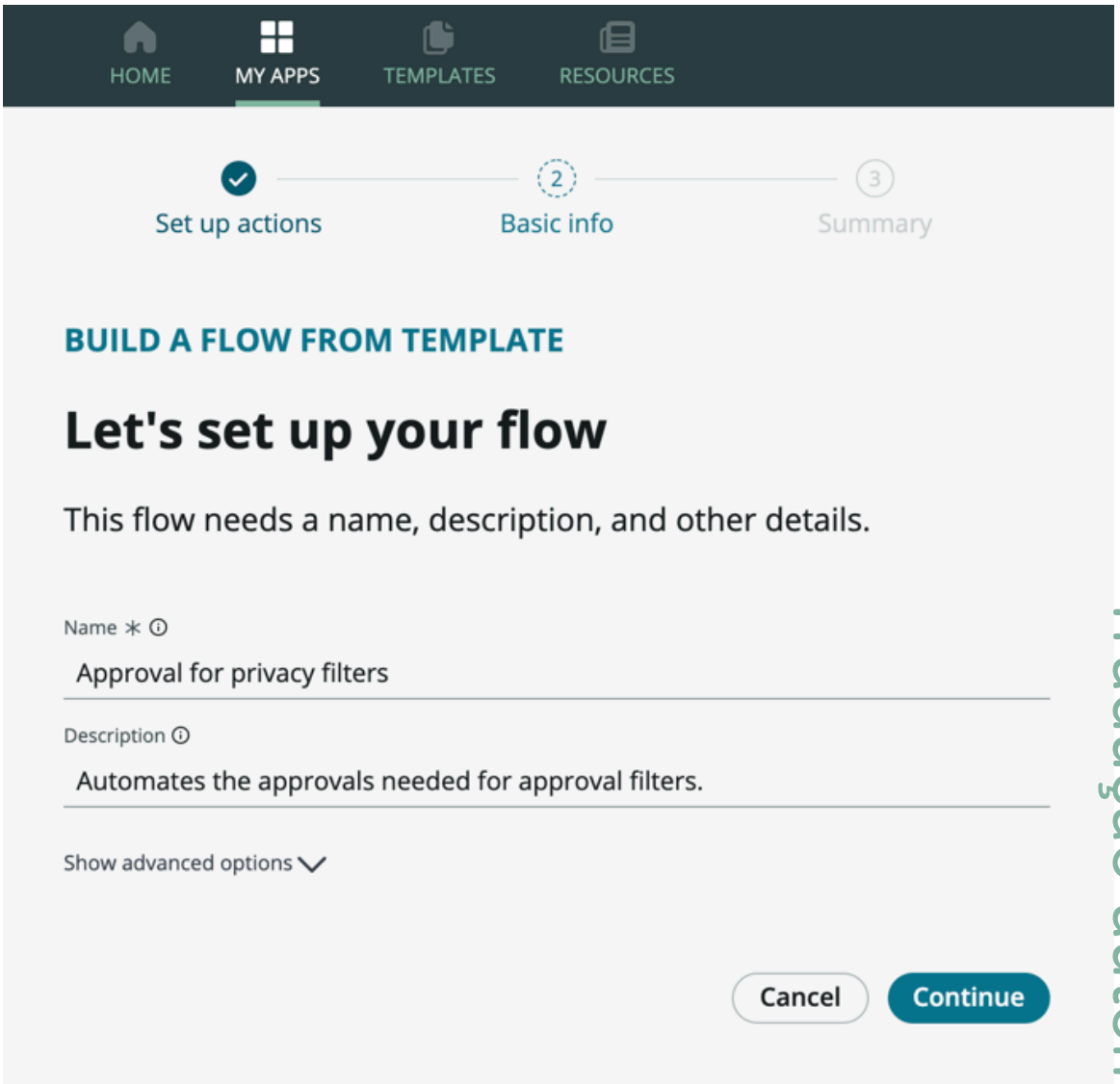
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Depois de fornecer as entradas necessárias, uma mensagem de confirmação é exibida informando que o fluxo foi criado.

8. Para editar o fluxo em Flow Designer, clique em **Editar este fluxo**.

Tradução automática

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

O fluxo é aberto em Flow Designer.

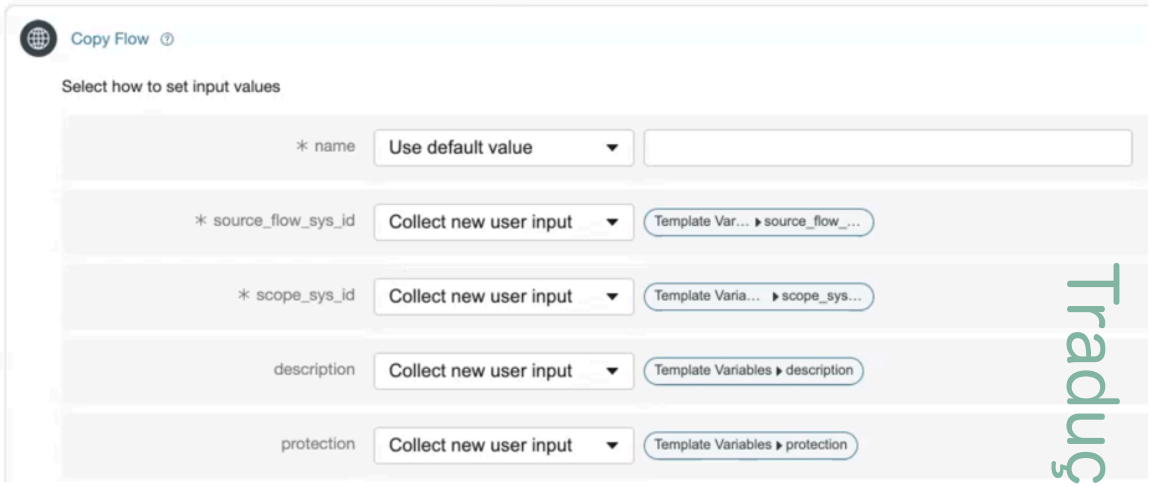
Tradução automática

© 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.

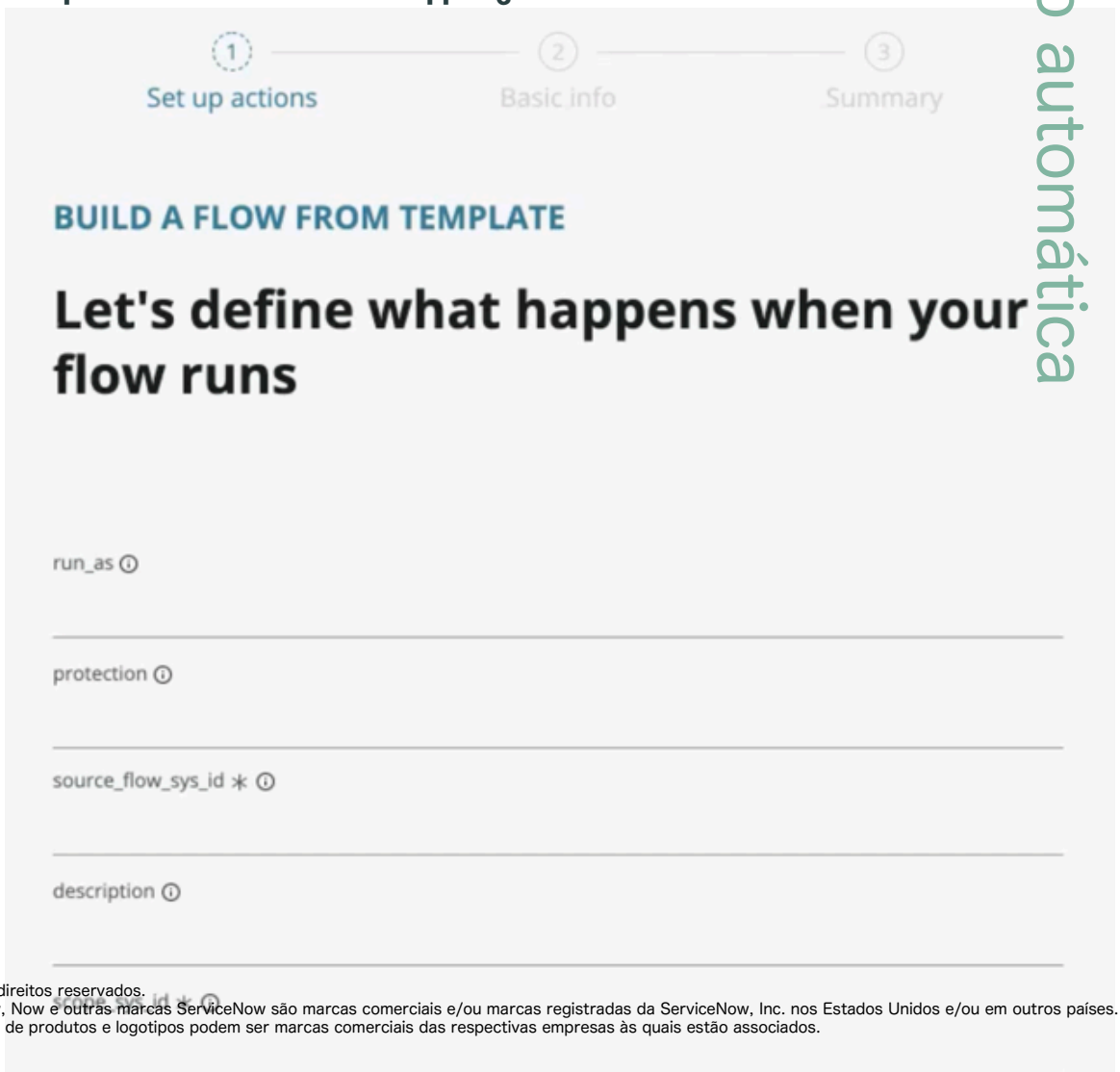
Nota:

- Evite editar fluxos criados a partir de um modelo. Se você pretende editar o fluxo, certifique-se de testá-lo antes de publicá-lo.
- Em App Engine Studio, as entradas do modelo não são exibidas na mesma ordem em que você criou em Flow Designer. Neste exemplo, a ordem na qual os campos aparecem em App Engine Studio é diferente da ordem na qual as entradas são configuradas em Flow Designer.

Campos de entrada configurados em Flow Designer



Campos de entrada exibidos em App Engine Studio



Tradução automática

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

Variáveis de fluxo

Semelhante a variáveis do bloco de anotações de Workflow, crie variáveis que posam ser usadas e modificadas diretamente no fluxo. Acesse variáveis de fluxo como cápsulas de dados diretamente no painel de dados.

Use variáveis de fluxo para definir e recuperar valores em um fluxo. As variáveis de fluxo são semelhantes às entradas e saídas do subfluxo. Ambos definem os dados disponíveis para um fluxo ou subfluxo. A principal diferença entre eles é quando eles são acessíveis. As variáveis de fluxo podem ser acessadas em todo o fluxo. As entradas só podem ser acessadas no início de um subfluxo e as saídas só podem ser acessadas quando um subfluxo é concluído.

Criando variáveis de fluxo

Crie variáveis com a opção **Variáveis de fluxo** no menu Mais ações. Você pode criar várias variáveis de uma vez, escolhendo um nome e tipo de dados para cada uma. As variáveis de fluxo aparecem como cápsulas de dados na seção Variáveis de fluxo do painel Dados.

Atribuição de valores a variáveis de fluxo

Atribua valores a variáveis com a lógica de fluxo Definir variáveis de fluxo. Definir variáveis de fluxo tem as seguintes entradas:

- O nome da variável.
- O valor dos dados para a variável.

Você pode atribuir valores a todas as suas variáveis com um único uso de Definir variáveis de fluxo. Ao contrário de outras cápsulas de dados, os valores atribuídos às variáveis de fluxo são mutáveis e podem ser alterados a qualquer momento. Usar Definir variáveis de fluxo substitui o valor atual da variável. Se nenhum valor for atribuído a uma variável, o valor padrão será **nulo**.

Os valores da variável de fluxo são definidos na ordem em que são atribuídos de cima para baixo. Se você definir o valor da mesma variável várias vezes, o fluxo usará somente o último valor definido. Por exemplo, essas três definições de variável resultam na variável com o valor de tempo de execução do último valor definido.

O último conjunto de valores define o valor da variável de fluxo

Ordem	Variável	Configuração
1	variável	primeiro conjunto de valores
2	variável	segundo conjunto de valores
3	variável	último valor definido

Os valores de variável podem fazer referência a qualquer cápsula de dados anterior no fluxo, incluindo outras variáveis. Se você definir valores de variável por referência a outras cápsulas de dados, deverá manter a ordem das atribuições de variável. O valor referenciado deve vir sempre antes da variável que usa o valor referenciado. Modificar a ordem pode produzir valores nulos. Por exemplo, essas definições de variáveis produzem somente os valores de tempo de execução esperados quando você mantém a ordem das definições de variáveis.

Tradução automática

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

Ordem	Variável	Configuração	Valor de Tempo de Execução
1	variable1	Um	Um
2	variable2	{variable1}, dois	Um, dois
3	variable3	{variable1}, {variable2}, Três	Um, dois, três

Detalhes do fluxo de execução

Um resumo da lógica de fluxo Definir variáveis de fluxo aparece nos detalhes de execução. Os detalhes mostram o nome, tipo, configuração e valores de tempo de execução para todas as variáveis definidas com a ação. Os detalhes de execução também fornecem informações sobre as variáveis quando são usadas em ações ou lógica de fluxo. Nesse caso, ele mostra o tipo, a configuração e os valores de tempo de execução.

Tipos de dados compatíveis

Flow Designer O oferece suporte aos seguintes tipos de dados para variáveis de fluxo:

- Data/Hora
- Decimal
- Número de ponto flutuante
- Inteiro
- JSON
- Referência
- Cadeia de caracteres
- Verdadeiro/Falso

Criar uma variável de fluxo

Crie uma variável de fluxo para armazenar e recuperar um valor em todo o fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clicar **Novo** > **Fluxo**.
3. No formulário Propriedades de fluxo, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo.
4. Clique em **Enviar**.
5. Clique no ícone mais ações (ícone) e selecione **Variáveis de fluxo**.
6. No lado superior direito do formulário Variáveis de fluxo, clique no ícone de) para criar uma variável.
7. 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 Variáveis de fluxo

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo para a variável. Pode consistir em qualquer texto. O rótulo está visível para o usuário.
Nome	Nome exclusivo da variável. Exibe o nome usado para identificar a variável em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais. O nome não é visível para o usuário, é o que o sistema usa em segundo plano.
Tipo	Tipo de dados para a variável.

8. Clique em **Salvar**.

Resultado

O painel Dados exibe a variável na seção Variáveis de fluxo. Ele aparece como uma cápsula de dados, com seu nome e tipo.

O que Fazer Depois

Para atribuir um valor à variável, use o Definir lógica de fluxo de variáveis de fluxo. Se você não atribuir um valor, o valor padrão será nulo.

Scripts em linha

Permita que usuários com experiência em codificação escrevam scripts em linha que definem e modificam valores de entrada durante a configuração de uma ação ou fluxo. Use scripts em linha para modificar valores de entrada que exigem pequenas conversões de formato, transformações de dados ou operações matemáticas.

Você também pode modificar valores de entrada sem script usando funções de transformação. Para obter uma lista de opções disponíveis, consulte Funções de transformação.

Flow Designer exibe um botão de script quando você configura esses componentes.

- Entradas de ação ao configurar a ação para um fluxo
- Saídas de ação ao configurar a ação para um fluxo
- Entradas da lógica de fluxo ao configurar a lógica de fluxo para um fluxo
- Saídas da lógica de fluxo ao configurar a lógica de fluxo para um fluxo
- Entradas de etapa ao configurar a etapa para uma ação.
- Entradas do subfluxo ao configurar o subfluxo para um fluxo.
- Saídas do subfluxo ao configurar o subfluxo para um fluxo.

Os scripts em linha devem retornar valores no mesmo tipo de dados que a entrada espera. Por exemplo, um script em linha para uma entrada Registro deve retornar um objeto GlideRecord e um script em linha para uma entrada Data deve retornar um valor de data e hora. Sempre teste as ações e os fluxos que contêm scripts em linha e verifique se não há erros de tempo de execução nos detalhes de execução do fluxo.

Os redatores de script devem estar familiarizados com estruturas de tabela Now Platform e tipos de campo. Além disso, eles devem saber como trabalhar com dados de registro e do sistema usando a API 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.

Benefícios

Os scripts em linha oferecem esses benefícios.

- Habilite a conversão ou transformação de dados simples sem precisar criar ações ou fluxos personalizados.
- Identifique quais dados de entrada são afetados por um script.
- Acesso restrito a recursos de script para usuários ou grupos que tenham conhecimento das APIs ServiceNow disponíveis.

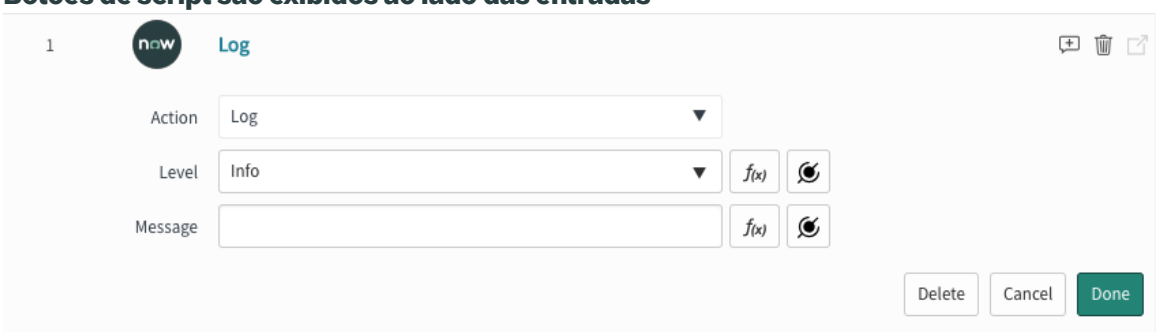
Acesso ao script em linha

Você pode conceder aos usuários acesso a scripts online, concedendo a eles a função flow_designer_scripting ou a permissão de desenvolvimento delegado de **Permitir script**. A função e a permissão do desenvolvedor exibem um campo de botão de script para cada entrada Flow Designer.

Botão de script

Quando você permite que um usuário crie scripts em linha, Flow Designer exibe um botão de script ao lado das entradas de fluxo e etapa.

Botões de script são exibidos ao lado das entradas



Clicar no botão **Script** abre o editor de scripts, que substitui a interface de entrada padrão. Insira um script para calcular o valor de entrada.

Certifique-se de que seu script inclua uma declaração de `retorno` com os resultados do script. Por exemplo, `return shortDesc;` retorna o valor da variável `shortDesc`.

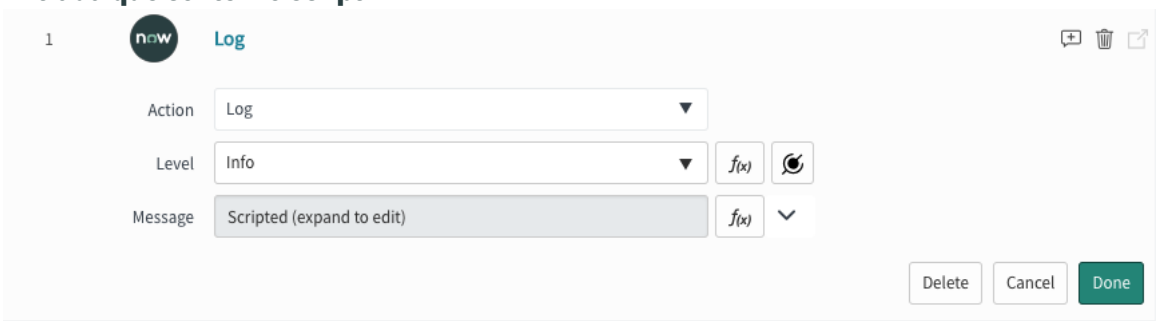
Editor de script para entrada

Tradução automática

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

Clicar no botão **Recolher script** oculta o editor de script e exibe uma versão somente leitura da entrada. Clicar no botão **Expandir script** exibe o editor de script e permite que você edite o script.

Entrada que contém o script



Objeto de dados Flow Designer

Os codificadores de script podem usar o objeto `fd_data` para acessar dados de ações e etapas anteriores. Use o objeto `fd_data` para fazer referência com pontos em uma saída específica do fluxo. Você pode usar as sugestões autocompletáveis do editor de script para selecionar um valor de saída específico. Por exemplo, insira `fd_data` e selecione `_2__for_each.item` nas sugestões de digitação autocompletáveis para criar uma referência com pontos para `fd_data._2__for_each.item`. Esta referência acessa dados da segunda saída do fluxo, que neste exemplo é um item de lógica de fluxo "for each".

Importante:
O objeto fd_data sempre requer uma referência com pontos para uma saída de fluxo específica. Sem uma referência com pontos, o script em linha não pode acessar dados de Flow Designer.

Flow Designer atualiza o objeto de dados sempre que você salva sua ação, fluxo ou subfluxo. Se as sugestões de digitação antecipada não incluírem seu destino, tente salvar a ação, o fluxo ou o subfluxo e redigitar o caractere de ponto final para atualizar a lista de sugestões.

Opções de objeto de dados do Flow Designer

Destino de dados	Sintaxe de referência	Exemplo
Entrada de ação	`fd_data.action_inputs.`*`nome-de-entrada-de-ação`*	`tarefa var = fd_data.action_inputs.task;`
Variável de fluxo	`fd_data.flow_var.`*`nome-da-variável-fluxo`*	`var shortDesc = fd_data.flow_var.short_description;`
Saída da ação anterior, lógica de fluxo ou etapa	`fd_data.`*`_output-target-step-number__output-target-name`*	`var taskRecord = fd_data._2__create_task;`
Entrada de subfluxo	`fd_data.subflow_inputs.`*`nome-de-entrada-de-subfluxo`*	`var reqItem = fd_data.subflow_inputs.requested_item;`
Gatilho	`fd_data.trigger.`*`gatilho-data-pill`*	`var incidente = fd_data.trigger.current;`

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais para criar scripts em linha reutilizáveis e de fácil manutenção.

Gravar script em linha para lógica pequena não reutilizável

Tradução automática

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

Use o formato de script em linha ou modifique os dados para entradas e casos de uso específicos. Para conversões de dados de entrada padrão e reutilizáveis e operações de formatação, selecione uma função de transformação.

Analisar as funções de transformação disponíveis

Flow Designer fornece uma lista de funções de transformação padrão para conversões de dados e operações de formatação. Em vez de escrever e manter uma solução de script personalizada, selecione uma função de transformação existente, se houver uma disponível.

Inclusões de script de chamada do script em linha

Chame uma inclusão de script do seu script em linha para reduzir a quantidade de código que você grava e também para manter o código comum em um único local. Use o construtor de classe para chamar sua inclusão de script. Para obter mais informações sobre como criar uma inclusão de script, consulte Script includes .

```
var si = new MyScriptInclude();
si.functionOne();
```

Crie ações personalizadas ou subfluxos para código reutilizável em vez de script em linha

Crie ações ou subfluxos personalizados para lógica de dados reutilizável ou complexa, como mudança do tipo de dados de origem. Você também pode fornecer ações personalizadas ou subfluxos para designers de fluxo que não se sintam à vontade com o código.

Evite duplicar a funcionalidade de ação e fluxo

Evite escrever scripts em linha que dupliquem a ação e a funcionalidade de fluxo. Por exemplo, em vez de escrever um script em linha para executar operações de registro, use as ações de linha de base de criação e atualização de registro.

Evitar mudanças de tipo de dados

Evite erros de tempo de execução verificando se o script em linha fornece informações no mesmo tipo de dados que a entrada ou a saída espera.

Crie variáveis declarando-as com a palavra-chave var

Use a palavra-chave `var` para declarar variáveis para que elas permaneçam dentro do escopo JavaScript apropriado. Quando você cria uma variável atribuindo um valor a ela, o JavaScript pode anexá-la ao objeto global, o que pode fazer com que os valores de variável persistam fora do escopo local e causem erros.

Processar saídas de registros com a lógica de fluxo Para cada e o objeto de dados de fluxo

O script em linha só pode acessar a saída de **registros** de uma ação Pesquisar registros da lógica de fluxo Para cada. Adicione uma ação Pesquisar registros ao fluxo para gerar a saída de registros. Adicione uma lógica de fluxo Para cada ao fluxo para processar cada registro na saída de registros. Crie uma referência de script em linha para a lógica de fluxo Para cada usando os objetos fd_data e item. Por exemplo, esta referência pressupõe que a lógica de fluxo Para cada é o segundo item no contorno do fluxo `fd_data._2__for_each.item`.

Use sugestões de digitação antecipada para gerar referências a dados de fluxo e ação.

Crie referências para dados de fluxo e ação usando o objeto fd_data. O editor de script exibe sugestões de digitação antecipada para dados de fluxo e ação existentes quando você digita `fd_data`. Selecione uma sugestão para criar referências para dados de fluxo e ação.

Nota:
Consulte os dados de registro em uma lógica de fluxo Para cada usando o objeto do **item**.

Contadores de loop de escopo

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 garantir que haja uma condição de saída válida, use contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação. Adicionar `var` apara (i=0; i< comprimento; i+ +) e obter para (var i=0; i< comprimento; i + +)

Considerações sobre licenciamento

Scripts em linha que chamam APIs de integração estão sujeitos ao licenciamento de IntegrationHub.

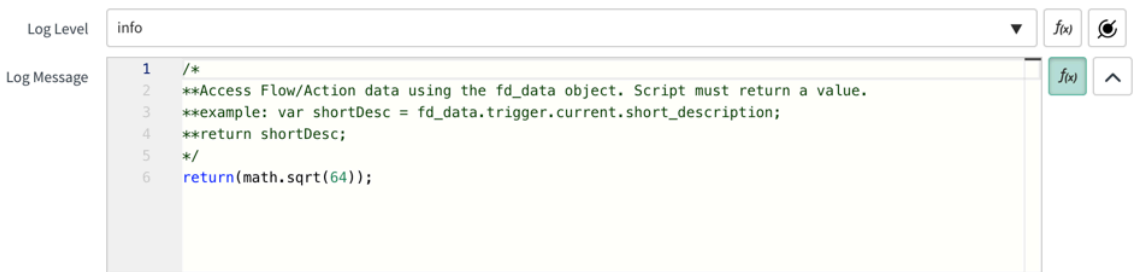
Editor de código

O editor de código fornece suporte ao editor de texto para scripts em linha.

O editor de código tem esses recursos para os serviços de idioma compatíveis e scripts embutidos.

- Coloração de sintaxe, recuo, números de linha e criação automática de chaves e aspas de fechamento
- Sugestões e preenchimentos automáticos

Editor de código



Dicas de edição

- Para inserir um espaço fixo em qualquer lugar do seu código, pressione Tab.
- Para recuar uma única linha de código, clique no espaço em branco à esquerda da linha e pressione Tab.
- Para recuar uma ou mais linhas de código, selecione o código e pressione Tab. Para diminuir o recuo, pressione Shift + Tab.
- Para remover uma guia do início de uma linha de código, clique na linha e pressione Shift + Tab.
- Para declarar variáveis, use a palavra-chave `var` para que elas permaneçam dentro do escopo JavaScript apropriado.

Subfluxos de criação

Defina uma sequência de ações reutilizáveis que pode ser iniciada de um fluxo, subfluxo ou script. Defina entradas e saídas para passar dados de e para o subfluxo.

Ao contrário dos fluxos, os subfluxos não têm um gatilho. Use um subfluxo quando:

- Você só deseja iniciar um fluxo chamando-o de outro fluxo ou script.
- Você deseja criar um conjunto de operações reutilizáveis para uso em vários fluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 deseja especificar as entradas disponíveis para o subfluxo quando ele for iniciado.
- Você deseja especificar as saídas disponíveis para o fluxo primário após o término do subfluxo.

Todos os subfluxos consistem em *propriedades*, uma ou mais *entradas*, uma ou mais *saídas*, uma sequência de *ações*e os *dados* coletados ou criados.

Propriedades do subfluxo

As propriedades do subfluxo especificam o nome do subfluxo, aplicação, categoria, descrição, anotação de fluxo, funções e status. Os designers de fluxo podem atualizar o nome, a categoria, a descrição, a anotação de fluxo e as funções do subfluxo a qualquer momento, mas só podem definir a aplicação durante a criação do subfluxo. O status do subfluxo é definido quando você salva ou publica um subfluxo.

Entradas de subfluxo

As entradas de subfluxo especificam os dados disponíveis para o subfluxo quando ele é iniciado. Cada entrada definida para um subfluxo se torna uma opção de configuração na interface Flow Designer. Para usar o subfluxo em um fluxo, os designers de fluxo devem definir um valor para cada entrada obrigatória. Quanto mais entradas um subfluxo tiver, mais dados os designers de fluxo terão que definir e mais familiarizados eles deverão estar com o modelo de dados subjacente para usar o subfluxo com eficácia.

As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de um subfluxo a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo .

Saídas de subfluxo

As saídas do subfluxo especificam os dados disponíveis para o fluxo primário após a conclusão do subfluxo. As saídas de subfluxo são definidas como variáveis com um nome e tipo de dados. Os designers de subfluxo atribuem valores a uma saída usando a lógica de fluxo **Atribuir saída de subfluxo**. Os valores de saída podem ser baseados nas condições lógicas de subfluxo, nos resultados da ação ou em um valor definido manualmente. Por exemplo, uma saída pode ter um valor quando uma condição é atendida e outro valor quando uma condição não é atendida. Durante o tempo de execução, o valor da saída é determinado pela condição atendida.

Considere o exemplo a seguir de um subfluxo com duas condições que resultam em um valor para uma única variável de saída. O valor da variável depende de qual condição é atendida durante o tempo de execução.

Saídas

[ID do gerente] [Cadeia de caracteres]

Ações

- 1 Pesquisar registro de [Usuário] onde (Criado | em | hoje)
- 2 Se (**[1->Registro do usuário->Título]** contiver gerente), atribua saídas de subfluxo [ID do gerente] a **[1->Registro do usuário->ID do usuário]**
- 3 Caso contrário, atribua saídas de subfluxo [ID do gerente] a **[1-> Registro do usuário-> Gerente-> ID do usuário]**

Tradução automática

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

Nesse caso, se o cargo do usuário contiver "Gerente", o ID do usuário será atribuído como saída. Caso contrário, o subfluxo pesquisará o gerente do usuário e atribuirá o ID do usuário do gerente como saída.

Flow Designer permite que você defina um valor para a mesma variável várias vezes. No entanto, se uma variável receber dois ou mais valores possíveis sem lógica condicional, somente o último valor definido no subfluxo será aplicado à saída no tempo de execução.

Saídas

[ID do gerente] [Cadeia de caracteres].

Ações

- 1 Pesquisar registro de [Usuário] onde (Criado | em | hoje)
- 2 Atribuir saídas de subfluxo [ID do gerente] a **[1-> Registro do usuário-> ID do usuário]**
- 3 Atribuir saídas de subfluxo [ID do gerente] a **[1-> Registro do usuário-> Gerente-> ID do usuário]**

Neste exemplo, a ação três substitui o valor da ação dois e **[1-> Registro do usuário-> Gerente-> ID do usuário]** é aplicado à saída [ID do gerente] no tempo de execução porque foi o último valor definido. Normalmente, os subfluxos devem incluir apenas vários valores para uma variável se a lógica de fluxo condicional for usada.

Detalhes da execução do subfluxo

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

Detalhes da execução do fluxo primário

Flow Designer exibe detalhes da execução do subfluxo nos detalhes da execução do fluxo primário. Os detalhes da execução do fluxo primário listam cada subfluxo como elementos em linha. Você pode expandir uma etapa de subfluxo para ver seus detalhes de execução.

Detalhes da execução do subfluxo

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

Ações

Em **Ações**, os designers de fluxo podem adicionar ações, lógica de fluxo, fluxos, ou outros subfluxos.

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

Tradução automática

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

Lógica de fluxo

Os subfluxos podem conter *lógica de fluxo* para especificar ações condicionais ou repetidas ou para atribuir variáveis de saída a dados de subfluxo. O sistema fornece essas opções de lógica de fluxo.

Lógica de fluxo disponível

Lógica de fluxo	Descrição
For Each	Aplica ações a cada registro em uma lista de registros. Os designers de fluxo devem especifi a lista de registros dos dados do subfluxo. **Nota:** Você pode aninhar um bloco de lógica de fluxo **"for each"** dentro de outro bloco de lógica de fluxo para repetir uma ação em uma série de registros. No entanto, evite loop "for each" aninhados que processam muitos registros. Os loops aninhados podem fazer com que o fluxo seja executado até que seja interrompido pela regra de cota de transaçã de fluxo, o que evita que os fluxos sejam executados por mais de uma hora. Para obter mais informações sobre cotas de transação, consulte cotas do Transactions.
Se	Aplica ações quando uma lista de condições é atendida. Os designers de fluxo podem especificar as condições com dados de subfluxo. Depois que uma condição If for adicionada você poderá adicionar uma opção de lógica de fluxo Else ou Else If para definir o comportamento quando as condições não forem atendidas.
Atribuir Saídas de Subfluxo	Atribui uma variável de saída aos dados do subfluxo. Somente pode ser atribuído um valor a saídas definidas em **Entradas e Saídas**. A atribuição de saídas permite que você atribua uma variável de saída diferente para cada caminho lógico no subfluxo.

Mais ações

Clique no botão **Mais ações** ( ) para acessar opções adicionais para o subfluxo.

Copiar ação

Crie uma cópia do subfluxo aberto em uma aplicação que você especificar.

Configurações

Habilite ou desabilite as opções de alternância **Mostrar ações de rascunho**, **Mostrar fluxos acionados**, **Mostrar spokes de armazenamento**e **Mostrar script em linha**.

Snippet de código

Gere um snippet de código para a ação.

Gerenciar segurança

Habilite ou desabilite a opção **Chamável por API do cliente**.

Gerenciar título do idioma natural

Crie ou edite um título de subfluxo com texto estilizado ou dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar títulos de idioma natural.

Subfluxos de teste

Você pode testar um subfluxo sozinho ou quando adicionado a um fluxo. Ao testar um subfluxo sozinho, você deve definir as entradas que o subfluxo usa em suas ações. Como um subfluxo não tem um gatilho, o teste de um subfluxo executa as ações usando os valores de entrada definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 o teste de um subfluxo cria ou altera registros na instância, os designers de fluxo devem sempre testar os subfluxos em uma instância de não-produção, que contenha dados de demonstração relevantes.

Funções

Para acessar subfluxos, um usuário deve ter a função de administrador ou flow_designer.

Diretrizes gerais

As diretrizes gerais que se aplicam aos fluxos também se aplicam aos subfluxos.

Os motivos para usar um subfluxo em vez de um fluxo incluem:

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou de uma entrada variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições de gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados como entrada para fluxos. Se você precisar de uma entrada de variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo.

Reutilizar lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Configure diferentes valores de entrada para cada chamada

Configure os valores de entrada de um subfluxo de forma diferente cada vez que você chamá-lo. Por exemplo, projete um subfluxo para aceitar diferentes tipos de registro como uma execução de entrada. Reutilize este subfluxo de registro genérico em vez de gravar um fluxo específico para cada tipo de registro.

Melhorar o desempenho e a legibilidade de fluxos grandes

Use subfluxos quando um fluxo exceder 25 ações. 50 é o número máximo de ações especificadas pela propriedade do sistema sn_flow_designer.max_actions, mas limita um fluxo a 25 ações para obter o melhor desempenho.

Limitar subfluxos a 20 entradas

Quanto mais entradas o seu subfluxo tiver, mais recursos serão necessários para abri-lo e executá-lo. O processamento de mais de 20 entradas corre o risco de o subfluxo ser lento para abrir e executar.

Passar entradas e saídas com subfluxos

Chame subfluxos se quiser passar entradas e saídas. Use subfluxos se quiser especificar as entradas disponíveis para um subfluxo quando ele iniciar ou se quiser especificar as saídas disponíveis para o fluxo primário após o término de um subfluxo.

Acionar vários fluxos em um único evento versus usar subfluxos paralelos

- Use subfluxos paralelos se houver saídas inter-relacionadas ou se alguma ação precisar ser tomada quando todas estiverem disponíveis. Caso contrário, será mais simples acionar vários fluxos.
- Para configurar subfluxos paralelos, inicie cada subfluxo sem aguardar e use aguarde a condição para aguardar que cada subfluxo seja terminal (concluído, erro, cancelado)

Use fluxos dinâmicos se você tiver vários subfluxos com funcionalidade semelhante

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite

Tradução automática

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

distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para spokes IntegrationHub .

Evite o limite de 10 itens no processo de tratamento de erros

Em vez de forçar seu processo de tratamento de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Executar ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados de registro. Quando um erro de fluxo deixar os dados de registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Criar um subfluxo no Flow Designer

Reutilize o conteúdo de um fluxo inteiro como um subfluxo. Defina os dados de entrada que o subfluxo usa e os dados de saída que ele gera. Subfluxos de chamada de outros fluxos ou script.

Antes de Iniciar

Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Flow Designer.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com a função flow_designer ou administrador devem conhecer a estrutura da tabela da aplicação e estar cientes de qualquer lógica de negócios existente associada às tabelas de destino de um fluxo ou subfluxo. Certifique-se de desabilitar regras de negócios ou fluxos de trabalho conflitantes antes de criar um fluxo ou subfluxo.

Criar uma aplicação personalizada para conter seu conteúdo Flow Designer permite implantá -la usando o repositório de aplicações ou o ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique em **Novo** > **Subfluxo**.
   A tela Propriedades do subfluxo é exibida.
3. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do subfluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar o subfluxo.
Categoria	Grupo lógico para subfluxo.
Proteção	Selecione se o subfluxo é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar o subfluxo em um escopo da aplicação que você possui. O valor padrão é Nenhum.
Anotação de fluxo	Texto de ajuda que aparece sob o título do subfluxo em Flow Designer para ajudar os designers de fluxo a entender o que o subfluxo faz quando usado em um fluxo.
Descrição	Descrição do subfluxo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Executar como	Opção que você pode selecionar para especificar que o fluxo seja executado como um usuário do sistema ou o usuário que inicia a sessão. Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser que os comentários do registro de incidente sejam do usuário atual ou se quiser que os e-mails de aprovação sejam originados pelo aprovador. As configurações da opção "run as" em um fluxo não se aplicam a subfluxos secundários. Executar como o usuário inicial também garante que as ações realizadas durante a execução do fluxo sejam limitadas pelas restrições de ACL do usuário. Os fluxos executados pelo usuário inicial também respeitarão as configurações específicas do usuário, como o formato de data/hora. **Nota:** Ao escolher a opção para executar como o usuário que inicia a sessão, certifique-se de que as restrições de segurança não impeçam os usuários de fazer mudanças que o fluxo executa.
Executar com as funções	Funções com as quais o fluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido para **o usuário que inicia a sessão**.

4. Crie entradas de subfluxo para especificar os dados disponíveis para o subfluxo quando ele começar a ser executado.
   Cada entrada definida para um subfluxo se torna uma opção de configuração na interface Flow Designer. Para usar o subfluxo em um fluxo, os designers de fluxo devem definir um valor para cada entrada obrigatória. Quanto mais entradas um subfluxo tiver, mais dados os designers de fluxo terão que definir e mais familiarizados eles deverão estar com o modelo de dados subjacente para usar o subfluxo com eficácia.

   a. Clique em **+** para abrir o painel Entradas e saídas.

   b. Clique em **+** para adicionar uma nova entrada.

   c. Defina o nome e o tipo da entrada.

   Nota:
   Os nomes de entrada do subfluxo não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados:

   - `sys_id`
   - `sys_created_by`
   - `sys_created_on`
   - `sys_updated_on`
   - `sys_updated_by`
   - `sys_mod_count`

   d. Para tornar a entrada uma opção de configuração obrigatória, selecione o sinalizador **Obrigatório**.

   e. Clique para exibir as opções avançadas e definir 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.

As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de um subfluxo a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo .

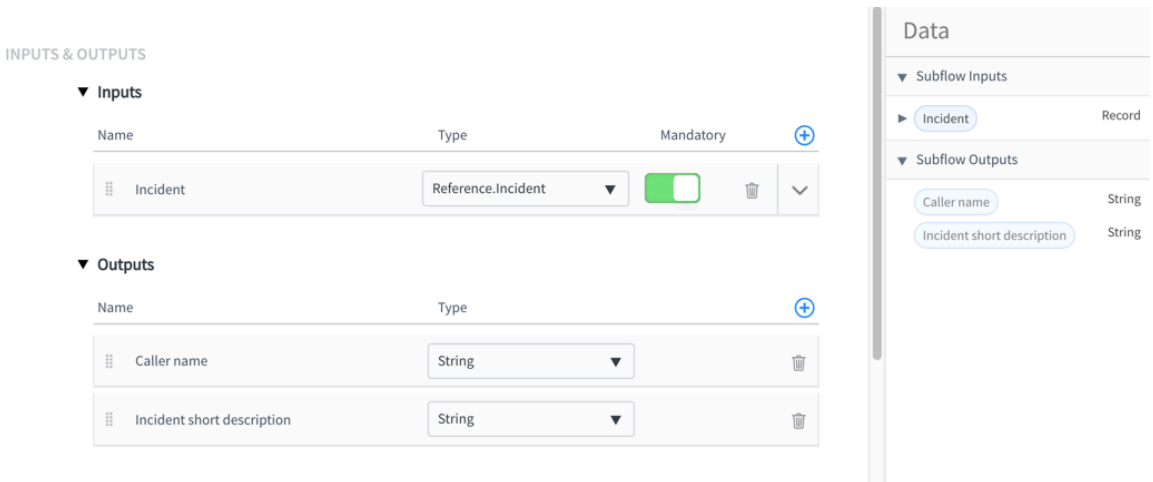
5. Crie saídas de subfluxo definindo os nomes e os tipos de dados.
As saídas do subfluxo especificam os dados disponíveis para o fluxo primário após a conclusão do subfluxo.

a. Clique em **+** para adicionar uma nova saída.

b. Defina o nome e o tipo de dados.
Os valores de saída são atribuídos em etapas posteriores.

Nota:
Os nomes de saída do subfluxo não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados:

- `sys_id`
- `sys_created_by`
- `sys_created_on`
- `sys_updated_on`
- `sys_updated_by`
- `sys_mod_count`



6. Para adicionar ações, fluxos, subfluxos ou lógica de fluxo, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**.

a. Selecione uma opção.

Opção	Descrição
Ação	Selecione a ação desejada. Flow Designer inclui Flow Designer ações que estão disponíveis para fluxos e subfluxos. Como alternativa, um usuário com a função action_designer pode criar ações 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.

Opção	Descrição
	para adicionar aos fluxos. Os plug-ins Integration Hub e Spokes instalam ações adicionais. Para adicionar ações de rascunho no menu Mais ações, defina **Mostrar ações de rascunho** como **verdadeiro**. Para exibir os spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store, defina **Mostrar spokes da loja** como **verdadeiro** no menu Mais ações. **Nota:** Em **Spokes não instalados**, o sistema exibe spokes que estão disponíveis no ServiceNow Store com base na compatibilidade com a versão ServiceNow e na dependência da aplicação em Flow Designer.
Lógica de fluxo	Selecione uma opção para especificar operações condicionais ou repetidas.
Subfluxo	Selecione um subfluxo publicado e defina os valores de entrada. Além de adicionar um subfluxo como uma ação de fluxo, você pode habilitar a opção **Mostrar fluxos acionados** no menu Mais ações para selecionar um fluxo ativado e definir as entradas necessárias. A execução de um fluxo acionado ignora as condições do gatilho e executa todas as ações.

Para mudar a ordem de uma ação em um fluxo, arraste a alça no lado esquerdo da ação para o local desejado.

O sistema exibe um conjunto de campos, dependendo da opção selecionada.

b. Para configurar a ação, a lógica de fluxo ou o subfluxo, preencha os campos.

c. Selecione **Concluído**.

d. Repita a adição de ações até a conclusão.

7. Atribua saídas de subfluxo a um valor.
Você pode atribuir uma saída de subfluxo a vários valores, permitindo criar saídas condicionais com base na lógica de fluxo.

a. Em **Ações**, clique em **+** e selecione **Lógica de fluxo**.

b. Clique **em Atribuir saídas de subfluxo**.

c. No campo **Nome**, selecione uma saída que você criou na seção Entradas e saídas.
Você pode atribuir valores somente a saídas que já tenham um nome e tipo de dados.

d. No campo **Dados**, insira um valor ou selecione uma cápsula de dados no painel de dados.

e. Clique em **Concluído**.

O que Fazer Depois

Teste o subfluxo e publique-o quando ele estiver pronto para ser adicionado a um fluxo ou chamado de um script.

Nota:
Você só pode testar ou publicar subfluxos que contenham pelo menos uma ação.

Tradução automática

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

Converter itens em subfluxo

Converta itens consecutivos de um fluxo em um novo subfluxo que preserva as referências de cápsula de dados entre os itens convertidos. Atualize o fluxo original para substituir os itens convertidos por uma chamada para o novo subfluxo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: flow_designer ou administrador
- Acesso de leitura e gravação ao fluxo de origem

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Converter ações em um subfluxo preserva as referências de cápsula de dados e transforma as funções do fluxo original. Flow Designer cria o novo subfluxo no mesmo escopo da aplicação que o fluxo original.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Abra o fluxo que você deseja editar.
3. No contorno da ação, clique no link Selecionar vários.
   Flow Designer exibe uma caixa de seleção ao lado de cada ação.
4. Selecione uma ou mais ações consecutivas para converter.
5. No menu Operações, selecione o ícone).
   Flow Designer exibe a caixa de diálogo Converter em subfluxo.
6. Na caixa de diálogo, insira o nome do subfluxo que você deseja criar.
7. Selecione **OK**.
   As ações selecionadas são removidas e substituídas pelo bloco de lógica Chamar um fluxo de subfluxo. Flow Designer cria e publica um subfluxo que contém as mesmas ações, valores de entrada, referências e funções de transformação do fluxo original.

Resultado

Flow Designer atualiza as referências de cápsula de dados no fluxo original para seus novos locais. As referências a ações no novo subfluxo incluem o novo nome do subfluxo. As referências a ações no fluxo original incluem o novo número de sequência.

O que Fazer Depois

Revise o subfluxo e o fluxo original atualizado.

Criar uma entrada de valor de modelo

Permita que os autores de fluxo possam definir valores de campos para um registro que está sendo criado ou atualizado. Use uma entrada de valor de modelo para definir valores de campos diferentes sempre que você adicionar uma ação ou subfluxo a um fluxo.

Antes de Iniciar

Uma entrada de valor de modelo só pode ser criada em uma ação de subfluxo ou etapa de ação que cria ou atualiza um registro, como Criar tarefa de catálogo, Criar tarefa, Criar registro e Atualizar registro.

Função necessária: admin ou action_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar ou atualizar um registro em uma ação de subfluxo ou etapa de ação, você pode definir valores de entrada estáticos ou dinâmicos. Um valor de entrada estático é o mesmo em todos os fluxos aos quais você o adiciona. Por exemplo, definir a Urgência com o valor estático 1 - Alto gera uma tarefa de catálogo urgente em cada fluxo. Um valor de entrada dinâmica permite que um autor de fluxo altere o valor durante a configuração do fluxo. Por exemplo, um autor de fluxo pode configurar um fluxo para criar uma tarefa de catálogo com uma Urgência para 1 - Alta, mas outro fluxo pode criar uma tarefa de catálogo com uma Urgência de 4 - Baixa.

Procedimento

1. Abra uma ação em Designer de ações ou um subfluxo em Flow Designer para o qual você deseja criar um valor de modelo.
2. Crie uma entrada.

   a. No campo **Rótulo**, insira um rótulo para ajudar os designers de fluxo a entender a finalidade do campo. Este é o rótulo do campo quando o Flow Designer adiciona o subfluxo ou a ação a um fluxo.

   Example
   Por exemplo, insira Selecionar campos.

   b. No campo **Tipo**, selecione a opção Valor do modelo com o ícone de tabelas e use o ícone de tabelas para selecionar a tabela que contém o registro que você criará ou atualizará.
   Por exemplo, se você estiver adicionando uma ação Criar tarefa do catálogo em um subfluxo, defina o Tipo como Valor do modelo.Tarefa de catálogo [sc_task].

3. Adicione uma etapa de ação ou ação que usará o valor do modelo.
   A etapa da ação ou a ação deve criar ou atualizar um registro.

   Example
   Por exemplo, adicione uma ação Criar tarefa a um subfluxo que criará uma tarefa de incidente.
4. Arraste a cápsula de dados Valor do modelo para o **campo Valores** de campo ou **Campos**.
5. **Opcional:** Você pode definir valores estáticos, além de valores de modelo dinâmico, selecionando **+ Adicionar valor de campo**.

   Nota:
   Evite definir valores estáticos que você deseja que os designers de fluxo definam valores dinâmicos da entrada do modelo. O fluxo sempre usa o valor estático do subfluxo ou etapa de ação em vez de um valor inserido de um modelo. Você pode usar valores estáticos para impor políticas de negócios que você não deseja que os designers de fluxo mudem.

Resultado

Quando o subfluxo ou a ação é adicionado a um fluxo, um autor de fluxo pode definir valores de campo para o registro que está sendo criado ou atualizado.

Introdução ao Fluxo dinâmico e Obter saídas de fluxo

Crie um fluxo de amostra que chame dinamicamente subfluxos para provisionar serviços em nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para entender como usar o fluxo dinâmico e a lógica de fluxo Obter saídas de fluxo juntos, o fluxo que você cria nesta tarefa executa dinamicamente subfluxos que estão relacionados ao provisionamento de serviços em nuvem. Este fluxo faz o seguinte:

1. Aciona quando um registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem é criado.
2. Chama o subfluxo apropriado para criar um registro de instância em nuvem.
3. Obtém uma saída do subfluxo chamado dinamicamente e atualiza o registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem com o valor da saída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Na tela Selecionar aplicação, clique em **Criar aplicação**.
3. Na tela de boas-vindas do Guided App Creator, clique em **Vamos começar**.
4. No campo **Nome**, insira `Cloud Instance Provisioning` e clique em **Criar**.
5. No campo **Funções**, insira `flow_designer` ou `admin` e clique em **Continuar**.
6. Na lista de formatos do app, selecione **Clássico** e clique em **Continuar**.
7. Selecionar **Criar nova tabela** > **Criar tabela a partir do zero** > **Continuar** para criar duas novas tabelas para sua aplicação.
   - Adicione os seguintes campos para a primeira tabela e nomeie a tabela como `Instância em Nuvem`.

Rótulo do campo	Tipo de campo	Referência
Proprietário	Referência	Usuário [sys_user]
Tipo de instância	Cadeia de caracteres	Nenhum
URL da instância	URL	Nenhum
Status da Compilação	Cadeia de caracteres	Nenhum

   - Adicione os seguintes campos para a segunda tabela e nomeie a tabela como `Solicitação de provisionamento de instância em nuvem`.

Rótulo do campo	Tipo de campo	Referência
Tipo de instância solicitada	Cadeia de caracteres	Nenhum
Solicitado por	Referência	Usuário [sys_user]
Status de Aprovação	Cadeia de caracteres	Nenhum
Instância aprovada	URL	Nenhum

8. Depois de criar as duas tabelas, clique em **Concluído com as tabelas**.
9. Selecionar **Início** > **Criar** > **Concluído com aplicações** para terminar de criar sua aplicação.

Criar um modelo de subfluxo

Crie um modelo de subfluxo de amostra para provisionar serviços em nuvem.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. Em Lógica de negócios, automação de processos e integrações, selecione **Ir para o Flow Designer**.
2. No cabeçalho principal da página principal Flow Designer, selecione **Novo** > **Novo Subfluxo**.
3. Na tela Propriedades do subfluxo, insira MODELO: criar registro de instância de nuvem no campo **Nome** e selecione **Enviar**.
4. Em Entradas e saídas, selecione o ícone de ⊕) para criar duas entradas para o modelo de subfluxo.

Rótulo	Tipo
Solicitado por	Usuário.Referência
Tipo de instância solicitada	Cadeia de caracteres

5. Selecione o ícone de ⊕) para criar uma saída para o modelo de subfluxo.

Rótulo	Tipo
URL da instância	URL

6. Na saída, selecione **Concluído**.
7. Selecione o ícone adicionar ação, lógica de fluxo ou subfluxo ao final do fluxo (ícone ⊕) e selecione **Ação**.
8. Na lista de ações do ServiceNow Core, selecione **Log**.
9. No painel de dados, arraste as cápsulas de dados para as entradas Solicitado por e Tipo de instância solicitada que você criou anteriormente e solte as cápsulas no campo **Mensagem**.
10. No cabeçalho Subfluxo, selecione **Salvar** e **Publicar** para publicar seu modelo de subfluxo.

Criar um subfluxo para Jira solicitações de provisionamento de instância em nuvem

Crie um subfluxo de amostra para provisionar serviços em nuvem de Jira.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. No cabeçalho Subfluxo, selecione o ícone mais ações (ícone ⋮) e selecione **Copiar subfluxo**.
2. Na tela Copiar subfluxo, insira Criar registro de instância de nuvem - Jira no campo **Novo nome do subfluxo** e selecione **Copiar**.
3. Na ação **Log**, adicione uma ação Criar registro.
4. No campo **Nome da tabela**, selecione Instância em nuvem e preencha os seguintes campos.

Tradução automática

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

Campo	valor
Proprietário	Selecione o selecionador de cápsula de dados (selecionador) e selecione **Subfluxo - Entradas** > **Solicitado por**.
Tipo de instância	Selecione o selecionador de cápsula de dados (selecionador) e selecione **Subfluxo - Entradas** > **Tipo de instância solicitada**.
URL da instância	Insira `https://mycompany-`. Em seguida, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Subfluxo - Entradas** > **Solicitado por** > **Nome**. Por fim, insira `.atlassian.net`
Status da Compilação	Insira `Em andamento`.

5. Na ação de criar registro, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** > **Lógica de fluxo** > **Atribuir Saídas de Subfluxo**.
6. Selecione o ícone de adição para adicionar uma saída.
7. Em **Nome**, selecione **URL da instância**.
8. Em **Dados**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e **2 - Criar registro - > Registro de instância em nuvem** > **URL da instância**
9. No cabeçalho Subfluxo, selecione **Salvar** e **Publicar** para publicar o subfluxo.

Criar um subfluxo para Salesforce solicitações de provisionamento de instância em nuvem

Crie um subfluxo de amostra para provisionar serviços em nuvem de Salesforce.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. No cabeçalho Subfluxo, selecione o ícone mais ações (ícone) e selecione **Copiar subfluxo**.
2. Na tela Copiar subfluxo, insira `Criar registro de instância em nuvem - Salesforce` no campo **Novo nome do subfluxo** e selecione **Copiar**.
3. Expanda a ação **Criar registro de instância em nuvem** e substitua o valor `.atlassian.net` do campo **URL da instância** por `.salesforce.com`
4. No cabeçalho Subfluxo, selecione **Salvar**, aceite a mensagem de aviso de mudança de dados e **Publicar** para publicar o subfluxo.

Criar um fluxo que execute seus subfluxos dinamicamente

Crie um fluxo de amostra para executar seus subfluxos de provisionamento de serviços em nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. No cabeçalho Flow Designer, selecione o ícone Criar fluxo ,) e selecione **Fluxo**.
2. Na tela Propriedades do fluxo, insira `Processar solicitação de provisionamento de instância de nuvem` no campo **Nome** e selecione **Enviar**.
3. Em Gatilho, selecione o ícone de) para adicionar um gatilho ao fluxo e preencha os campos a seguir.

Campo	valor
Gatilho	Selecione **Criado**.
Tabela	Insira **a solicitação de provisionamento de instância de nuvem [x_cloud_instance_p_cloud_instance_provisioning_request]**

4. Em Ações, selecione o ícone de Ícone de adição e selecione **Lógica de fluxo** > **Fluxo Dinâmico**.
5. Preencha os seguintes campos.

Campo	valor
Modelo de Fluxo	Selecione **MODELO: criar registro de instância em nuvem**
Fluxo	Insira `Criar registro de instância de nuvem -` , selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem** > **Tipo de instância solicitada**.
Aguardar conclusão	Habilite esta opção para executar seu subfluxo dinamicamente antes que outras ações em seu fluxo ocorram.
Solicitado por	Selecione o selecionador de cápsula de dados (selecionador) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem** > **Solicitado por**.
Tipo de instância solicitada	Selecione o selecionador de cápsula de dados (selecionador) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem** > **Tipo de instância solicitada**.

6. Na lógica de **Fluxo dinâmico**, adicione a lógica de fluxo Obter saídas de fluxo e preencha os campos a seguir.
7. Em **Modelo de fluxo**, selecione **MODELO: criar registro de instância em nuvem**
8. Em **Contexto**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **1 - Fluxo dinâmico -** > **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.

9. Na lógica de fluxo **Obter saídas** de fluxo, selecione o ícone de ⊕) e selecione **Ação** > **Atualizar Registro** para adicionar uma ação Atualizar registro ao seu fluxo.
10. Preencha os seguintes campos.

Campo	
Registro	Selecione o selecionador de cápsula de dados (selecionador) e selecione **Gatilho - Registro criado** > **Registro de solicitação de provisionamento de instância em nuvem**.
Campos > **Instância aprovada**	Selecione o selecionador de cápsula de dados (selecionador) e selecione **2 - Obter saídas de fluxo -** > **URL da instância**.
Campos > **Status de Aprovação**	Insira Aprovado.

11. Selecione **Salvar**.

Testar seu fluxo

Teste seu fluxo de amostra para provisionar serviços em nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Procedimento

1. No cabeçalho Fluxo, selecione **Testar** para testar seu fluxo.
2. Na tela Fluxo de teste, selecione o ícone Criar novo registro (+) para criar um novo registro.
3. Em **Solicitado por**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione qualquer usuário na lista.
4. Em **Tipo de instância solicitada**, insira Jira ou Salesforce.
   O valor inserido determina qual subfluxo será executado dinamicamente no tempo de execução. Inserir Jira executa o subfluxo `Create Cloud Instance Record - Jira` e inserir Salesforce executa o `Create Cloud Instance Record - Salesforce`.
5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Executar teste**e, quando a execução do fluxo terminar, selecione **Seu teste terminou de executar. Visualize os detalhes da execução do fluxo.**
   Seu fluxo será executado com sucesso se os valores na coluna Estado de cada etapa do fluxo mostrarem **Concluído** e o valor de tempo de execução de cada etapa for preenchido corretamente.
7. Selecione a guia do fluxo **Processar solicitações de provisionamento em nuvem** e feche o modal de fluxo de teste.
8. No cabeçalho Fluxo, selecione **Ativar** para tornar seu fluxo acessível no escopo da aplicação Cloud Instance Provisioning.

Resultado

Quando um usuário em sua instância cria um novo registro na tabela Solicitação de provisionamento de nuvem, o fluxo Processar solicitações de provisionamento de nuvem é executado automaticamente. Este fluxo cria dinamicamente o registro de instância em nuvem apropriado que se baseia no tipo de instância solicitado. 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.

também gera um URL de instância de nuvem, que é preenchido no registro de solicitação de provisionamento de instância de nuvem.

Testar um subfluxo

Você pode testar um subfluxo sozinho ou quando adicionado a um fluxo. Ao testar um subfluxo sozinho, você deve definir as entradas que o subfluxo usa em suas ações. Como um subfluxo não tem um gatilho, o teste de um subfluxo executa as ações usando os valores de entrada definidos. A menos que sejam atualizados, os testes subsequentes usam as mesmas entradas definidas na simulação inicial.

Antes de Iniciar

Criar um subfluxo no Flow Designer que contém pelo menos uma ação e salve-a. Flow Designer testa somente subfluxos salvos que contêm pelo menos uma ação.

Função necessária: flow_designer ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como o teste de um subfluxo cria ou altera registros na instância, os designers de fluxo devem sempre testar os subfluxos em uma instância de não-produção, que contenha dados de demonstração relevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique na guia de subfluxos e abra um subfluxo salvo.
3. Clique em **Testar**.
   A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.
4. Defina valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações.
   Os valores definidos são lembrados em simulações futuras.
5. Clique em **Executar teste**.

   Nota:
   Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano.

   Se você selecionar a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

6. Depois que o fluxo for executado, clique em **O subfluxo foi executado. Para exibir o subfluxo, clique aqui**.
   Os Detalhes de execução são abertos.

O que Fazer Depois

Revise o Detalhes do fluxo de execução.

Depois que o subfluxo se comporta conforme desejado, você pode publicá- lo e adicioná-lo a um fluxo.

Publicar um subfluxo

Publique um subfluxo para disponibilizá-lo a outros usuários e adicioná-lo aos fluxos 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer ou administrador

Criar um subfluxo no Flow Designer, teste o subfluxoe verifique se ele está funcionando conforme o esperado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você faz mudanças em um subfluxo publicado, as mudanças permanecem no estado de rascunho até que você publique o subfluxo novamente. Você deve publicar um subfluxo alterado para disponibilizar as mudanças para fluxos ativados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique na guia de subfluxos e abra um subfluxo testado.
3. Clique em **Publicar**.

Resultado

O subfluxo pode ser adicionado a fluxos ativados. Se você atualizar o subfluxo depois de publicado, deverá clicar em **Publicar** novamente para ver as mudanças quando o fluxo primário for executado. Depois de publicar as mudanças, todos os fluxos primários que usam o subfluxo são atualizados automaticamente para usar a versão atual.

Como criar spokes usando o Spoke Generator

Automatize as tarefas de integração criando uma sequência de ações reutilizáveis para desenvolver integrações personalizadas chamadas spokes.

Solicitar aplicativos na Store

Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis, para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja e para baixar e instalar o Spoke Generator (sn_spoke_builder). Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte o ServiceNow Store histórico de versões notas de versão .

Dependências da aplicação

Se você estiver com problemas para instalar o app, certifique-se de que o plug-in dependente, ServiceNow IntegrationHub Professional Pack Installer (com.glide.hub.integrations.professional) esteja instalado.

Nota:
Alguns desses plug-ins são recursos licenciáveis e exigem licenças apropriadas, se usados fora da implementação do spoke.

Habilidades

Um spoke personalizado IntegrationHub fornece integração de entrada e saída com aplicações de terceiros. Essas integrações, conhecidas como *spokes*, são fáceis de configurar e permitem que você adicione rapidamente ações poderosas sem a necessidade de escrever um script. Este recurso requer uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Programações jurídicas - Visão geral do IntegrationHub .

Você pode criar spokes personalizados para a aplicação de terceiros necessária importando uma especificação OpenAPI ou criando um spoke manualmente.

Tradução automática

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

Funções do usuário obrigatórias

- Usuários com a função de administrador podem:
  - Exiba a guia **Spokes**.
  - Crie um novo spoke.
  - Importe uma especificação OpenAPI.
  - Criar alias de conexão.
  - Publicar ações e salvar ações como rascunhos.
  - Consulte o log de atividades do spoke.
- Usuários com as funções action_designer e fd_read_actions podem:
  - Exiba a guia **Spokes**.
  - Veja as ações em um spoke.
- Usuários com a função action_designer podem adicionar ações manualmente.

Nota:
Usuários com apenas a função fd_read_actions podem ver somente ações.

- Usuários com o flow_operator ou flow_designer podem exibir fluxos e subfluxos.

Limite de tamanho da especificação OpenAPI

Por padrão, o sistema pode importar especificações OpenAPI de até 10 MB. Para aumentar o tamanho da importação, atualize a propriedade do sistema `glide.rest.openapi.max_request_size`. O valor máximo é de 100 MB.

Limitações da especificação OpenAPI

As ações do spoke criadas pela importação da especificação OpenAPI contêm a etapa OpenAPI. Certifique-se de estar ciente dessas limitações de etapa OpenAPI.

Tipos de mídia do corpo da solicitação

O corpo da solicitação é compatível somente com tipos de mídia JSON.

Nota:
Um objeto de saída do tipo cadeia de caracteres é criado quando o esquema OpenAPI tem additionalProperties ou nenhuma propriedade.

Componentes do OpenAPI 3.0

O OpenAPI 3.0 adiciona novos componentes ao Swagger 2.0 para descrever uma API com mais detalhes. O suporte a OpenAPI na etapa OpenAPI oferece suporte a alguns, mas não a todos esses componentes. A etapa OpenAPI não é compatível com esses componentes.

- Objeto de esquema: propriedades oneOf, anyOf, additionalProperties
- Objeto discriminador
- Objeto de informação: campos de termos de serviço, contato e licença
- Objeto de exemplo

Tradução automática

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

- Objeto de link
- Objeto de retorno de chamada
- Objeto do Esquema de Segurança
- Objeto de requisitos de segurança
- Objeto de marcador
- Objeto de documentação externa
- Objeto do Servidor
- Extensões de especificação
- Referências recursivas

Mais informações sobre esses componentes estão disponíveis na documentação do OpenAPI. Consulte Especificação OpenAPI .

Número máximo de operações compatíveis

O número de operações de API é limitado a 500 por padrão. No entanto, usando a propriedade do sistema `glide.rest.openapi.max_operation_limit`, você pode configurar o número de operações de 1 a 1000.

Versão do app

O Spoke Generator v2.0.2 é a versão mais recente.

Criar spoke e criar ações importando uma especificação de OpenAPI

Automatize uma integração e gere ações reutilizáveis importando uma especificação de OpenAPI.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clicar **Criar novo** > **Spoke**.
3. Na tela Informações gerais, selecione uma imagem como logotipo da sua integração e preencha os campos.

Aqui, vamos passar por uma integração com o Zoom como exemplo.

Campo	Descrição
Nome de spoke	Nome para identificar o spoke personalizado.
Descrição	Descrição do spoke personalizado.

Tradução automática

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

GENERAL INFO

Let's get started on your new spoke

Add a name and description that define your spoke. You can also add a thumbnail image.

Remove image

Spoke name *

Zoom spoke

App scope name

x_snc_zoom_spoke

Description *

ServiceNow integration with the Zoom application.

Cancel

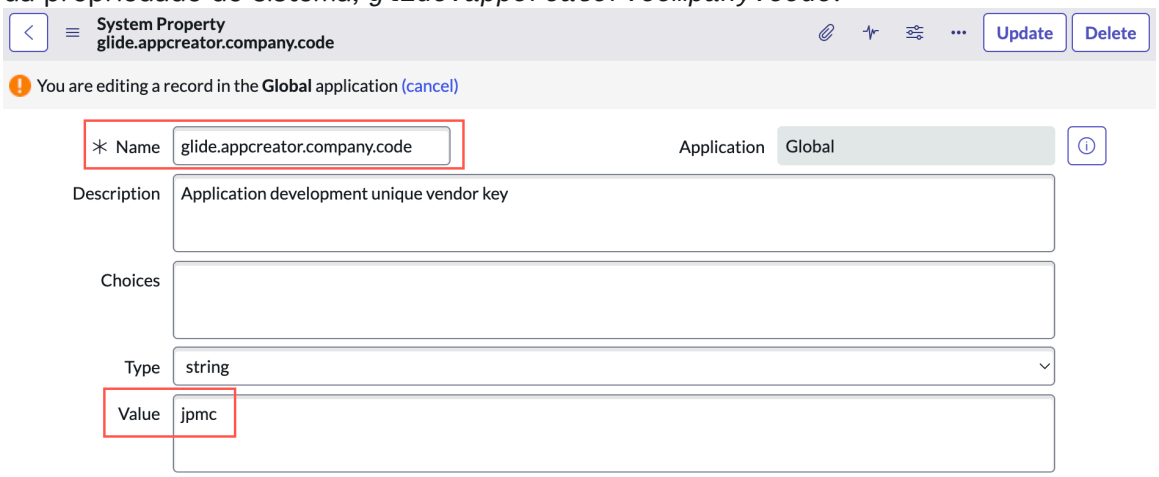
Continue

Tradução automática

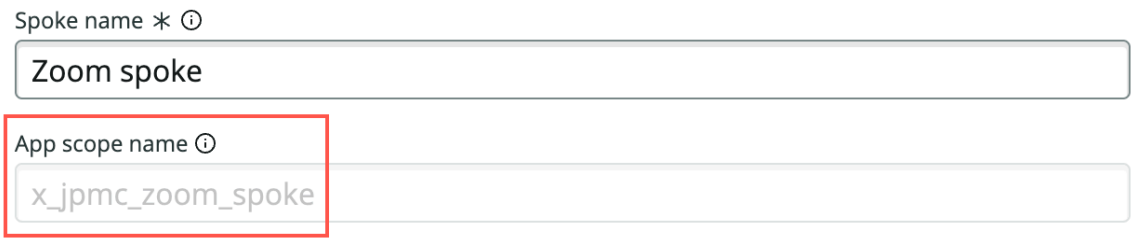
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:

O valor do **nome do escopo** da aplicação é o formato: `x_`<company-code> _<spoke-name> _<spoke> . Por padrão, o<company-code> é, `snc`. Você pode configurar o código da empresa configurando o **Valor** da propriedade do sistema, *`glide.appcreator.company.code`*.

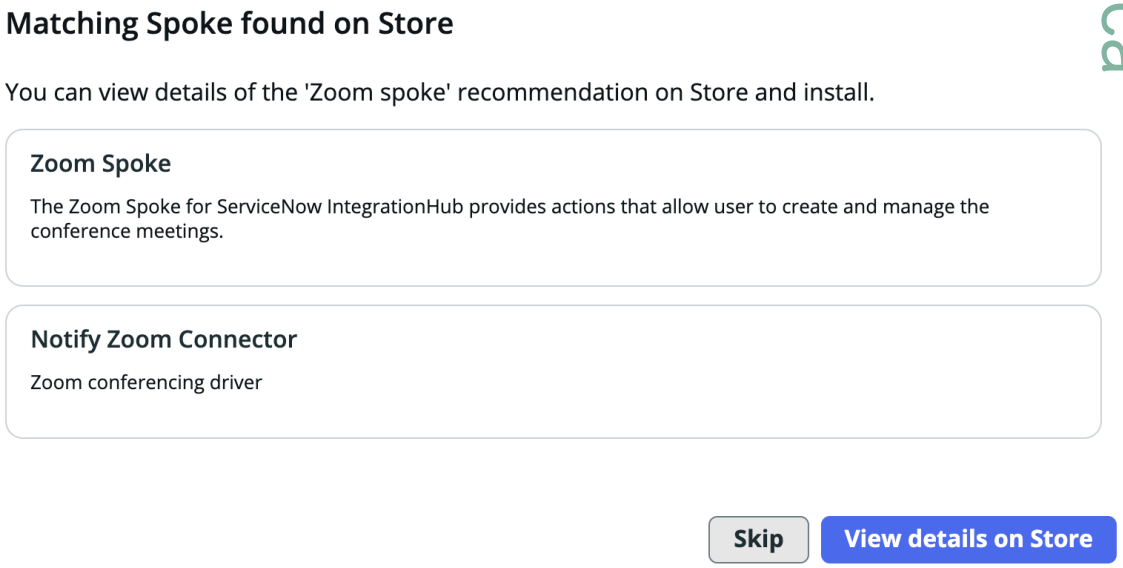


Este valor configurado é usado quando o valor **Nome do escopo** da aplicação é gerado.



4. Clique em **Continuar**.

Com base no nome e na descrição fornecidos, se houver algum spoke correspondente na Store, os detalhes do spoke 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.

a. Clique **em Exibir detalhes na Store** para ver os detalhes dos spokes correspondentes.
Os detalhes dos spokes correspondentes são exibidos em uma nova guia do navegador.

b. Instale o spoke da Store.
Para mais detalhes, consulte Install a ServiceNow Store application .

c. Depois de instalar o spoke, navegue até a guia Flow Designer.
O sistema exibe a mensagem Você instalou um spoke da Store?.

d. Selecione uma dessas opções e clique em **Continuar**.

Opção	Descrição
Sim, exiba o spoke instalado.	Opção para redirecionar para o painel **Spokes** em **Integrações**.
Não, criarei um spoke personalizado.	Opção para continuar com a criação do spoke.
Não, quero sair da criação do spoke.	Opção para fechar a guia atual.

5. Clique em **Ignorar** se quiser criar o spoke personalizado.

Nota:
Essas etapas a seguir também são aplicáveis se você selecionou **Não, criarei um spoke personalizado.** opção.

O spoke é criado e uma mensagem de confirmação é exibida.

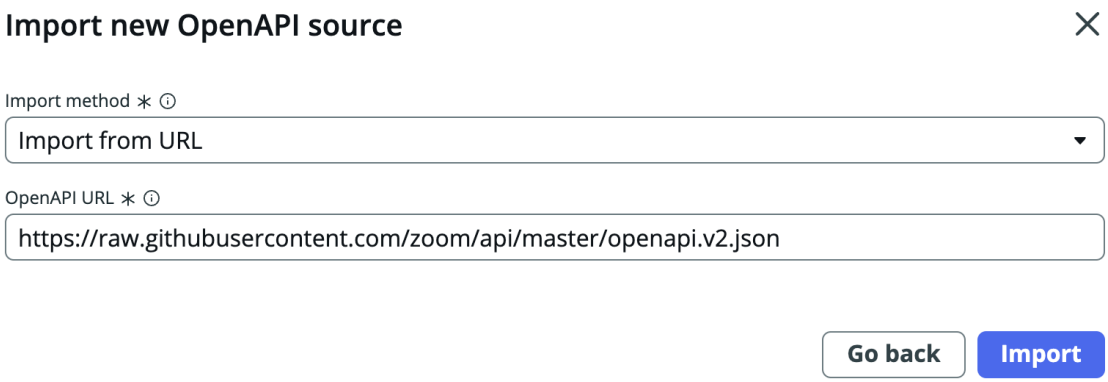
6. Na tela Criar informações, selecione o método usado para criar seu spoke.

7. Selecione **Especificação OpenAPI** e clique em **Continuar** para importar uma especificação OpenAPI.

8. Para **origem OpenAPI**, clique em **Importar novo**.

9. Na tela Importar nova origem de OpenAPI, execute uma dessas duas etapas.

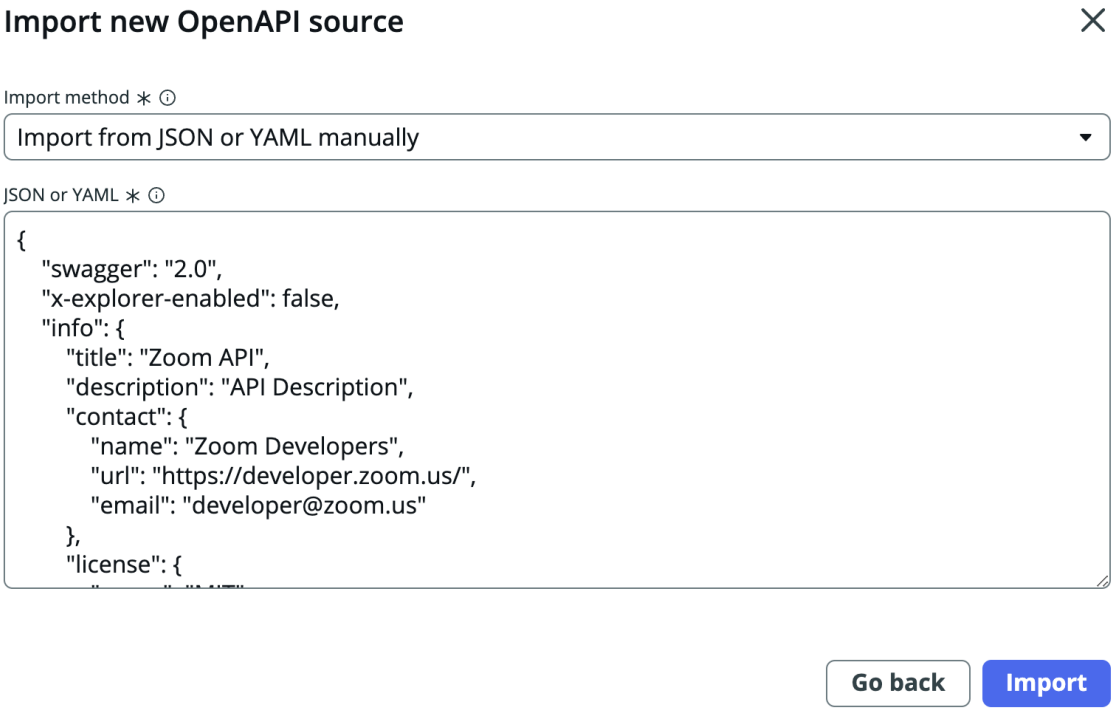
a. Se você quiser importar usando uma URL, selecione **Importar da URL** em **Método** de importação e especifique a URL em URL da **OpenAPI**.



Tradução automática

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

b. Se você quiser importar manualmente usando o código JSON ou YAML, selecione **Importar de JSON ou YAML manualmente** em **Método de importação** e forneça o código em **JSON ou YAML**.



10. Clique em **Importar**.
A origem OpenAPI é importada.

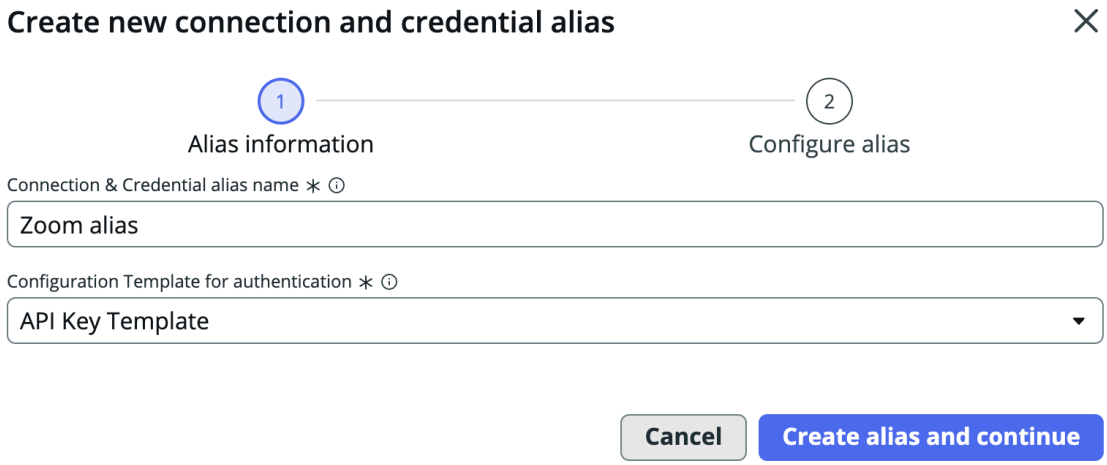
11. Para **Alias de conexão e credencial**, clique em **Criar novo**.

12. Na tela Criar novo alias de conexão e credencial, preencha os campos e forneça as informações de alias.

Campo	Descrição
Nome da conexão e da credencial	Nome para identificar o registro do alias de conexão e credencial.
Modelo de configuração para autenticação	Mecanismo de autenticação necessário para esta integração. Certifique-se de que o mecanismo de autenticação seja compatível com a origem da OpenAPI. **Nota:** O modelo de configuração é preenchido automaticamente com base na especificação OpenAPI que você forneceu. Você pode continuar com a opção padrão ou alterá-la 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.



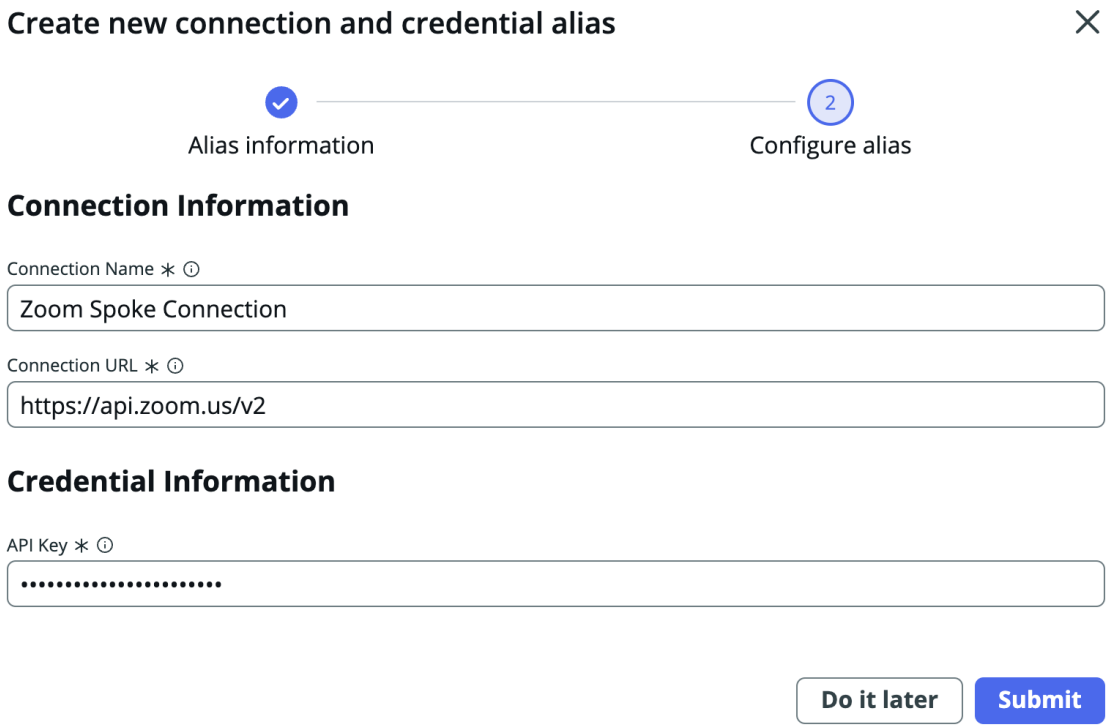
13. Clique **em Criar alias e continue**.

14. Na mesma tela, preencha os campos para configurar o alias.

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome da conexão	Nome para identificar o registro de conexão.
URL de Conexão	URL base para se conectar à instância ou ao servidor de terceiros. Este URL é preenchido automaticamente com base na especificação OpenAPI que você forneceu.
Informações de credencial	
Com base no modelo de configuração selecionado, os campos de credencial relevantes são exibidos. Forneça os valores necessários para configurar o registro de credencial.	

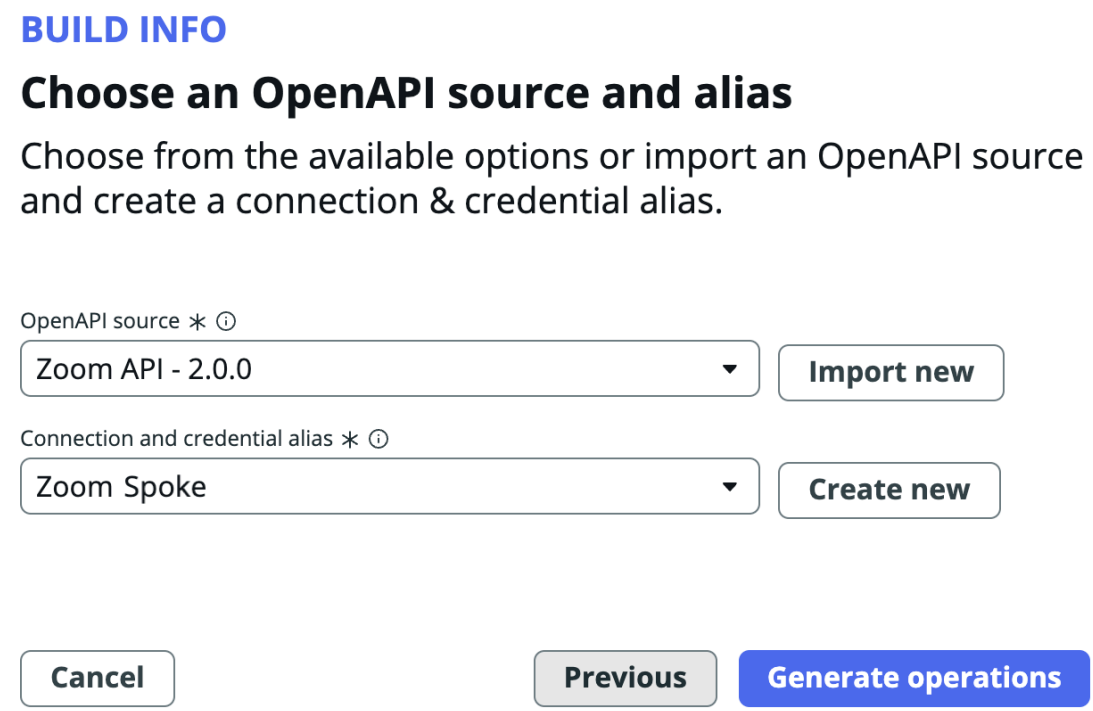
Tradução automática

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



Se você quiser configurar o registro de alias mais tarde, clique em **Fazer isso mais tarde**.

15. Clique em **Enviar**.
    O registro do alias de conexão é criado.
16. Clique **em Gerar operações**.



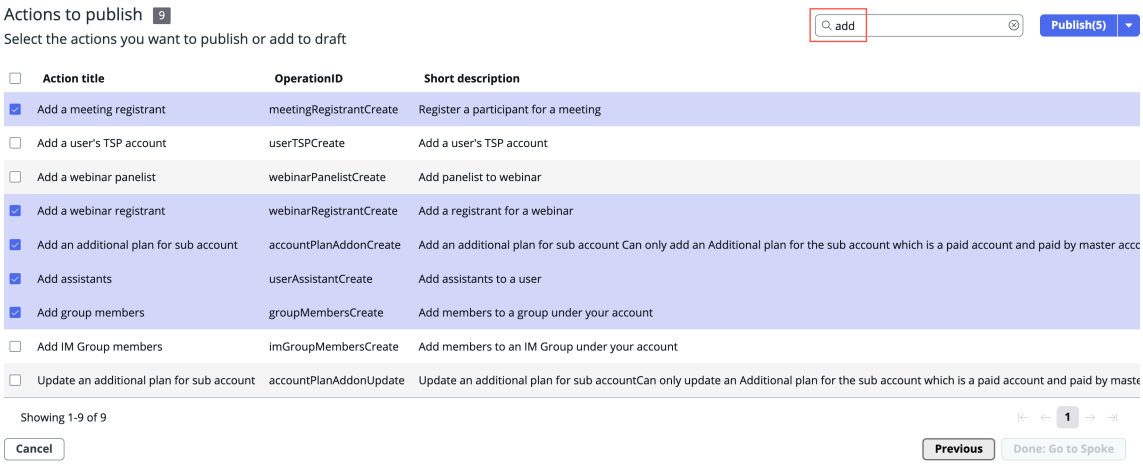
Todas as operações que podem ser realizadas usando a especificação OpenAPI são listadas.

17. Selecione as operações necessárias.

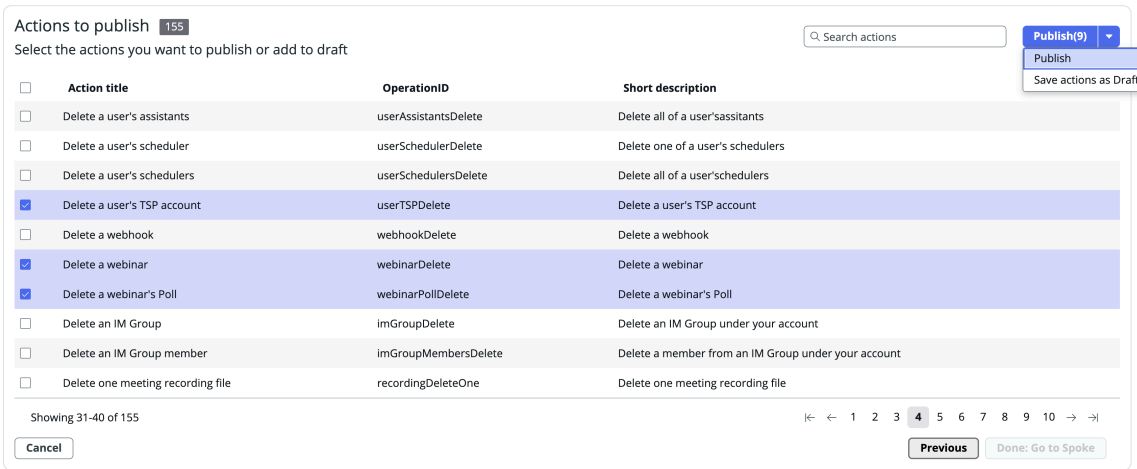
Tradução automática

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

Você pode pesquisar as ações necessárias inserindo o termo necessário na barra de pesquisa. As ações que correspondem ao termo de pesquisa especificado são exibidas.



18. Clique em **Publicar**.
Como alternativa, você também pode selecionar **Salvar ações como rascunho** para salvar as ações como rascunho, modificá-las de acordo com seus requisitos e publicá-las mais tarde.



- Ações com a etapa OpenAPI são criadas. Para obter informações sobre a etapa OpenAPI, consulte OpenAPI support in the REST step .
- As entradas e saídas da ação são mapeadas.
- As ações são publicadas e listadas na página de detalhes do spoke em **Ações** > **Publicado**.

Você pode começar a usar essas ações publicadas para criar fluxos e subfluxos de acordo com seus requisitos.

- Se você salvou ações como rascunho, poderá acessar essas ações de rascunho na página de detalhes do spoke em **Ações** > **Rascunho**.
- Para exibir informações de tempo de execução sobre as atividades do spoke, clique em **Log de atividades** do spoke na página de detalhes do spoke. Cada vez que uma atividade de spoke é realizada, o sistema gera suas informações como um log de atividades de spoke. Clique no **Número** necessário para exibir o log de atividades. Cada operação no log de atividades do spoke tem um destes valores de 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.

Status	Descrição
novo	Um evento para a operação foi criado e esta operação será executada em breve.
error	Falha ao executar a operação.
processamento	A execução da operação está em andamento.
êxito	A operação foi executada com sucesso.

Você pode criar fluxos e subfluxos na página de detalhes do spoke e usá-los em sua integração. Para obter mais informações, consulte Como criar fluxos e Subfluxos de criação.

Junto com o **log de atividades do spoke**, você também pode exibir detalhes dos fluxos, subfluxos e ações disponíveis na página de detalhes do spoke.

Criar spoke e criar ações manualmente

Automatize uma integração e gere ações reutilizáveis manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou action_designer

Nota:
O usuário com a função action_designer não pode adicionar ações importando a especificação de API aberta.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clicar **Criar novo** > **Spoke**.
3. Na tela Informações gerais, selecione uma imagem como logotipo da sua integração e preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome de spoke	Nome para identificar o spoke personalizado.
Descrição	Descrição do spoke personalizado.

4. Clique **em Criar e continuar**.
   O spoke é criado e uma mensagem de confirmação é exibida.
5. Na tela Criar informações, selecione o método usado para criar seu spoke.
6. Selecione **Manualmente** e clique em **Continuar**.
   A página de detalhes do spoke é exibida.
7. Clique **em Nova ação** para criar uma ação.

Tradução automática

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

- Se você quiser criar ações importando a Especificação OpenAPI necessária, selecione **Da especificação OpenAPI**. Para obter informações sobre como selecionar as operações necessárias e criar ações, consulte Criar spoke e criar ações importando uma especificação de OpenAPI.
- Se você quiser criar ações manualmente, selecione **Manualmente**. A tela Propriedades da ação é exibida. Você deve criar e publicar a ação no Designer de ações. Para obter mais informações, consulte Como criar ações.

Adicionar mais ações ao spoke personalizado

Adicione mais ações reutilizáveis ao seu spoke personalizado para automatizar uma integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Clique na guia **Spokes**.
3. Clique no bloco de spoke necessário.
4. Na página de detalhes do spoke, clique em **Nova ação**.
   - Para criar ações importando a especificação OpenAPI, clique em **Da especificação OpenAPI**. Para obter informações sobre como selecionar as operações necessárias e criar ações, consulte Criar spoke e criar ações importando uma especificação de OpenAPI.
   - Para criar ações manualmente, clique em **Manualmente**. A tela Propriedades da ação é exibida. Você deve criar e publicar a ação no Designer de ações. Para obter mais informações, consulte Como criar ações.

   Você pode usar as ações publicadas para criar fluxos ou subfluxos de acordo com seus requisitos.

Como criar ações

Use Designer de ações para automatizar uma tarefa repetível em um fluxo como uma sequência de etapas relacionadas. Permita que os autores de fluxo adicionem ações a vários fluxos com configuração mínima.

Usando Designer de ações, você pode:

- Crie ações específicas da aplicação com detalhes de configuração predefinidos, permitindo que os analistas de processo adicionem facilmente ações a um fluxo com pouca configuração.
- Crie ações com script que aparecem sem código quando adicionadas a um fluxo.
- Crie integrações usando IntegrationHub.

Ações principais

ServiceNow As ações principais que vêm com sua instância não podem ser exibidas ou editadas na interface Designer de ações. Algumas aplicações incluem spokes que incluem ações específicas da aplicação. As ações do spoke são normalmente somente leitura, mas podem ser copiadas e 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.

Ações personalizadas

Ao contrário das ações principais em que os designers de fluxo devem configurar manualmente a lógica de fluxo, as ações personalizadas sempre usam a mesma configuração quando adicionadas a um fluxo. Se os designers de fluxo geralmente usam uma ação com a mesma configuração, você pode criar uma ação reutilizável.

Uma ação reutilizável inclui esses componentes.

Entradas

Entradas são variáveis de dados usadas na ação. Por exemplo, se uma etapa de ação criar um registro na tabela de incidentes, sua entrada poderá ser uma referência à tabela de incidentes. Depois de adicionada como entrada, a tabela e seus campos ficam disponíveis para etapas e saídas no fluxo.

Cada entrada definida para uma ação se torna uma opção de configuração na interface Flow Designer. Para usar a ação em um fluxo, os designers de fluxo devem definir um valor para cada entrada obrigatória. Quanto mais entradas uma ação tiver, mais dados os designers de fluxo terão que definir e mais familiarizados eles deverão estar com o modelo de dados subjacente para usar a ação com eficácia.

As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de uma ação a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo .

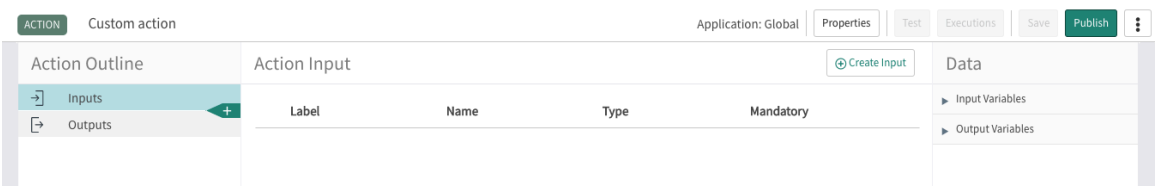
Saídas

Saídas são variáveis de dados que representam os resultados da ação. Os resultados estão disponíveis para outras ações em um fluxo.

Etapas

Uma *etapa* é uma única operação reutilizável em uma ação. Por exemplo, a etapa **Criar registro** permite que os designers de ação especifiquem os valores da tabela e do campo a serem usados durante a criação do registro. A configuração de etapas requer experiência no assunto com tabelas, campos e lógica de negócios de aplicações. Desenvolvedores de aplicações ou generalistas de TI adicionam etapas às ações do ambiente de design Designer de ações. Flow Designer fornece um conjunto de etapas principais da ServiceNow para automatizar Now Platform processos. Você pode adicionar etapas específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Designer de ações ambiente de design



Crie e edite ações definindo entradas e adicionando etapas de ação. Teste ações para verificar se foram concluídas com sucesso e para analisar os valores de tempo de execução que geram. Copie ações para usar ações existentes como modelos. Publique ações para ativá-las, o que as torna disponíveis para fluxos ativos e para preservar suas ações, etapas, variáveis e sequência atuais como um snapshot separado de mudanças de configuração futuras.

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

Mais ações

Clique no ícone Mais ações (ícone) para acessar opções adicionais para a ação.

Copiar ação

Crie uma cópia da ação de abertura em uma aplicação que você especificar.

Configurações

Habilite ou desabilite a opção de **alternância Mostrar script em linha**.

Snippet de código

Gere um snippet de código para a ação.

Gerenciar segurança

Habilite ou desabilite a opção **Chamável por API do cliente**.

Gerenciar título do idioma natural

Crie ou edite um título de ação com texto estilizado ou dinâmico. Para obter mais informações, consulte Gerenciar títulos de idioma natural.

Ações de teste

Depois de adicionar entradas e etapas de ação, os usuários com a função action_designer ou admin podem testar uma ação. Para testar uma ação, forneça as entradas necessárias. Os designers de ação devem sempre testar ações em instâncias de não produção que contenham dados de demonstração relevantes, pois o teste de uma ação pode fazer mudanças significativas nos registros em sua instância.

Funções

Para criar ações personalizadas, você deve ter a função de administrador ou action_designer.

Status da ação

Cada ação tem uma cápsula de dados de status da ação no painel Dados. Esta cápsula de dados de objeto contém os detalhes do tempo de execução atual sobre a ação. O objeto Status da ação consiste em um código e uma mensagem.

Status da ação > Código

Cápsula de dados inteiros que contém o código retornado pela primeira condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar seu próprio código ao criar uma condição de erro personalizada. Consulte Avaliação de erro de ação.

Status da ação > Mensagem

Cápsula de dados cadeia de caracteres que contém o código retornado por uma condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar sua própria mensagem ao criar uma condição de erro personalizada. Consulte Avaliação de erro de ação.

Introdução às ações

Transforme a ação Solicitar aprovação em uma ação reutilizável que sempre requer aprovação do gerente.

Demonstra a criação de ações em um fluxo no Flow Designer e o teste de um fluxo.

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.

Nota:
Embora Designer de ações seja projetado para usar as funções action_designer e delegated_developer na maioria dos cenários, este tutorial usa a função de administrador para ilustrar a funcionalidade sem exigir funções adicionais para configurar registros e aprovar solicitações.

Conclua as etapas em Introdução aos fluxos. Este tutorial substitui a ação Solicitar aprovação no fluxo de Aprovação de despesas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações são compostas por:

- Entradas: variáveis de dados usadas na ação.
- Etapas: As operações nas entradas ou resultados de uma etapa anterior que geram dados que podem ser usadas em etapas posteriores.
- Saídas: variáveis de dados que representam os resultados da ação. Os resultados estão disponíveis para outras ações em um fluxo.

Ao contrário da ação principal Solicitar aprovação, em que os designers de fluxo devem configurar manualmente as regras de aprovação, esta ação personalizada sempre usa as mesmas regras de aprovação quando adicionadas a um fluxo. Você pode criar uma ação reutilizável se os designers de fluxo geralmente usam uma ação com a mesma configuração. Por exemplo, se os designers de fluxo sempre usarem as opções de aprovação do gerente de solicitação e data de vencimento, esta ação as usará automaticamente e, portanto, exigirá menos configuração de fluxo.

Procedimento

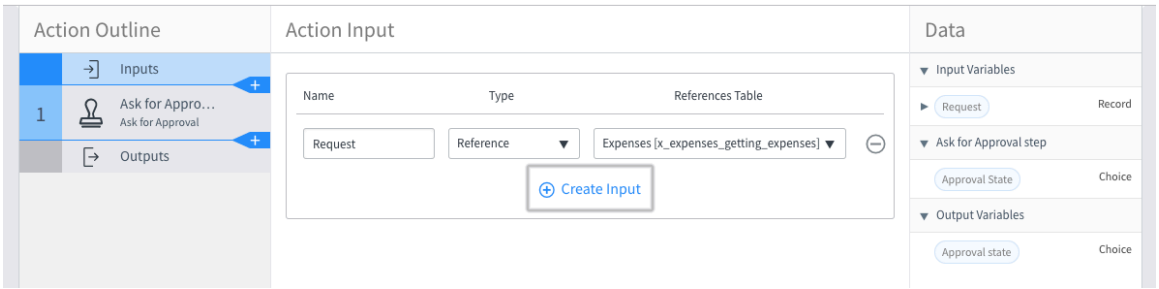
1. Abra a aplicação de Introdução ao Expense em Studio.
   Como alternativa, você pode navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer** e selecione **Nova ação** para acessar Designer de ações na plataforma. Nas Propriedades da ação, selecione a aplicação com escopo no campo **Aplicação**.
2. Crie uma ação.
   a. Clique **em Criar arquivo de aplicações**.
   b. Em Flow Designer, selecione Ação e clique em **Criar**.
   c. No campo **Nome**, insira Solicitar aprovação do gerente.
   d. No campo **Descrição**, insira Aprovar ou rejeitar uma solicitação com base na aprovação ou rejeição do gerente. Permitir que aprovadores manuais sejam adicionados.
   e. Clique em **Enviar**.
   Uma ação Solicitar aprovação do gerente é criada no escopo de Introdução ao Expense.
3. Defina as entradas na ação Solicitar aprovação do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **+ Criar entrada** e adicione os seguintes valores.

- Nome: **Solicitação**
- Tipo: **Referência**
- Tabela de referência: **Despesas [x_expenses_getting_expenses]**



Esta entrada permite que você faça referência a qualquer campo ou registro da tabela Despesas. Use as cápsulas de dados no lado direito para adicionar o registro ou seus campos às etapas de ação.

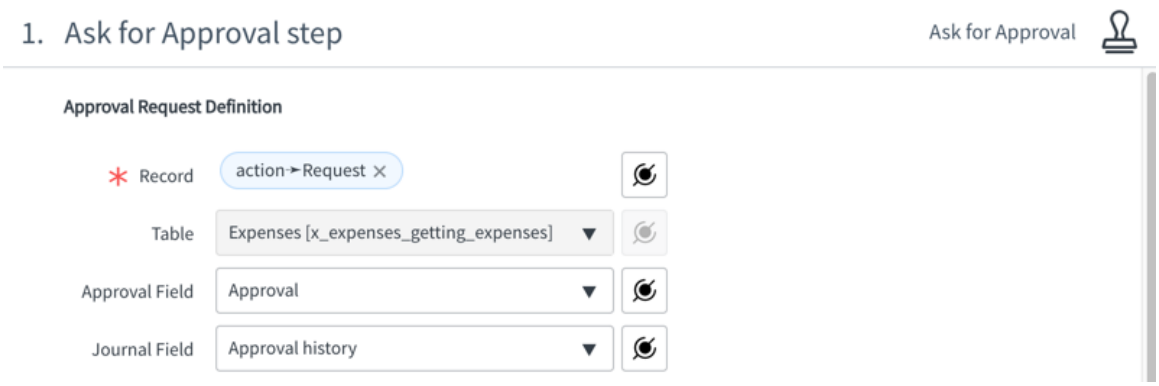
4. Adicione uma etapa Solicitar aprovação.

a. Clique no **+** abaixo de Entradas no Contorno da ação.

b. Selecione **Solicitar aprovação**.

c. Preencha os campos na etapa Solicitar aprovação.

- Registro: na categoria **Variáveis de entrada**, arraste a cápsula de dados **[Solicitação]** do painel direito.
- Tabela: defina como **Despesas [x_expenses_getting_expenses]**.
- Campo Aprovação: defina como **Aprovação**.
- Campo de diário: defina como Histórico de **aprovação**.



d. Defina regras na etapa Solicitar aprovação.
Você pode usar o selecionador de cápsula de dados ou arrastar as cápsulas de dados do painel direito para selecionar os dados necessários.

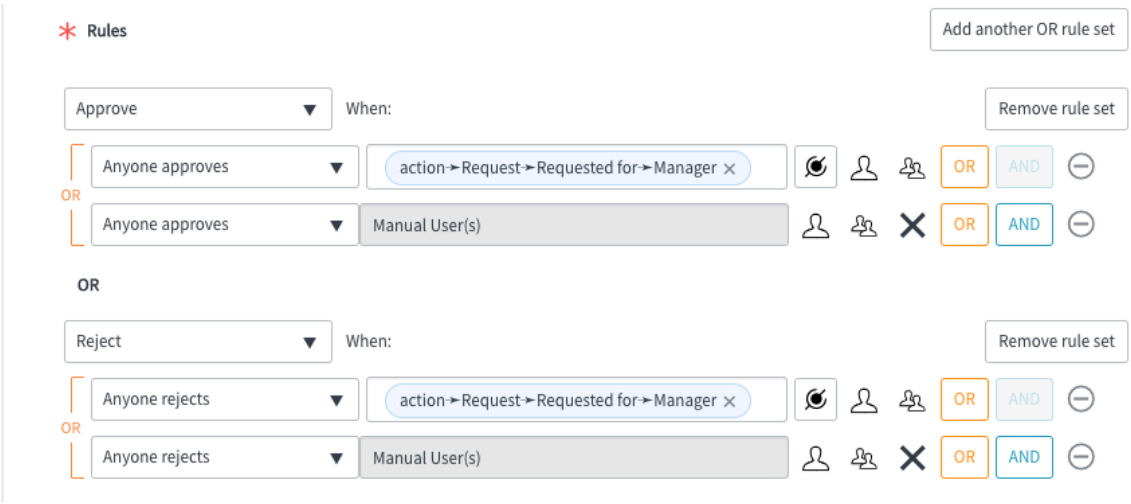
Tradução automática

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

- **[Aprovar]** quando **[Qualquer um aprovar]** do campo **[ação->Solicitação->Solicitado para->Gerente]**, **[OR]**
- **[Qualquer um aprova]** no campo **[Usuários manuais]**.

Selecione **Adicionar outro conjunto de regras OU** para definir as regras de rejeição:

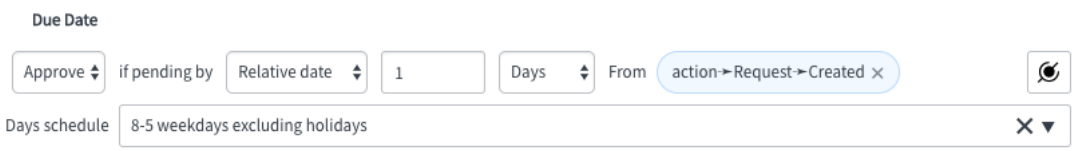
- **[Rejeitar]** quando **[Qualquer pessoa rejeitar]** do campo **[ação->Solicitação->Solicitado para->Gerente]**, **[OR]**
- **[Qualquer um rejeita]** no campo **[Usuários manuais]**.



e. Defina uma data de vencimento na etapa Solicitar aprovação.

- **[Aprovar]** se estiver pendente em **[Data relativa] [1] [Dias]** de **[ação->Solicitação->Criado]**.
- Programação de dias **[8-5 dias da semana, exceto feriados]**.

Esta data de vencimento aprova automaticamente todas as solicitações que não foram aprovadas ou negadas em um dia a partir da data em que a solicitação foi criada.



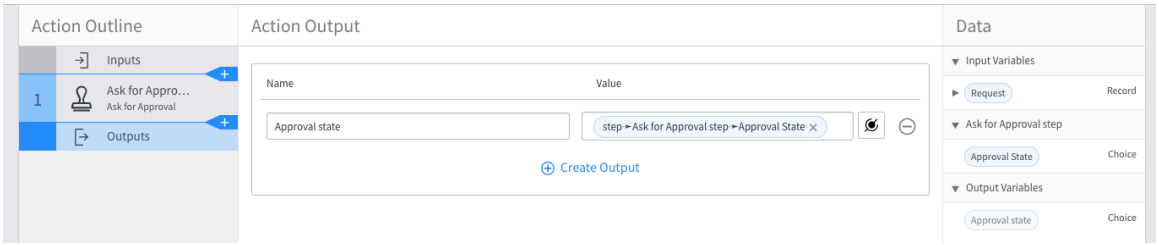
5. Defina as saídas na ação Solicitar aprovação do gerente.
Adicionar uma saída disponibiliza os dados para um fluxo. Por exemplo, esta ação gera o estado de aprovação do registro.

a. Selecione **+ Criar saídas** e adicione os seguintes valores.

- Nome: **estado de aprovação**
- Valor: no painel direito, expanda a categoria **de etapa Solicitar aprovação** e arraste a cápsula de dados **[Estado de aprovação]**.

Tradução automática

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



b. Clique em **Salvar**.

6. Adicione um ícone personalizado para sua aplicação que seja exibido em Flow Designer. Todas as ações no escopo da aplicação usam o ícone personalizado.

a. Em Studio, navegue até **Arquivo** > **Configurações**.
As configurações da aplicação são abertas.

b. No campo **Logotipo**, selecione **Clique para adicionar...**.

c. Carregue um ícone para usar com suas ações reutilizáveis.

7. Teste a ação reutilizável em seu fluxo.

a. Retorne ao fluxo de Aprovação de despesas.

b. Remova a ação 2.1 Solicitar aprovação do fluxo.
Esta ação será substituída pela ação reutilizável Solicitar aprovação do gerente.

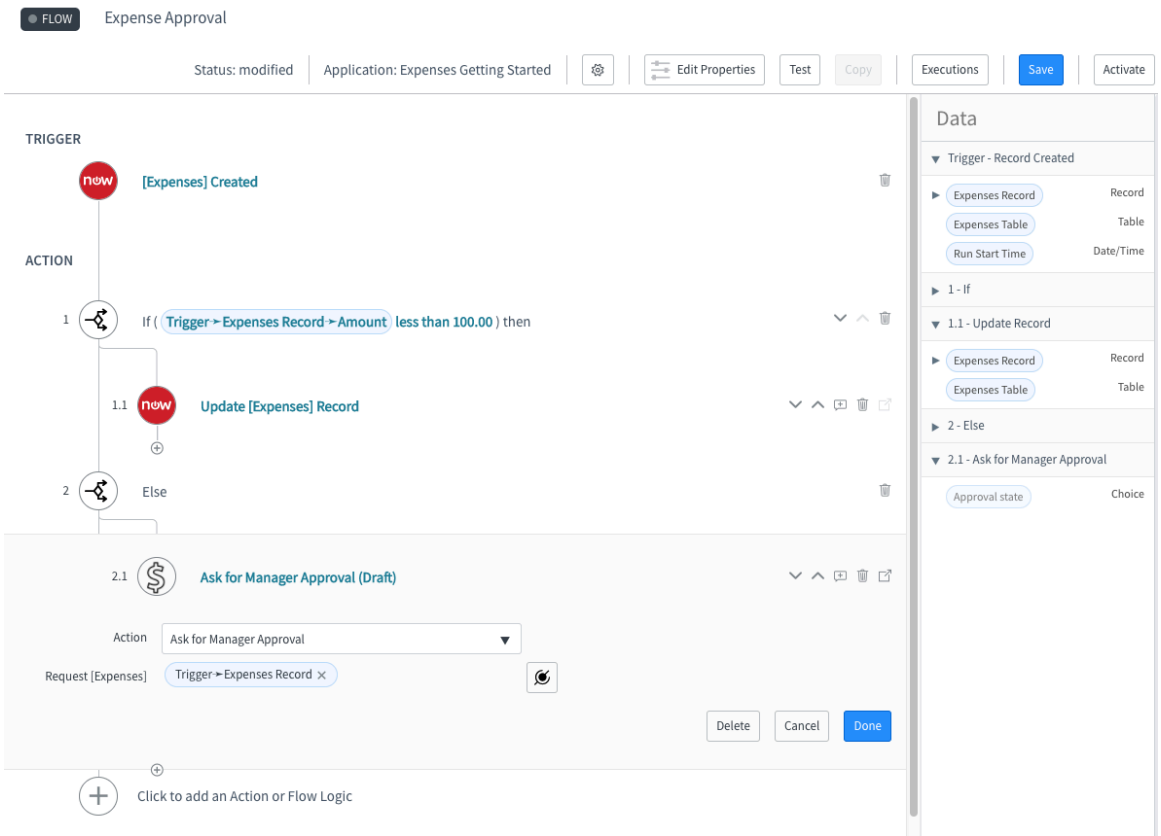
c. Defina **Mostrar ações de rascunho** como verdadeiro.

d. Adicione a ação Solicitar aprovação do gerente ao seu fluxo.

e. No painel direito, expanda a categoria **Gatilho - Registro criado** e arraste a cápsula de dados **[Registro de despesas]** para o campo **Solicitar [Despesas]**.

Tradução automática

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



8. Clique em **Salvar**.
9. Teste o fluxo usando um registro com um valor abaixo do limite designado.

   a. No fluxo, clique em **Testar**.
   O modal de fluxo de teste é exibido.

   b. No campo **Registro**, selecione um registro que você criou nas etapas anteriores que tenha um valor no campo **Valor** abaixo do limite de 100,00.

   > **Nota:**
   > Verifique se você ainda não executou testes usando este registro.

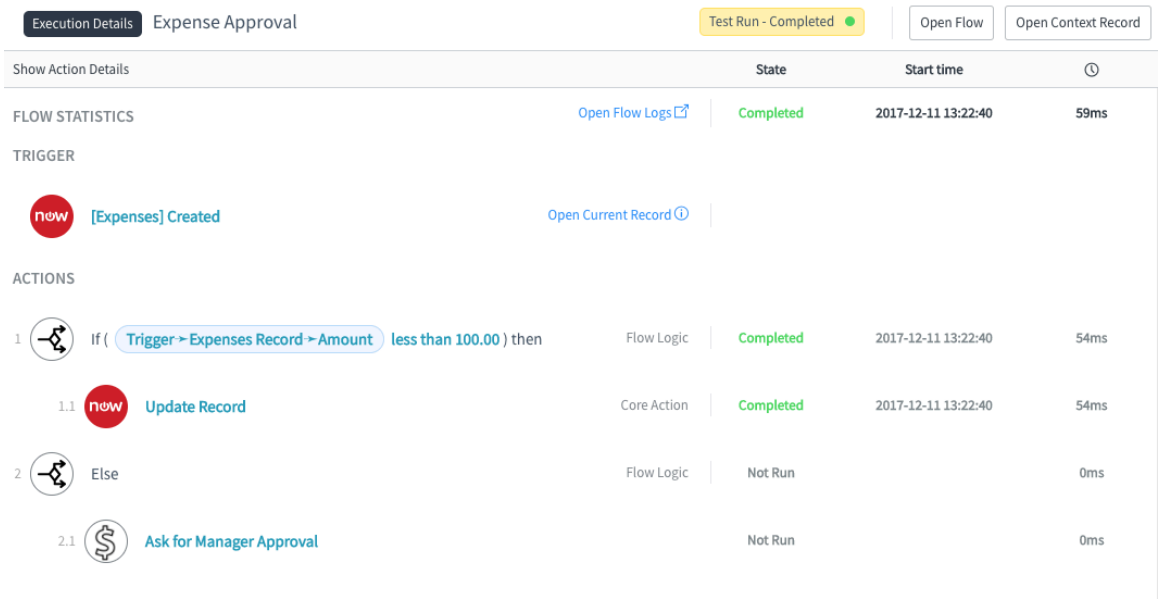
   c. Selecione **Executar teste**.

   d. Depois que o fluxo for executado, clique em **O fluxo foi executado. Para exibir o fluxo, clique aqui**.
   Os Detalhes de execução são abertos.

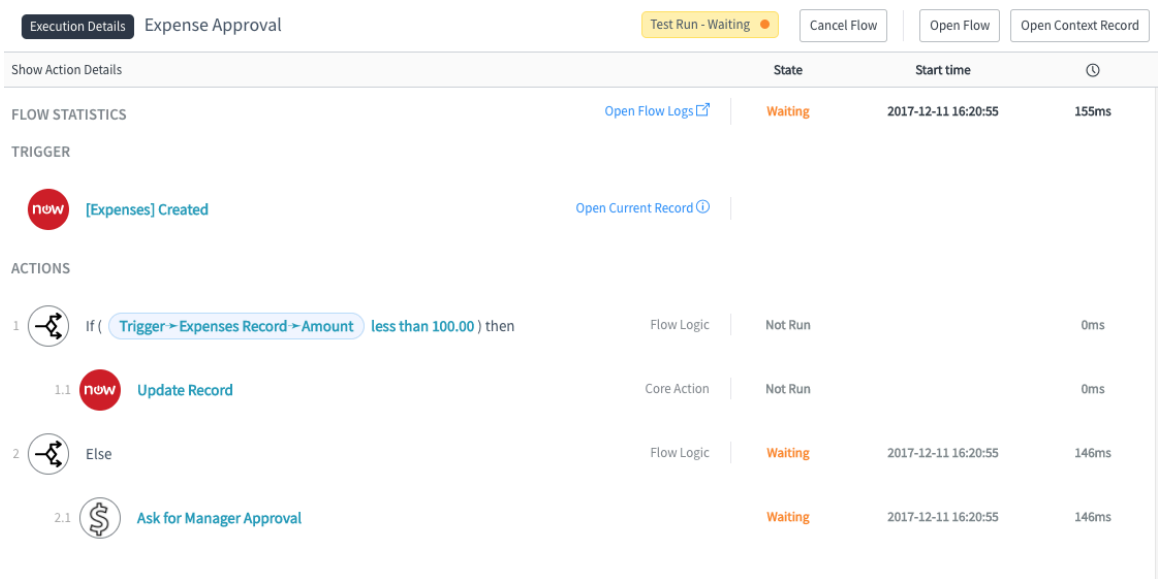
Como o valor é inferior a 100,00, a primeira condição é atendida e a solicitação é aprovada. A condição Else não é avaliada.

Tradução automática

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



10. Teste um registro com um valor acima do limite designado e verifique se você ainda não executou um teste no registro de teste.
Como o valor está acima do limite designado, a segunda condição é avaliada.



11. Aprove a solicitação.

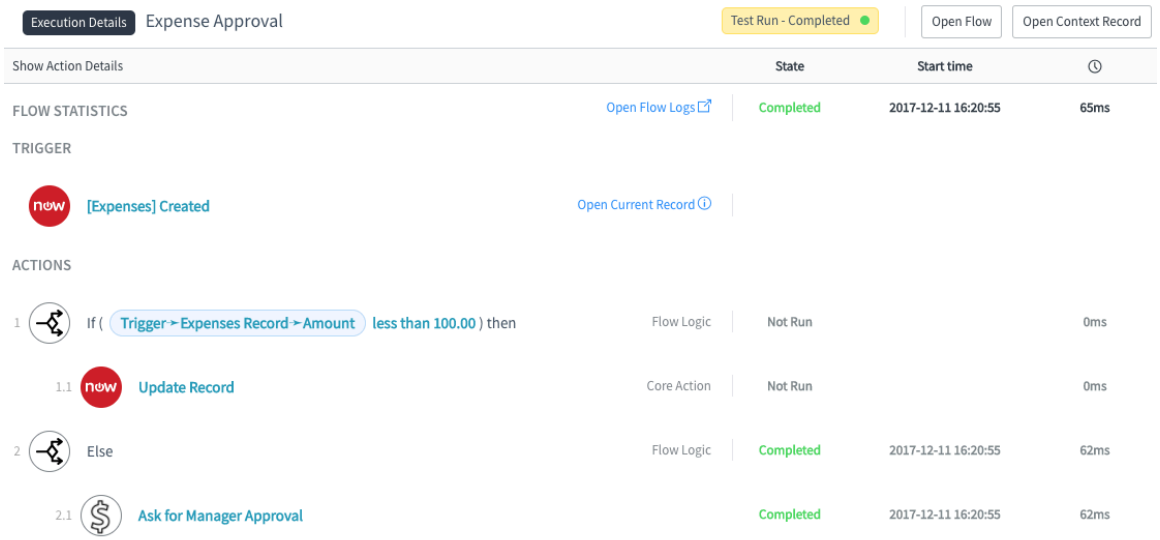
a. Navegue até o registro de teste e altere o valor do campo **Estado** na lista relacionada Aprovadores para **Aprovado**.

b. Navegue de volta para os detalhes de execução do fluxo e atualize o navegador.

Tradução automática

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

Como a solicitação foi aprovada, o fluxo será concluído.



12. Navegue até a ação Solicitar aprovação do gerente e clique em **Publicar**.
    A publicação de uma ação permite que você ative qualquer fluxo que a use.
13. Navegue até o fluxo e defina **Mostrar ações de rascunho** como falso.
14. Clique em **Ativar**.
    Ativar um fluxo o define para ser executado sempre que as condições do gatilho forem atendidas.

Resultado

O fluxo de Aprovação de despesas é executado sempre que um registro é criado na tabela Despesas. Agora que o fluxo está ativado e funcionando conforme o esperado, você pode publicá-lo no repositório de aplicações e implantá-lo em outras instâncias.

Criar uma ação

Crie um componente reutilizável para automatizar uma ou mais etapas de um processo.

Antes de Iniciar

- Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Flow Designer.
- Função necessária: flow_designer, action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os designers de ação devem conhecer a estrutura da tabela da aplicação e estar cientes de qualquer lógica de negócios existente associada às tabelas de destino de uma ação. Certifique-se de desabilitar regras de negócios ou fluxos de trabalho conflitantes antes de criar uma ação.

Criar uma aplicação personalizada para conter seu conteúdo Flow Designer permite implantá-la usando o repositório de aplicações ou o ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo** > **Ação**.
3. Preencha as Propriedades da ação e clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para sua ação.
Acessível de	Acessível de todas as aplicações com escopo ou somente dentro do escopo da aplicação especificado.
Categoria	Categoria definida no escopo da aplicação para uma ação.
Proteção	Selecione se a ação é somente leitura. Você só pode selecionar um valor ao criar a ação em um escopo da aplicação que você possui. O valor padrão é Nenhum.
Descrição	Descrição da ação.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação.
Anotação de fluxo	Texto de ajuda que aparece sob o título da ação em Flow Designer para ajudar os designers de fluxo a entender o que a ação faz quando usada em um fluxo.

Uma ação vazia é aberta.

4. Defina as entradas da ação para disponibilizar os dados para as etapas e saídas da ação.

   a. Selecione **+ Criar entrada** e preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da entrada. Este valor é usado como o nome da cápsula de dados no painel direito. **Nota:** Os nomes de entrada da ação não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados: ▪ `sys_id` ▪ `sys_created_by` ▪ `sys_created_on` ▪ `sys_updated_on` ▪ `sys_updated_by` ▪ `sys_mod_count`
Tipo	Tipo de dados da entrada. Para obter os tipos de dados compatíveis, consulte Flow Designer variáveis de dados de entrada e saída.
Tabela de Referência	Tabela de referência para o tipo de dados. Necessário somente para os seguintes tipos de dados: ▪ Registros ▪ Referência
Opções avançadas	As entradas fornecem opções avançadas com base no tipo de dados. Todas as entradas têm opções avançadas para adicionar uma dica ou fornecer um valor padrão. Use opções avançadas para orientar os designers de fluxo na adição e configuração de uma ação a um fluxo. Por exemplo, crie uma entrada de

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	opção para fornecer aos designers de fluxo uma lista predefinida de opções de configuração para escolher. Para obter mais informações sobre as opções de configuração disponíveis para tipos de dados específicos, consulte tipos de campo . Clique para exibir as opções avançadas e definir valores.

As entradas são representadas como cápsulas de dados no painel direito. Você pode adicionar entradas a etapas e saídas no fluxo arrastando e soltando cápsulas de dados.

5. Adicione uma etapa de ação para executar uma operação nas entradas da ação.
   a. Clique no **+** abaixo de Entradas no Contorno da ação.
   b. Selecione a etapa que você deseja executar.
   c. Preencha os campos na etapa.
6. Para **Se esta etapa falhar**, selecione o comportamento de avaliação de erro da ação que você deseja que a etapa execute.

Opção	Descrição
Interromper a ação e ir para avaliação de erros	Interrompa a execução da ação na etapa atual e vá para a avaliação de erros. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa.
Não interromper a ação e ir para a próxima etapa	Ignore a falha e continue executando a ação a partir da próxima etapa. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa. A avaliação de erro de ação é executada independentemente de a ação continuar ou não.

7. Adicione saídas de ação para disponibilizar dados para um fluxo.
   a. Selecione **+ Criar saídas** e preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da saída. Este valor é o nome da cápsula de dados no painel direito quando a ação é adicionada a um fluxo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Os nomes de saída da ação não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados: ▪ `sys_id` ▪ `sys_created_by` ▪ `sys_created_on` ▪ `sys_updated_on` ▪ `sys_updated_by` ▪ `sys_mod_count`
valor	Dados usados anteriormente na ação em uma etapa ou entrada. Adicionar uma variável à saída disponibiliza o valor para o fluxo.

8. Clique em **Salvar**.
   Designer de ações salva um rascunho da ação.

O que Fazer Depois

Teste a ação até que ela esteja pronta para ser publicada. Ver fluxos relacionados à ação para verificar se as mudanças de ação funcionarão nos fluxos que usam a ação.

Nota:
Por padrão, o sistema executa somente ações publicadas.

Criar uma entrada de ação a partir de uma entrada de etapa

Crie uma entrada de ação com base no tipo de dado de uma entrada em etapa. Mapeie o valor de entrada da etapa para a nova entrada de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou action_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma entrada de etapa como modelo para uma entrada de ação. Designer de ações pode criar uma entrada de ação do mesmo tipo de dados que a entrada da etapa.

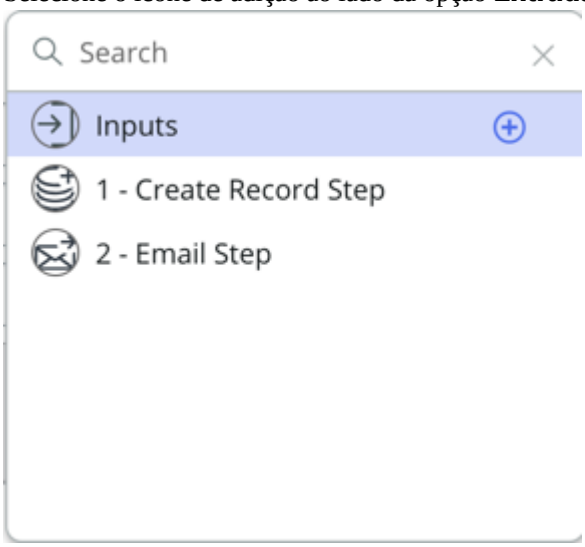
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Ação**.
3. Crie uma ação ou abra uma ação existente.
4. Adicione uma etapa ou selecione uma existente.
5. Selecione o ícone Selecionador de cápsula de dados para a entrada da etapa que você deseja usar como modelo para uma entrada de ação.

Tradução automática

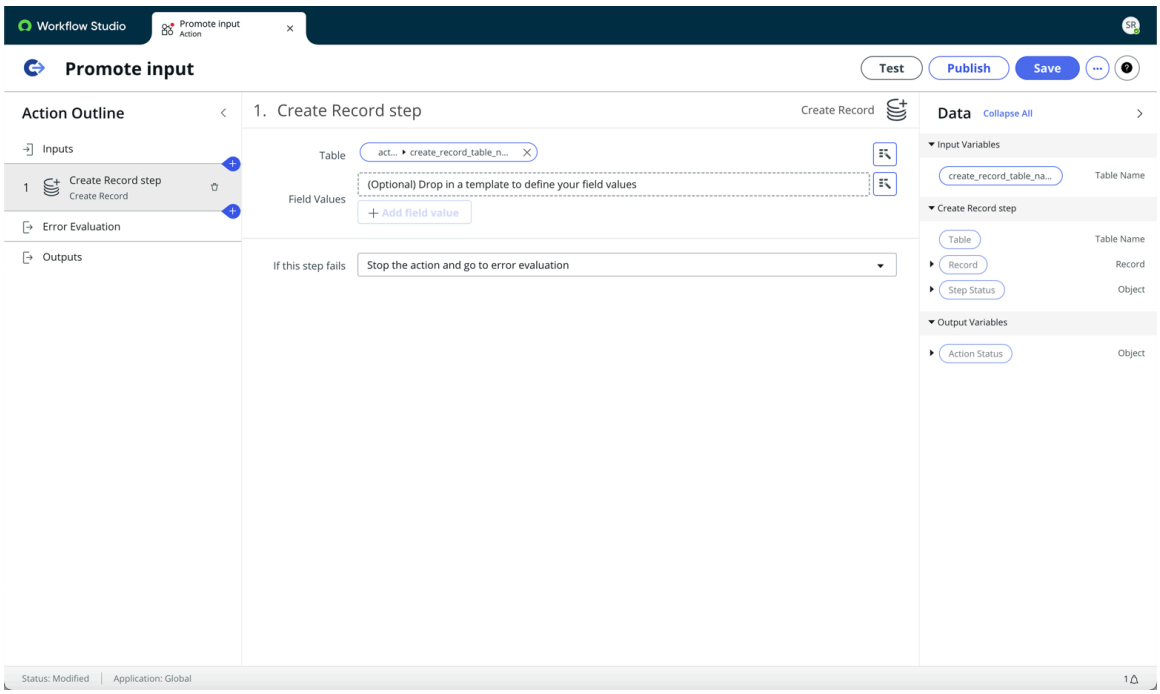
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

6. Selecione o ícone de adição ao lado da opção **Entradas**.



Resultado

Designer de ações cria uma entrada com o nome da etapa e do tipo de entrada. Por exemplo, create_record_table_name, que é uma entrada criada para a etapa Criar registro e a entrada Tabela. A entrada da ação é do mesmo tipo de dados da entrada da etapa, por exemplo, Nome da tabela. A entrada da etapa é mapeada para a nova entrada da ação e a entrada da ação fica disponível no painel Dados.



Testar uma ação

Teste uma ação antes de publicá-la para outros usuários.

Antes de Iniciar

- Crie uma ação e salve-a.
- Função necessária: flow_designer, flow_operator, action_designer ou admin.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário com a função flow_designer deve sempre testar ações em instâncias de não produção que contenham dados de demonstração relevantes, pois o teste de uma ação cria ou muda registros na instância.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique na guia **Ações** e selecione a ação que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Testar ação.
4. Preencha os campos da ação.

   Nota:
   Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Testar ação.

5. Clique em **Executar teste**.

   Nota:
   Selecione a opção **Executar teste em segundo plano** para testar uma ação de forma assíncrona em segundo plano.

   Se você selecionar a opção **Executar teste em segundo plano**, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Clique em A ação foi executada. Para exibir a ação, clique aqui para exibir os detalhes da execução da ação. Consulte Detalhes do fluxo de execução para obter informações sobre as execuções.

Nota:
Os usuários devem ter a função flow_operator ou admin para exibir as execuções.

Entradas dinâmicas

Gere uma lista de entradas de ação ou valores de entrada sempre que alguém configurar a ação em um fluxo. As entradas dinâmicas podem exibir uma lista de entradas de ação relacionadas, uma lista de campos de um registro ou uma lista de opções disponíveis em uma lista de seleção.

Nota:
As entradas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar entradas dinâmicas em Flow Designer, você deve Solicitar um IntegrationHub plug-in .

Durante o design de fluxo, as entradas dinâmicas recuperam valores e os exibem como entradas em uma ação dinamicamente. Esses tipos de entradas dinâmicas estão disponíveis para autores de ação.

Opção dinâmica.

A entrada do tipo Opção dinâmica reúne uma lista de valores de opção a serem exibidos. Para obter mais informações sobre como criar uma opção dinâmica, consulte Criar uma ação de coleta de dados para uma opção dinâmica.

Entradas dinâmicas

A entrada do tipo Entradas dinâmicas reúne uma lista de entradas de ação adicionais a serem exibidas. Use Entradas dinâmicas para adicionar entradas arbitrárias a uma ação. Para obter mais informações sobre como criar entradas dinâmicas, consulte Criar uma ação de coleta de dados para uma entrada do tipo de entradas dinâmicas.

Tradução automática

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

A entrada do tipo Modelo dinâmico reúne uma lista de campos de um tipo de registro selecionado dinamicamente. Os autores do fluxo podem selecionar quais campos serão incluídos no fluxo. Como a lista de campos é gerada dinamicamente, você não precisa mudar a ação quando os campos são adicionados ou removidos da tabela de origem. Para obter mais informações sobre como criar um modelo dinâmico, consulte Criar uma ação de coleta de dados para um modelo dinâmico.

Há três etapas gerais para usar entradas dinâmicas.

1. Um autor de ação cria uma ação de coleta de dados para gerar dados dinâmicos.
2. Um autor de ação cria uma ação com uma entrada dinâmica e configura a entrada dinâmica para chamar a ação de coleta de dados.
3. Um autor de fluxo adiciona a ação a um fluxo e configura a ação com dados coletados dinamicamente.

Ações de coleta de dados

Uma ação de coleta de dados obtém dados para serem usados por outras ações. As ações de coleta de dados devem ser chamadas a partir de entradas dinâmicas em vez de serem adicionadas diretamente a um fluxo. As ações de coleta de dados normalmente obtêm dados de sistemas de terceiros usando uma chamada REST. Todas as ações de coleta de dados devem atender a esses requisitos e restrições.

- A ação tem uma etapa de script com uma variável de saída do tipo JSON.
- A ação possui uma saída chamada *output* do tipo JSON, cujo valor é derivado da variável de saída JSON da etapa de script.

Nota:
A ação pode ter várias saídas, mas só pode ter uma do tipo JSON.

- A etapa de script formata a saída JSON para ter uma propriedade chamada `data`.
- A saída JSON não deve retornar mais de 5.000 opções de escolha, valores de modelo de campo ou itens de elemento de matriz quando os dados se destinam a uma escolha dinâmica ou a uma entrada de modelo dinâmico.

Nota:
As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico só podem exibir até 5.000 opções de escolhas ou 5.000 valores de modelos da saída JSON.

- A ação aguarda até 300 segundos (5 minutos) para coletar dados antes que o tempo limite seja atingido.

Nota:
Para mudar o tempo limite de todas as ações, modifique o valor da propriedade do sistema *sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds*.

Diretrizes gerais

Considerar entradas dinâmicas para integrações de terceiros

As entradas dinâmicas permitem criar fluxos que buscam dados dinamicamente de fontes externas. Em integrações de terceiros, as entradas dinâmicas podem fornecer valores de dados que pertencem a um endpoint específico. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Flow Designer, consulte IntegrationHub .

Tradução automática

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

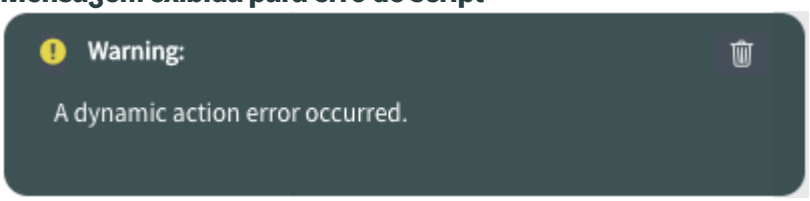
Esteja ciente do tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as entradas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que o tempo limite seja atingido. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina a propriedade do sistema `sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds` com um valor mais alto. No entanto, não use valores de tempo limite longos para fluxos interativos em que um usuário final deve inserir ou selecionar um valor.

Esteja ciente dos erros de script

Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, podem ocorrer erros de script. Ao usar scripts para gerar variáveis JSON para suas entradas dinâmicas, você pode encontrar erros que impedem as entradas de receber os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de entrada dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Mensagem exibida para erro de script



Limitar as entradas do tipo de entradas dinâmicas a 40 valores de entrada

Uma entrada do tipo de entradas dinâmicas só pode renderizar um determinado número de entradas antes que o objeto JSON se torne grande demais para ser armazenado na memória. Limitar as entradas dinâmicas a 40 valores de entrada minimiza as chances de ficar sem memória e de experimentar comportamentos inesperados, como erros de renderização ou truncamento de dados.

Limitar a saída JSON a 5.000 itens de matriz para modelos dinâmicos e opções dinâmicas

As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico podem exibir até 5.000 itens de matriz. Uma opção dinâmica só pode exibir até 5.000 opções de lista de seleção e um modelo dinâmico só pode exibir até 5.000 valores de modelo de campo. Se sua ação de coleta de dados coletar dados para um modelo dinâmico ou uma opção dinâmica, restrinja o número máximo de itens de matriz que ela retorna para 5.000. O limite de 5.000 itens de matriz evita que a instância tenha problemas de desempenho ao renderizar as opções ou os valores de campo.

Introdução às entradas dinâmicas

Crie uma ação de amostra que ilustre o uso de todos os tipos disponíveis de entradas dinâmicas em um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Procedimento

1. Criar registros de credencial e conexão para sua instância.
   Este alias de conexão e credencial fornecerá o URL base e a conta de usuário necessários para configurar as etapas REST das suas ações de coleta de dados.
2. Criar uma ação de coleta de dados para obter nomes de tabela.
   Esta ação de coleta de dados fornecerá dados JSON para entradas de escolha dinâmica.
3. Criar uma ação de coleta de dados para obter nomes de campo.
   Esta ação de coleta de dados fornece dados JSON para entradas de modelo dinâmico.
4. Criar uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas.
   Esta ação de coleta de dados fornece dados JSON para criar entradas dinâmicas arbitrárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Criar uma ação personalizada para testar entradas dinâmicas.
   Esta ação personalizada ilustra diferentes tipos de entradas dinâmicas.

Criar registros de credencial e conexão para sua instância

Crie os aliases, conexões e credenciais necessárias para se conectar à sua instância local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione **Novo**, **Credenciais de autenticação básica**e insira esses valores de campo.
   a. Em **Nome**, insira Administrador local.
   b. Em **Nome de usuário**, insira uma conta de usuário com acesso ao Flow Designer e à REST API.

      Example
      Por exemplo, insira admin.

   c. Em **Senha**, insira a senha da conta.
3. Selecione **Enviar** para criar o registro de credencial.
4. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
5. Selecione **Novo** e insira os valores desses campos.
   a. Em **Nome**, insira Instância local.
   b. Aceite o valor padrão de HTTP para o **tipo de conexão**.
   c. Selecione **Enviar** para criar o registro de Alias de conexão e credencial.
6. Selecione o alias que você criou.

   Example
   Por exemplo, selecione **Instância local**.
7. Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**e insira esses valores de campo.
   a. Em **Nome**, insira Minha instância.
   b. Em Credencial, selecione o registro de credencial de autenticação básica que você criou.

      Example
      Por exemplo, selecione a credencial **de Administrador local**.

   c. Em URL de conexão, insira o URL base da sua instância, incluindo a barra no final.
      Inclua o prefixo de URL https:// e adicione uma barra no final do URL.

      Example
      Por exemplo, https://example.service-now.com/.

   d. Selecione **Enviar** para criar o registro de conexão HTTP(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.

Resultado
Você pode usar o alias de instância local para se conectar à sua instância local ao configurar as etapas REST.

Criar uma ação de coleta de dados para obter nomes de tabela

Crie uma ação de coleta de dados personalizada para buscar uma lista de nomes de tabela da API da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta ação de coleta de dados consiste nesses elementos.

- Uma etapa REST para coletar nomes de tabela do REST Table API
- Uma etapa de script para criar uma carga JSON a partir do corpo da resposta da etapa REST
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` para armazenar pares de nome e valor da tabela como um documento JSON

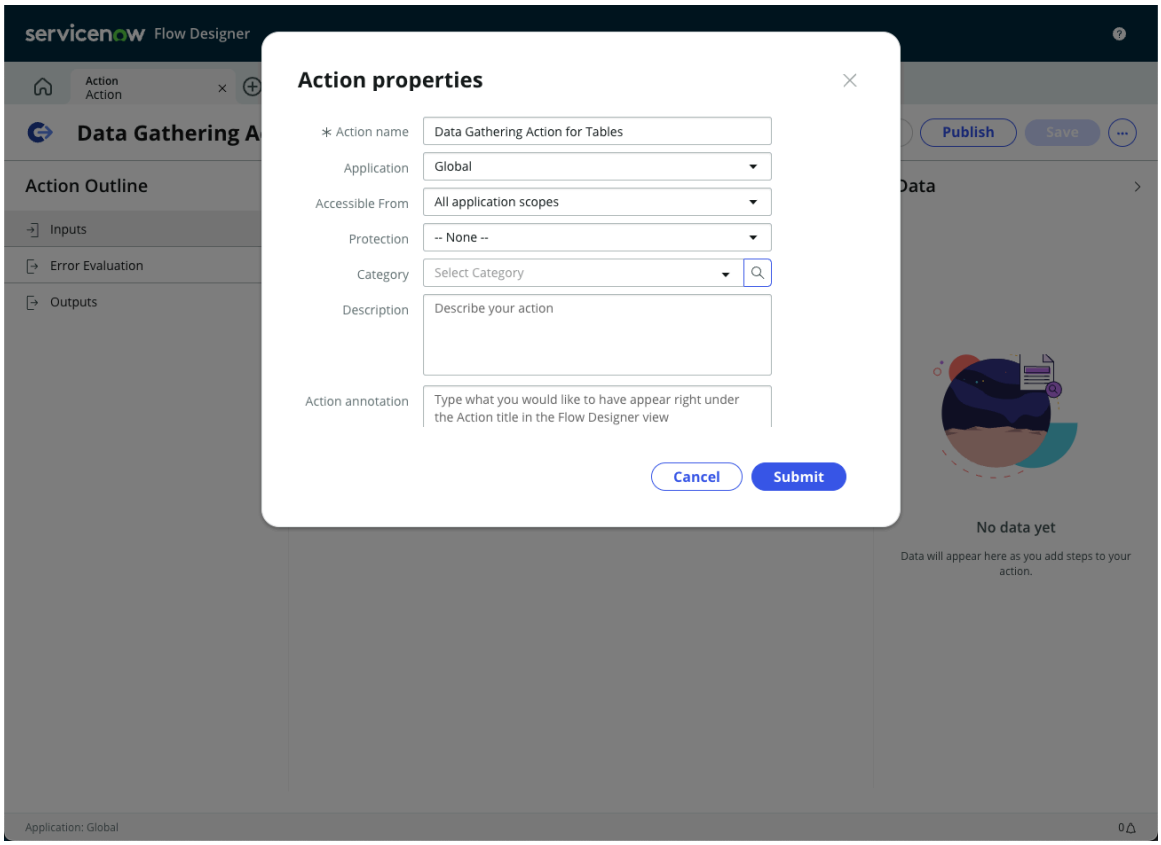
Esta ação personalizada usa uma chamada de REST API para duplicar a funcionalidade do ServiceNow core Pesquisar ação de registro e Pesquisar ação de registros. Normalmente, você não precisa criar ações personalizadas para executar operações básicas de registro. Esta ação ilustra o trabalho com as etapas REST e Script para coletar dados de tabela para entradas dinâmicas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
   a. Na tela Propriedades da ação, no campo **Nome da ação**, insira `Ação de coleta de dados para tabelas`.
   b. Para **Aplicação**, selecione Global.
   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

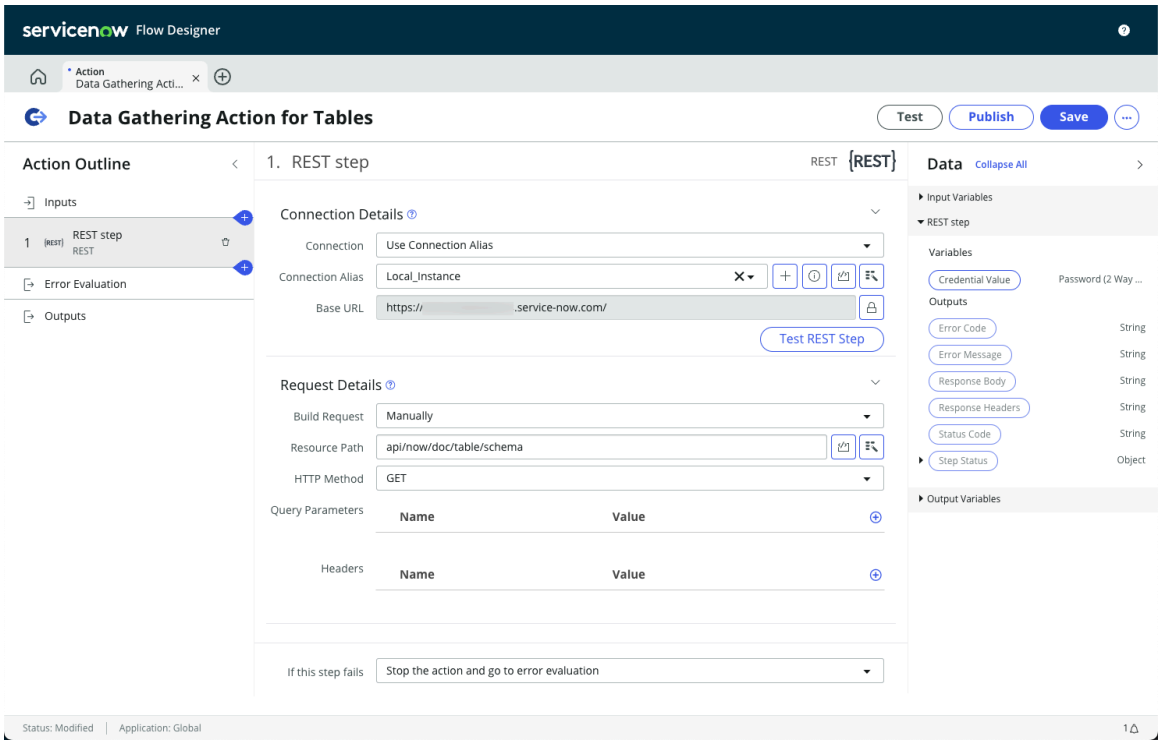


3. No Contorno da ação, na seção Entradas, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (ícone).
4. Na seção **Integrações**, selecione a etapa **REST** e insira esses valores de campo.

Entrada	valor
Conexão	Deixe **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	Selecione o alias que você criou anteriormente ou selecione o ícone (+) para Criar uma conexão HTTP(s) . **Nota:** A **credencial** da conexão HTTP(s) deve usar credenciais de autenticação básica . Além disso, o **URL de conexão** deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final. Para obter mais informações sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a conexões e Introdução a credenciais .
Criar solicitação	Deixe a opção **Manualmente** selecionada
Caminho do Recurso	Insira `api/now/doc/table/schema`
Método HTTP	Inserir `GET`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Contorno da ação na etapa REST, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa (ícone) e selecione a etapa **Script**.

   a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável**.

   b. No campo **Nome**, insira `carga útil`.

   c. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.

   d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var payload = JSON.parse(inputs.payload);
  var tables = payload.result // Get the value of the result array
    .filter(function(table) { return table.value.indexOf('_') < 0; }) // Filter the tables we want
    .map(function(table) {
      return { label: table.label, name: table.value }; // Set values for label and name
  });
  outputs.tables = { data: tables }; // Final, properly formatted output
})(inputs, outputs);
```

   A REST API retorna uma cadeia de caracteres formatada em JSON que descreve cada tabela com as propriedades de imagem, referência, rótulo bruto, selecionado, rótulo, ausente, usado e valor. As propriedades de rótulo e valor fornecem os valores necessários para uma opção dinâmica. Uma escolha dinâmica requer que cada opção de escolha tenha um rótulo e um nome. Este script mapeia a propriedade de valor para uma propriedade de nome.

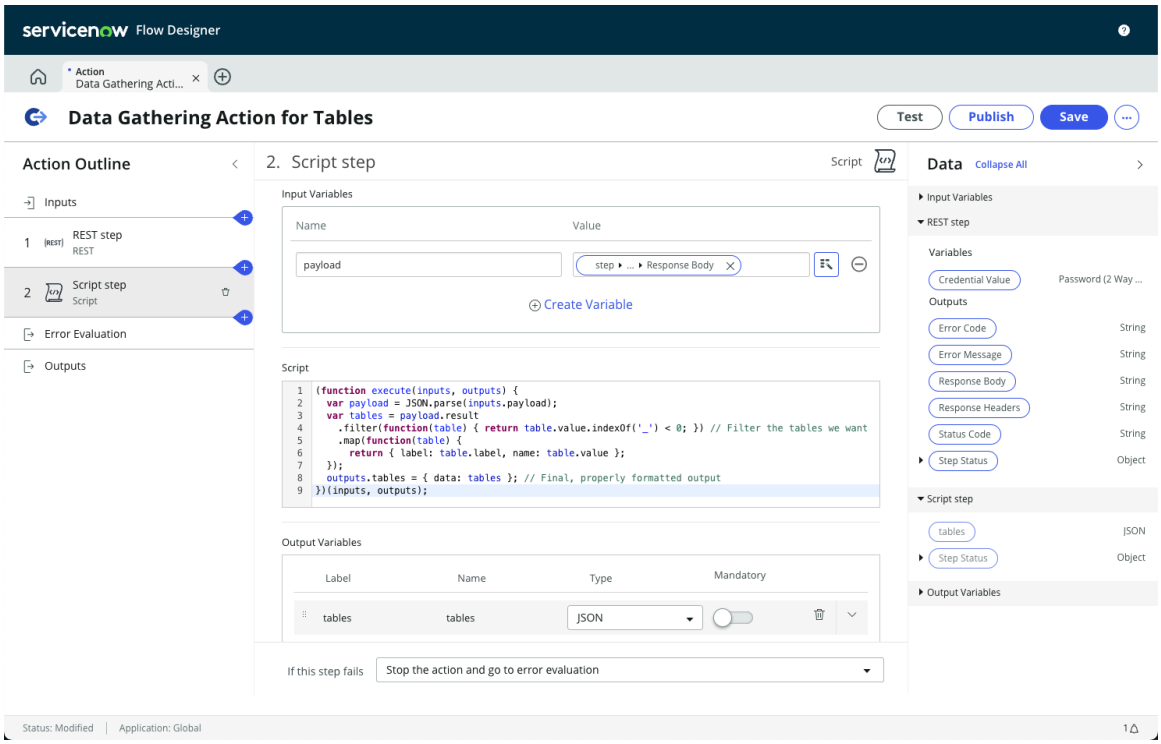
   e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `tabelas`.

g. No campo **Tipo**, selecione `JSON`.



6. No Contorno da ação, selecione **Saídas**.

a. Selecione **Criar saída**.

b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `a saída`.

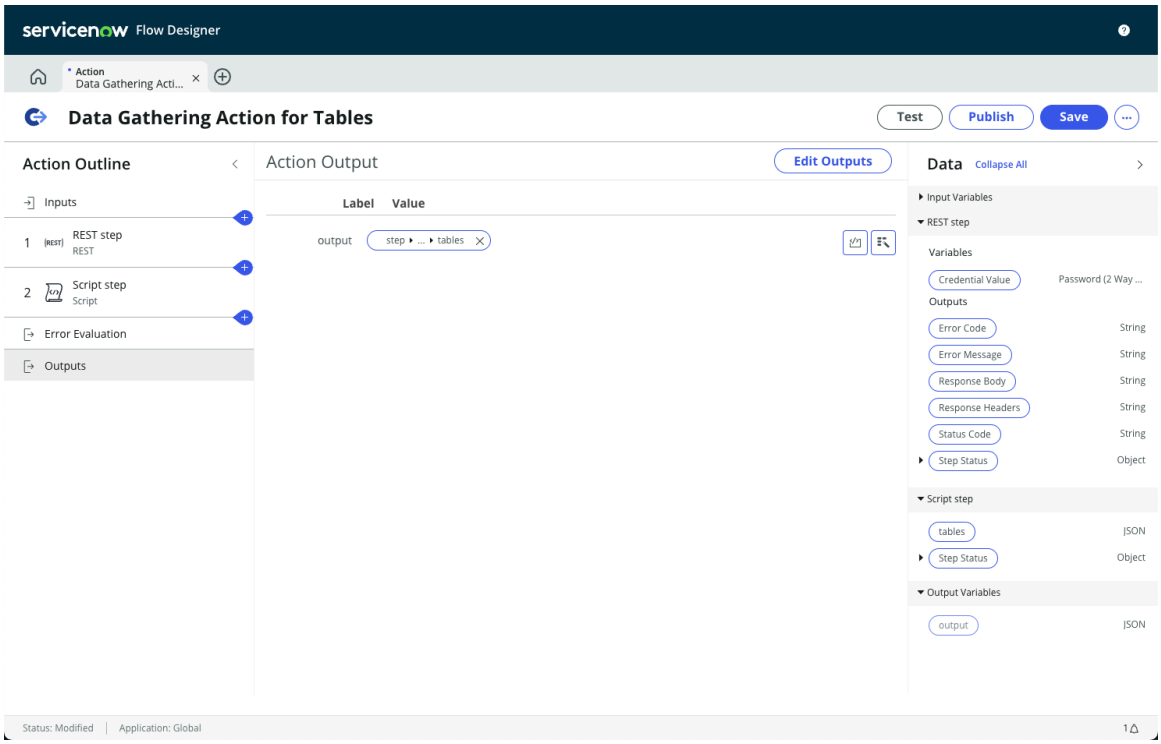
c. No campo **Tipo**, selecione `JSON`.

d. Selecione **Sair do modo de edição**.

e. Ao lado do **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Etapa de script** > **tabelas**.

Tradução automática

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



7. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e **Testar** para testar a ação.

a. Selecione **Executar teste**.

b. Exiba os detalhes de execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução das `tabelas` for um objeto complexo que contém uma matriz de pares de chave-valor para `rótulo` e `nome`, conforme mostrado no exemplo abreviado a seguir.

```
{
 "data": [
  {
   "name": "evaluation",
   "label": "A/B Testing Evaluation"
  },
  {
   "name": "sla",
   "label": "Agreement"
  },
  {
   "name": "announcement",
   "label": "Announcement"
  },
  {
   "name": "cmdb",
   "label": "Base Configuration Item"
  },
  {
   "name": "checklist",
   "label": "Checklist"
  },
  {
   "name": "collaborator",
```

Tradução automática

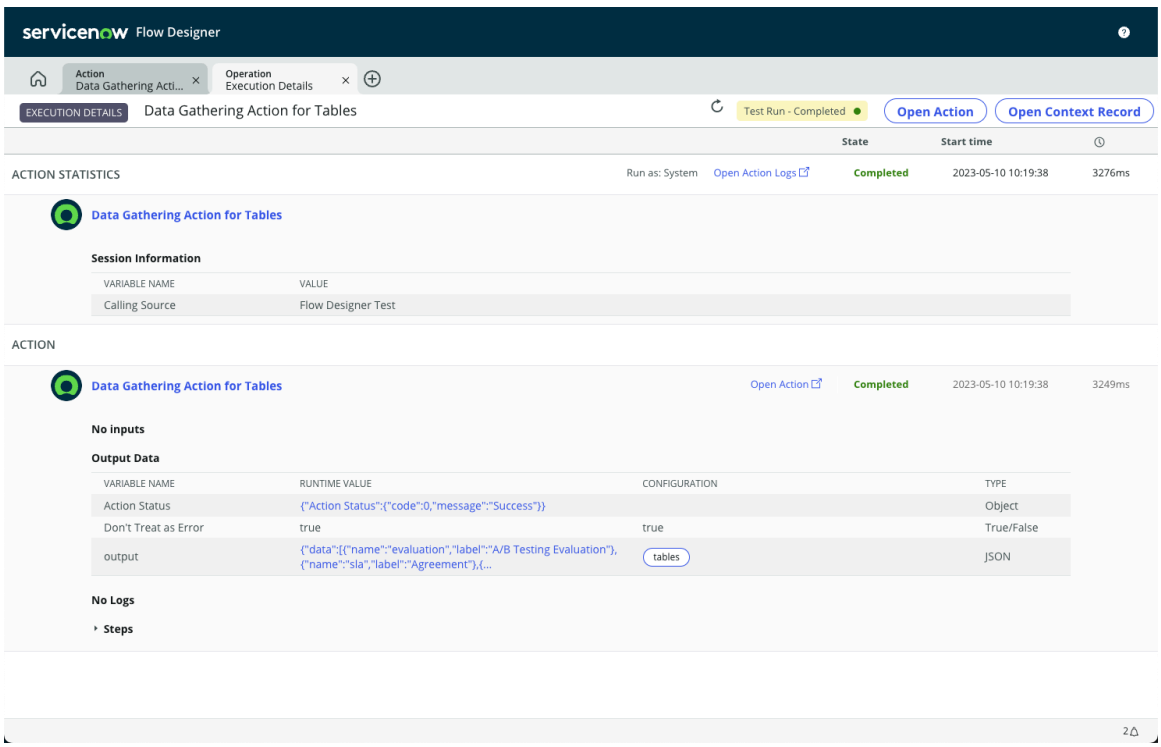
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
  "label": "Collaborator"
 },
 {
  "name": "conflict",
  "label": "Conflict"
 },
 {
  "name": "clone",
  "label": "Database Clone"
 },
 {
  "name": "dsl",
  "label": "DML"
 },
 {
  "name": "global",
  "label": "Global"
 },
 {
  "name": "goal",
  "label": "Goal"
 },
 {
  "name": "incident",
  "label": "Incident"
 },
 {
  "name": "interaction",
  "label": "Interaction"
 },
 {
  "name": "map",
  "label": "Map"
 },
 {
  "name": "ola",
  "label": "OLA"
 },
 {
  "name": "problem",
  "label": "Problem"
 },
 {
  "name": "question",
  "label": "Question"
 },
 {
  "name": "reminder",
  "label": "Reminder"
 },
 {
  "name": "instance",
  "label": "ServiceNow Instance"
 },
 {
  "name": "label",
  "label": "Tag"
```


Tradução automática

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

```
  },
  {
    "name": "task",
    "label": "Task"
  },
  {
    "name": "taxonomy",
    "label": "Taxonomy"
  },
  {
    "name": "ticket",
    "label": "Ticket"
  },
  {
    "name": "topic",
    "label": "Topic"
  },
  {
    "name": "expert",
    "label": "Wizard"
  }
 ]
}
```

8. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** para disponibilizar esta ação para outros fluxos e ações no escopo Global.

Criar uma ação de coleta de dados para obter nomes de campo

Crie uma ação de coleta de dados para obter uma lista de campos de uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

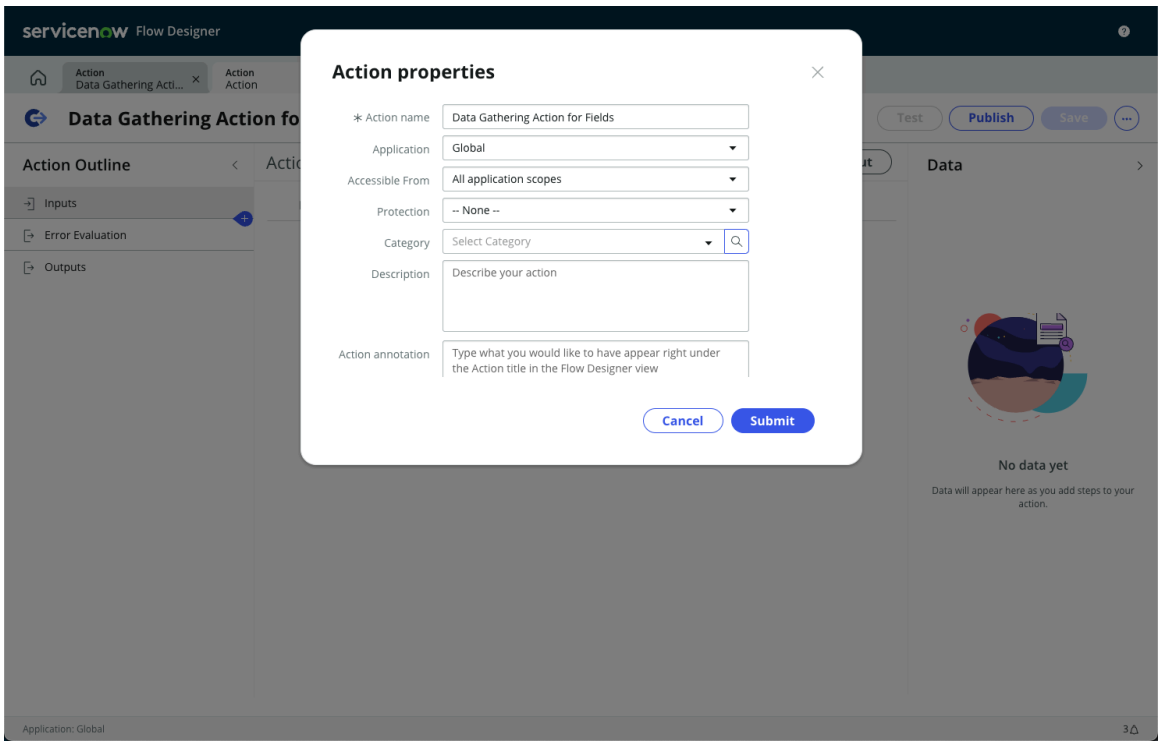
Esta ação de coleta de dados consiste nesses elementos.

- Uma etapa REST para coletar campos do REST Table API
- Uma etapa de script para criar uma carga JSON a partir do corpo da resposta da etapa REST
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` para armazenar pares de nome e valor de campo como um documento JSON

Esta ação personalizada usa uma chamada de REST API para duplicar a funcionalidade do ServiceNow core Pesquisar ação de registro e Pesquisar ação de registros. Normalmente, você não precisa criar ações personalizadas para executar operações básicas de registro. Esta ação ilustra o trabalho com as etapas REST e Script para coletar dados de campo para entradas dinâmicas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
   a. Na tela Propriedades da ação, no campo **Nome da ação**, insira `Ação de coleta de dados para campos`.
   b. Para **Aplicação**, selecione Global.
   c. Selecione **Enviar**.



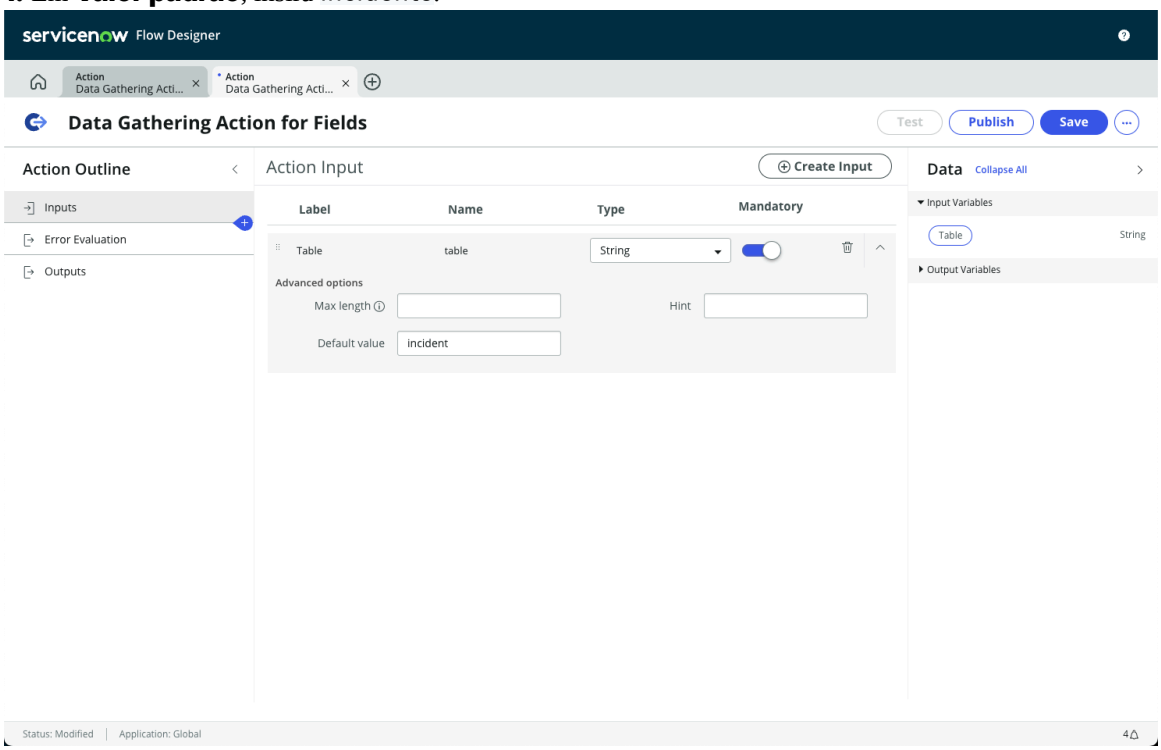
3. Em Contorno da ação, selecione **Entradas**.
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, selecione **Criar entrada**.
   b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `Tabela`.
   c. No campo **Tipo**, selecione **Cadeia de caracteres**.
   d. Alterne o controle deslizante **Obrigatório** para que ele fique 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.

e. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas para mostrar as entradas avançadas.

f. Em **Valor padrão**, insira incidente.



4. No Contorno da ação na etapa REST, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa (ícone).

5. Na seção **Integrações**, selecione a etapa **Script** e insira esses valores de campo.

a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável**.

b. No campo **Nome**, insira tabela.

c. Ao lado do **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Ação** > **Tabela**.

d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   if(!inputs.table || inputs.table === "-- None --") { // check for empty or no table
     outputs.table = "incident"; // set default table to incident
   } else {
     outputs.table = inputs.table; // use input value provided
   }
})(inputs, outputs);
```

Este script garante que a etapa REST sempre tenha um nome de tabela.

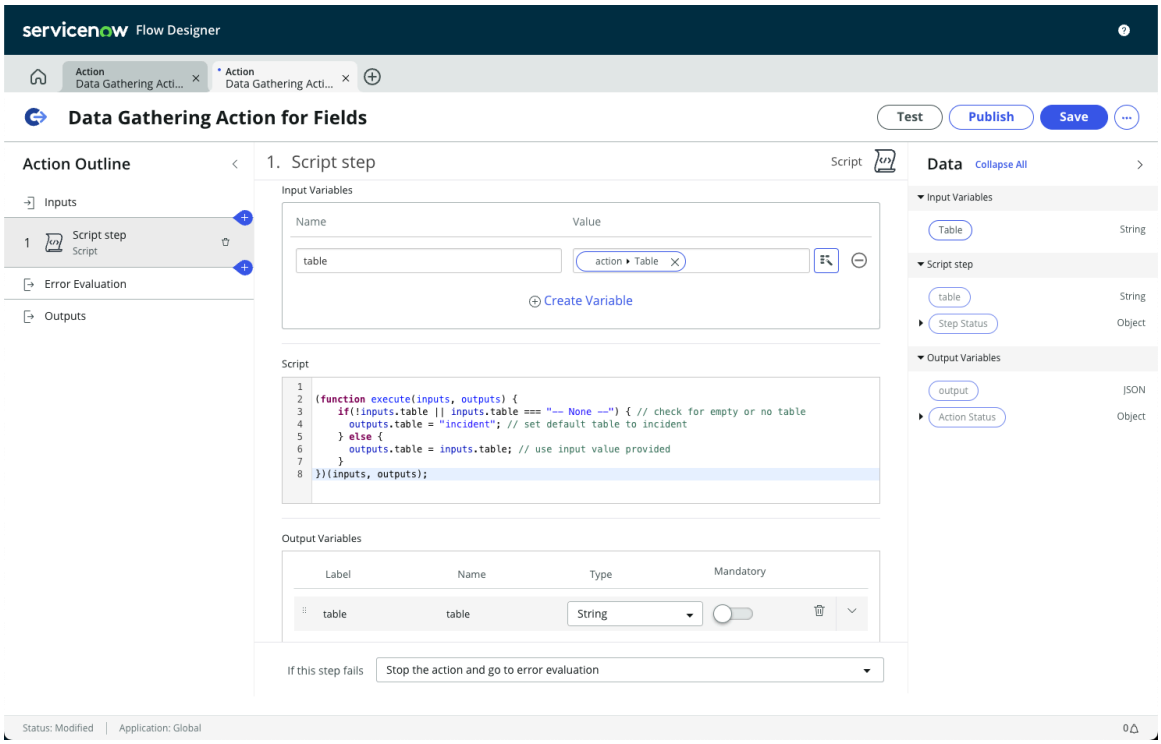
e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.

f. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira tabela.

g. No campo **Tipo**, selecione **Cadeia de caracteres**.

Tradução automática

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



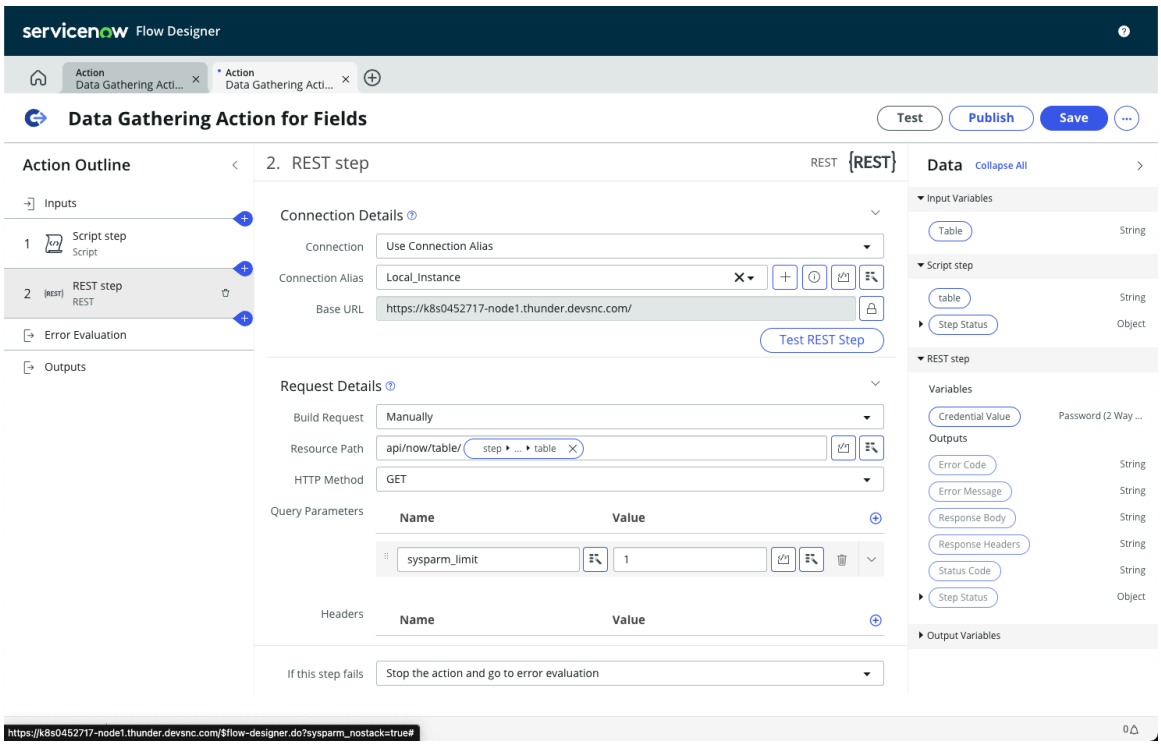
6. No Contorno da ação, na seção Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa (ícone).
7. Na seção **Integrações**, selecione a etapa **REST** e insira esses valores de campo.

Entrada	valor
Conexão	Deixe **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	Selecione o alias que você criou anteriormente ou selecione o ícone (+) para Criar uma conexão HTTP(s). **Nota:** A **credencial** da conexão HTTP(s) deve usar credenciais de autenticação básica. Além disso, o **URL de conexão** deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final. Para obter mais informações sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a conexões e Introdução a credenciais.
Criar solicitação	Deixe selecionado **manualmente**.
Caminho do Recurso	Insira `api/now/table/` e selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de). Selecionar **Etapa de script** > **Tabela**.
Método HTTP	Inserir `GET`
Parâmetros de Consulta	Adicione este parâmetro de consulta para fazer com que a REST API retorne apenas um registro.

Tradução automática

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

Entrada	valor
	○ **Nome**: sysparm_limit ○ **Valor**: 1



8. No Contorno da ação na etapa REST, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa (ícone).
9. Na seção **Integrações**, selecione a etapa **Script** e insira esses valores de campo.
   a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável**.
   b. No campo **Nome**, insira carga útil.
   c. Ao lado do **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.
   d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var payload = JSON.parse(inputs.payload);
 var fields = Object.keys(payload.result[0]) // Get first record of array
  .map(function(property) {
   return {
    label: property.charAt(0).toUpperCase() + property.slice(1).replace(/_/g, ' '), // Create
label from field name
    name: property, // Set name to field name
    value: '' // Set value to empty so that dynamic template can set value
   };
  });
 outputs.fields = { data: fields }; // final properly formatted output
})(inputs, outputs);
```

Tradução automática

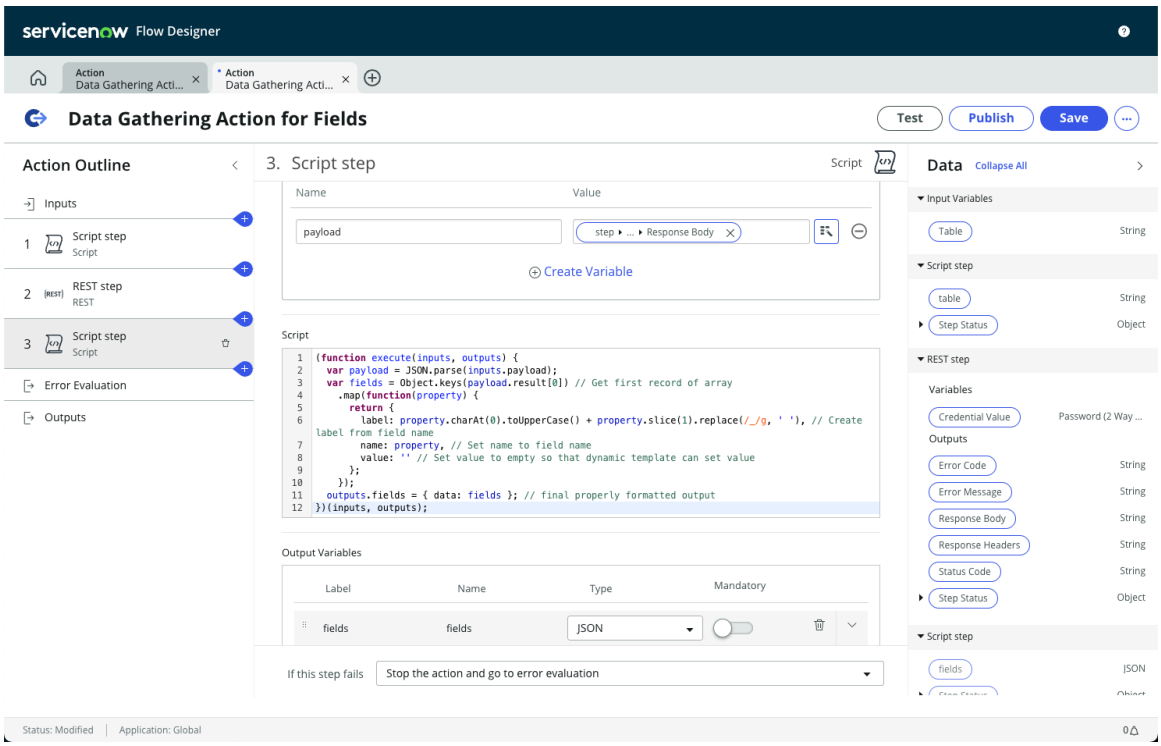
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A REST API retorna uma cadeia de caracteres no formato JSON que descreve cada campo como um conjunto de pares de valor de nome em que o nome é o nome do campo e o valor é o valor do campo. Um modelo dinâmico precisa apenas do nome e do rótulo do campo. O valor do campo deve estar em branco para que possa ser definido pelo valor do modelo. A propriedade de rótulo é calculada a partir do nome do campo, capitalizando a primeira letra e substituindo os caracteres de sublinhado por espaços.

e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.

f. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira os campos.

g. No campo **Tipo**, selecione **JSON**.



10. No Contorno da ação, selecione **Saídas**.

a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída**.

b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira a saída.

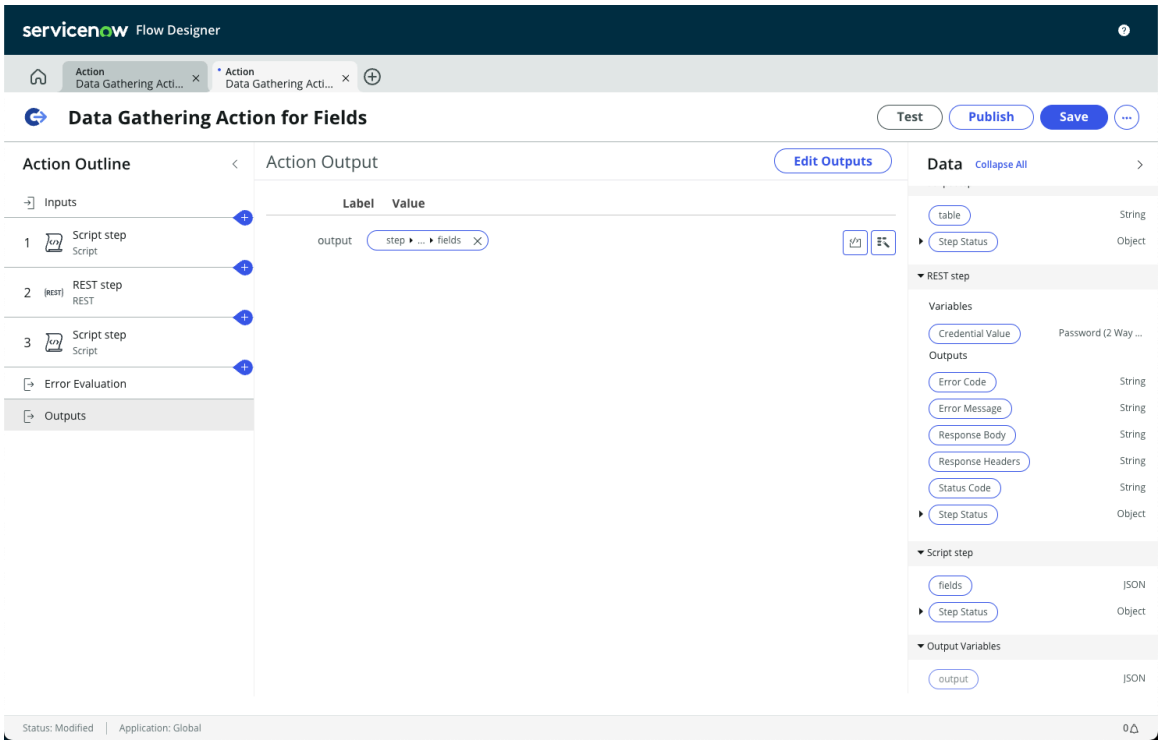
c. No campo **Tipo**, selecione **JSON**.

d. Selecione **Sair do modo de edição**.

e. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Etapa de script** > **campos**.

Tradução automática

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



11. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e **Testar** para testar a ação.

a. Na tela Ação de teste, no campo **Tabela**, insira `incidente`.

b. Selecione **Executar teste**.

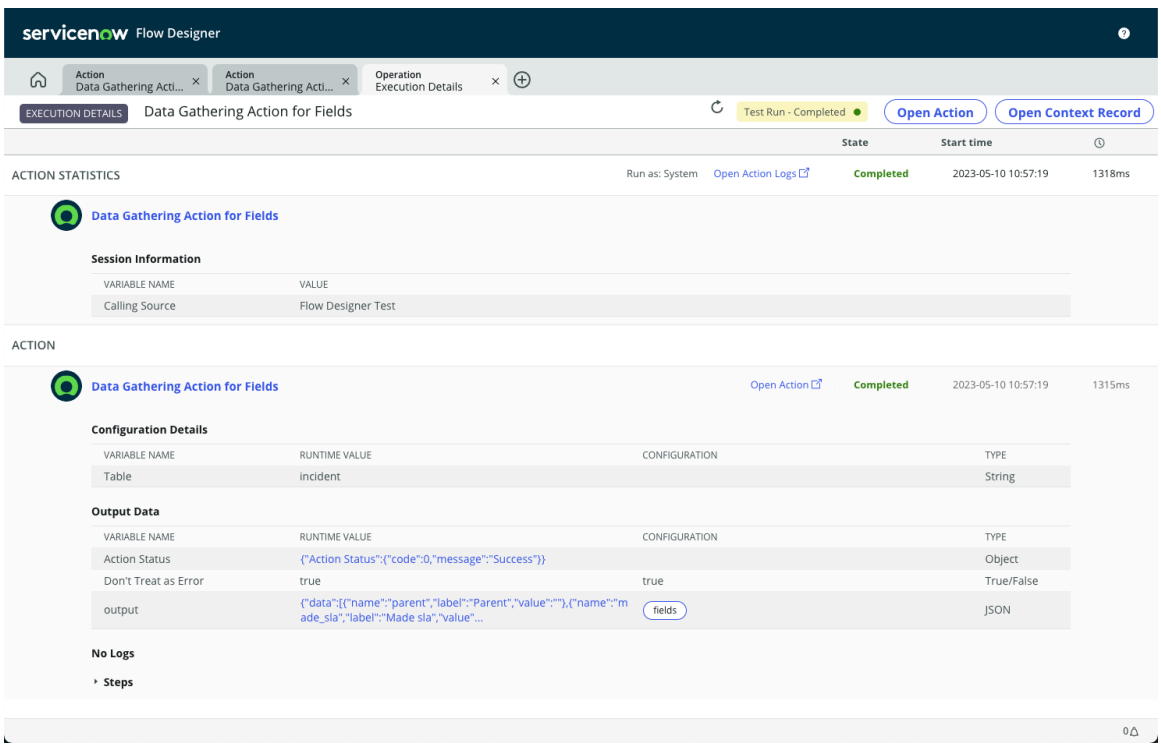
c. Exiba os detalhes de execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução da `saída` for um objeto complexo que contém uma matriz de pares de chave-valor para `rótulo`, `nome`e `valor`, conforme mostrado no exemplo abreviado a seguir.


```
{
  "data": [
    {
      "name": "parent",
      "label": "Parent",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "made_sla",
      "label": "Made sla",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "caused_by",
      "label": "Caused by",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "watch_list",
      "label": "Watch list",
      "value": ""
    },
```


Tradução automática

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

```
    {
      "name": "upon_reject",
      "label": "Upon reject",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "sys_updated_on",
      "label": "Sys updated on",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "...",
      "label": "...",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "category",
      "label": "Category",
      "value": ""
    }
  ]
}
```

12. No cabeçalho Ação, clique em **Publicar** para disponibilizar esta ação para outras ações no escopo Global.

Criar uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas

Crie uma ação de coleta de dados para adicionar uma entrada dinâmica de tipo de referência.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação de coleta de dados inclui esses elementos.

Tradução automática

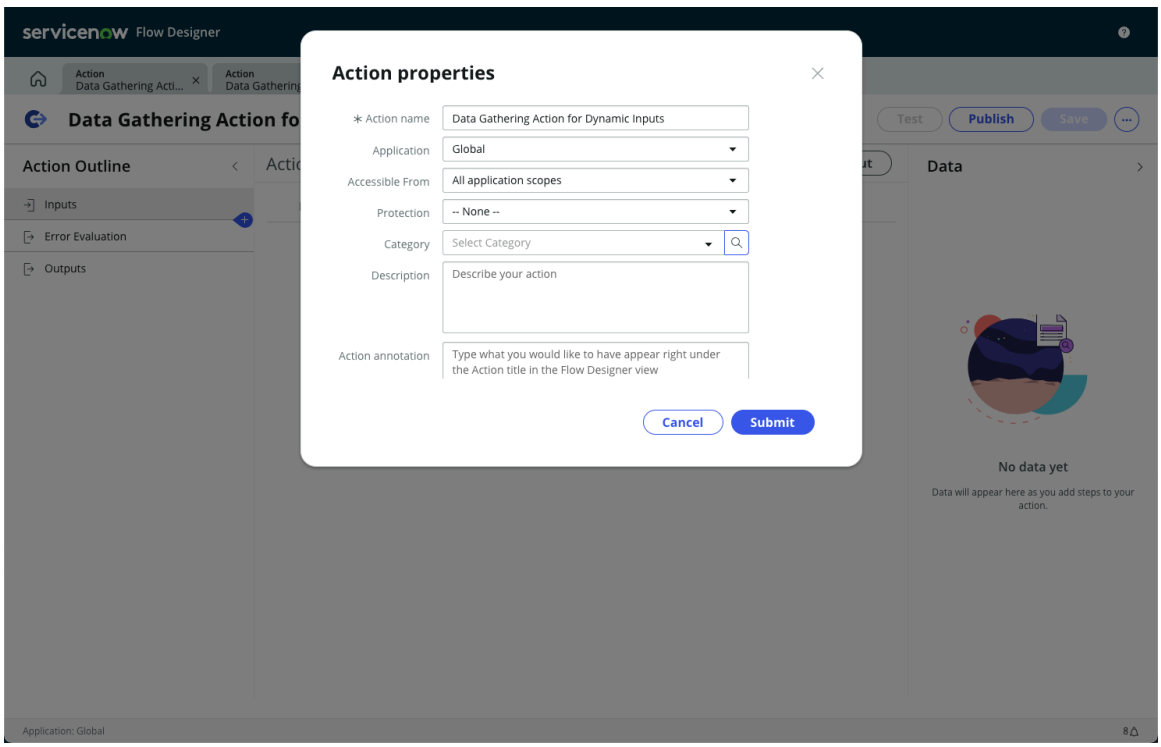
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Uma variável de entrada de ação para armazenar um nome de tabela
- Uma etapa de script para construir duas entradas dinâmicas como um objeto JSON
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` para armazenar as entradas dinâmicas

Esta ação personalizada usa uma entrada de tipo de referência para duplicar a funcionalidade do ServiceNow núcleo Pesquisar ação de registro e Pesquisar ação de registros. Geralmente, você não precisa criar ações personalizadas para executar operações básicas de registro. Esta ação ilustra o trabalho com as etapas de script para coletar dados de campo para entradas dinâmicas.

Procedimento

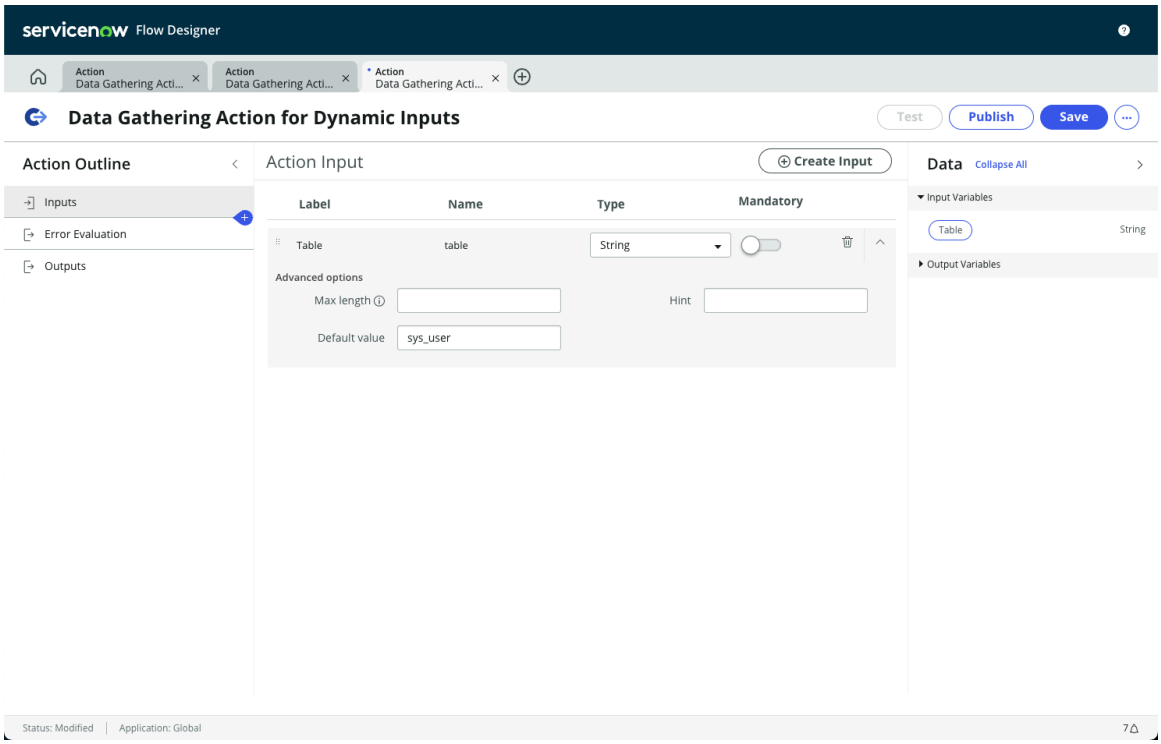
1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
   a. Na tela Propriedades da ação, no campo **Nome da ação**, insira `Ação de coleta de dados para entradas dinâmicas`.
   b. Para **Aplicação**, selecione Global.
   c. Selecione **Enviar**.



3. Em Contorno da ação, selecione **Entradas**.
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, selecione **Criar entrada**.
   b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `Tabela`.
   c. No campo **Tipo**, selecione **Cadeia de caracteres**.
   d. Selecione o ícone Alternar entradas avançadas (Ícone).
   e. No campo **Valor padrão**, insira `sys_user`.

Tradução automática

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



4. No Contorno da ação em Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa (ícone).
5. Na seção **Integrações**, selecione a etapa **Script** e insira esses valores de campo.

   a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável**.

   b. No campo **Nome**, insira tabela.

   c. Ao lado do **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Entradas** > **Tabela**.

   d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   // Define JSON for desired dynamic input type
   outputs.data = {
      data: [{
        label: 'Reference type input',
        name: 'referencetype',
        reference: inputs.table,
        type: 'reference',
      }]
    }
 })(inputs, outputs);
```

   Cada tipo de entrada dinâmica tem sua própria estrutura JSON. Uma entrada dinâmica de campo de referência precisa dessas propriedades.

   rótulo

   O texto a ser exibido ao lado da entrada. Por exemplo, entrada do campo de referência.

   nome

Tradução automática

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

O nome interno da entrada dinâmica usada para identificá-la e armazenar valores. Por exemplo, referencetype.

referência

O nome da tabela de destino do campo de referência. Por exemplo, sys_user. Neste script, o nome da tabela é uma variável.

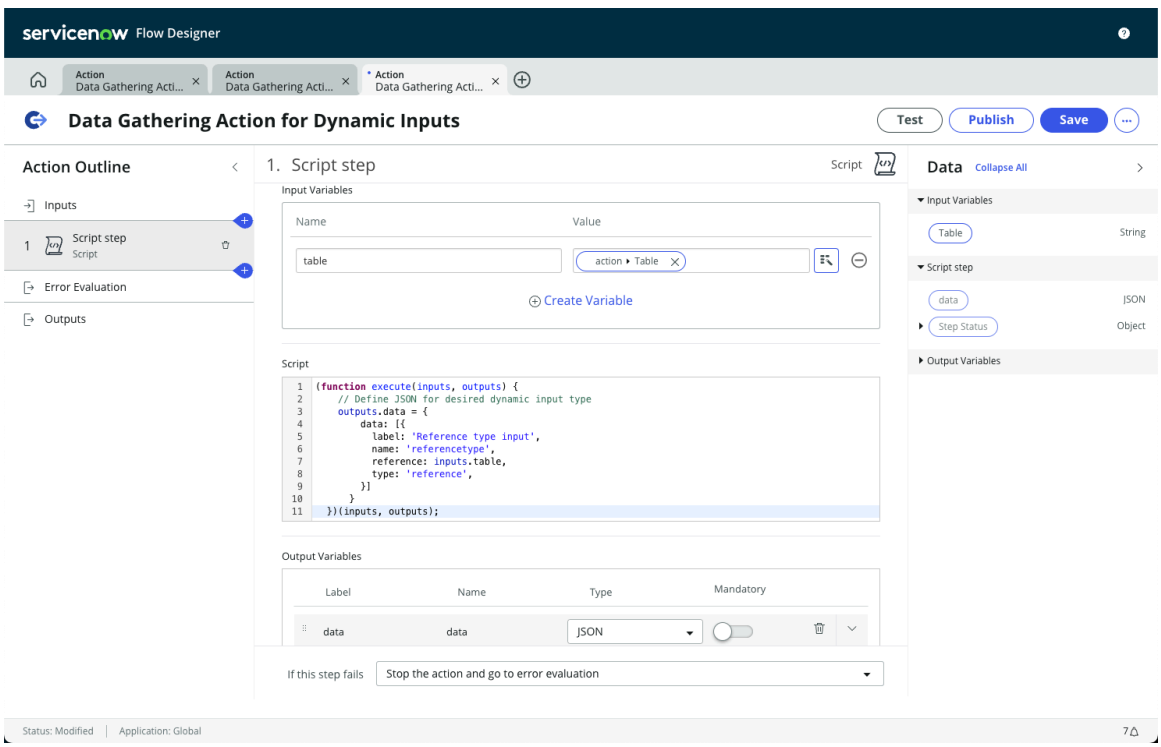
tipo

O tipo de dados da entrada dinâmica. Por exemplo, referência. A propriedade de tipo determina como Flow Designer exibe a entrada e quais outras propriedades são necessárias para configurá-la.

e. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.

f. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `os dados`.

g. No campo **Tipo**, selecione **JSON**.



6. No Contorno da ação, selecione **Saídas**.

a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída**.

b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `a saída`.

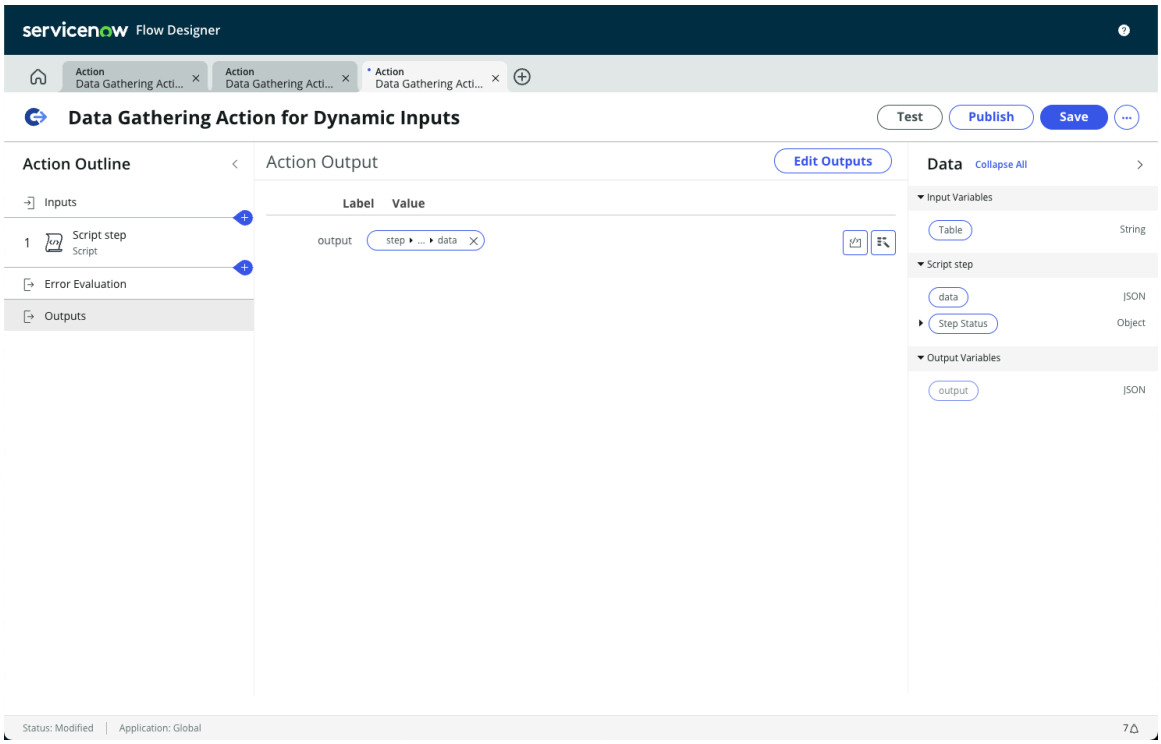
c. No campo **Tipo**, selecione **JSON**.

d. Selecione **Sair do modo de edição**.

e. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Etapa de script** > **dados**.

Tradução automática

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



7. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e **Testar** para testar a ação.

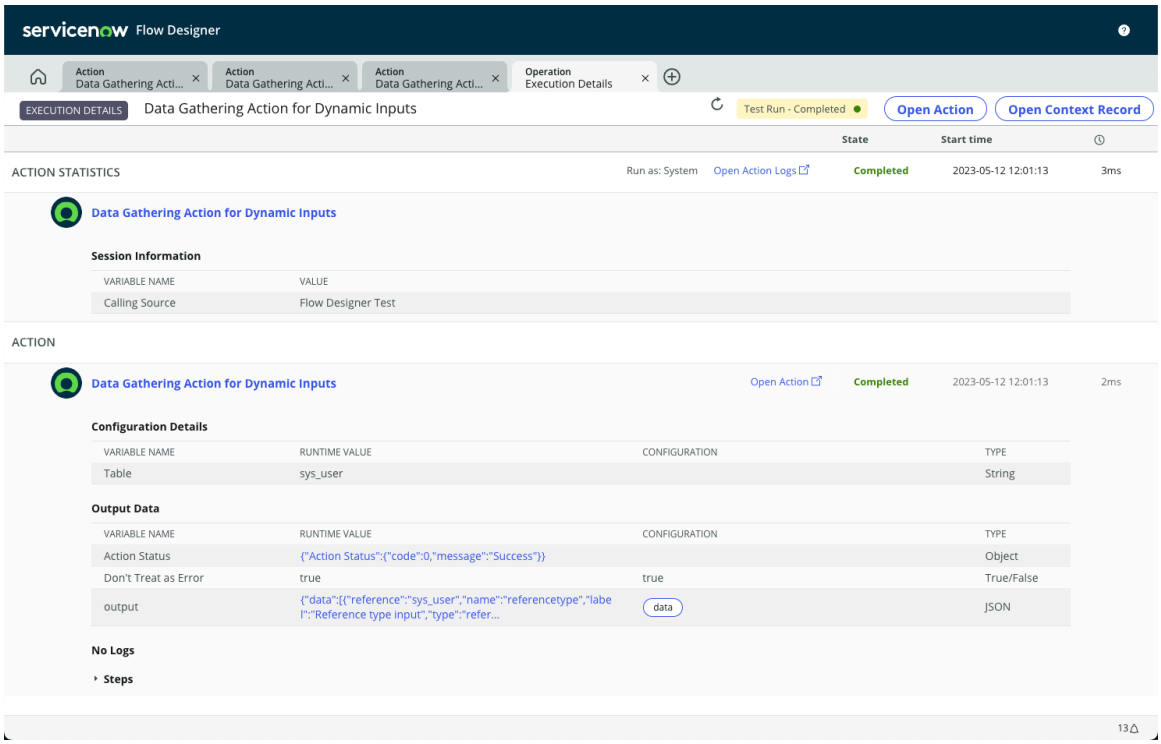
a. Selecione **Executar teste**.

b. Exiba os detalhes de execução da ação.
Se a ação de coleta de dados for executada com sucesso, o valor de tempo de execução da `saída` será uma cadeia de caracteres JSON, conforme mostrado no exemplo a seguir.

```
{
 "data": [
  {
   "reference": "sys_user",
   "name": "referencetype",
   "label": "Reference type input",
   "type": "reference"
  }
 ]
}
```

Tradução automática

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



8. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** para disponibilizar esta ação para outras ações no escopo Global.

Criar uma ação personalizada para testar entradas dinâmicas

Crie uma ação personalizada para testar entradas dinâmicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação de ajuda duplica a funcionalidade do Etapa de criação de registro para ilustrar a coleta de dados de uma etapa REST. Geralmente, você usa entradas dinâmicas para integrações a sistemas e dados de terceiros.

Esta ação personalizada inclui estes elementos.

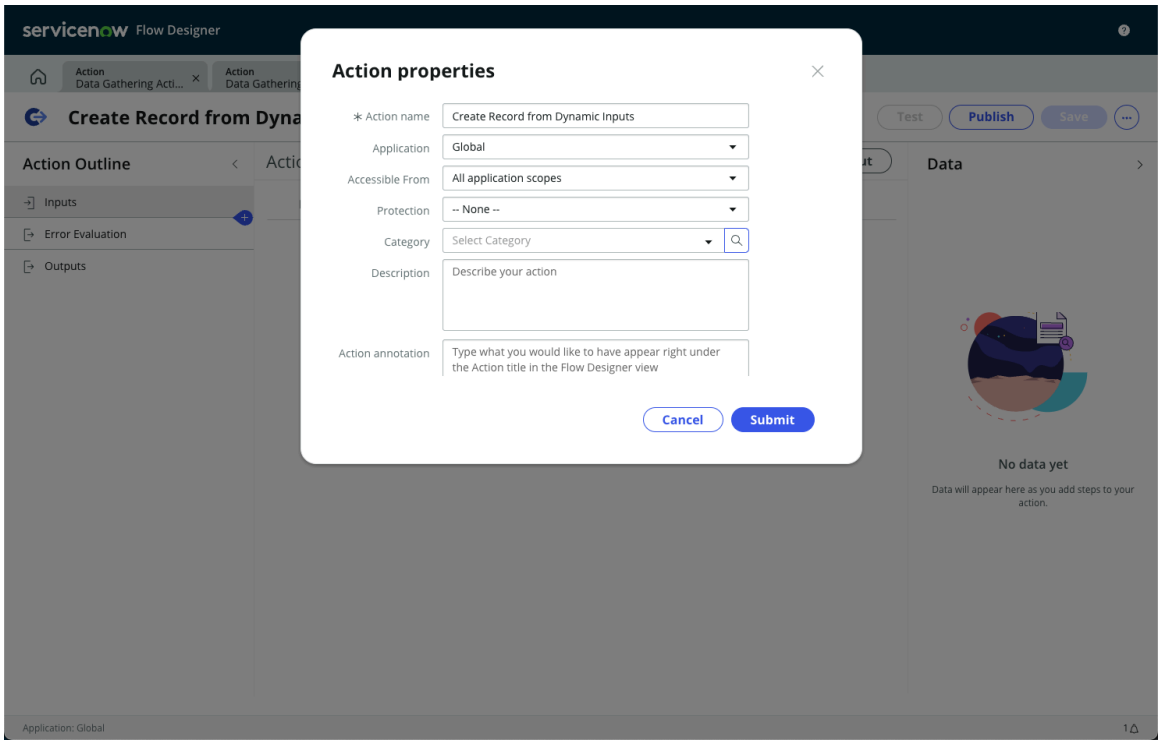
- Uma entrada do tipo Opção dinâmica para selecionar uma tabela
- Uma entrada do tipo Modelo dinâmico para selecionar e definir valores de campos
- Uma etapa de script para criar um registro do GlideRecord - Global
- Uma variável de saída de ação chamada `saída` para armazenar o sys_id do registro criado

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
   a. Na tela Propriedades da ação, no campo **Nome da ação**, insira `Criar registro a partir de entradas dinâmicas`.
   b. Para **Aplicação**, selecione Global.
   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

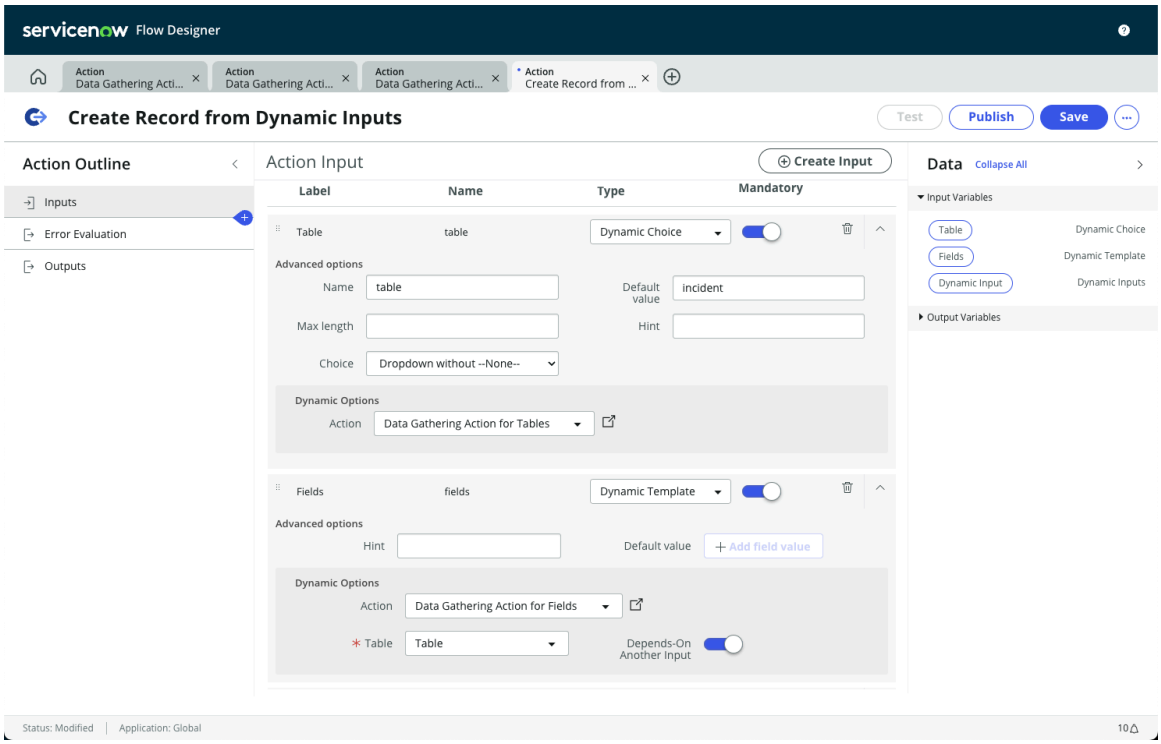
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



3. No Contorno da ação, selecione **Entradas**.
   a. Selecione **Criar entrada**.
   b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira Tabela.
   c. No campo **Tipo**, selecione **Opção dinâmica**.
   d. Ative o comutador de alternância **Obrigatório**.
   e. Em **Valor padrão**, insira o incidente.
   f. Aceite o valor padrão para **Opção**.
   g. Em Opções dinâmicas para o campo **Ação**, selecione **Ação de coleta de dados para tabelas**.
   h. Selecione **Criar entrada** para criar outra entrada de ação.
   i. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira Campos.
   j. No campo **Tipo**, selecione **Modelo dinâmico**.
   k. Ative o comutador de alternância **Obrigatório**.
   l. Em Opções dinâmicas no campo **Ação**, selecione **Ação de coleta de dados para campos**.
   m. Ao lado do campo **Tabela**, ative o comutador de alternância **Depende de outra entrada**.
   n. No campo **Tabela**, selecione a entrada **Tabela**.
   o. Selecione **Criar entrada** para criar outra entrada de ação.
   p. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira Entrada dinâmica.
   q. No campo **Tipo**, selecione **Entradas dinâmicas**.
   r. Em Opções dinâmicas no campo **Ação**, selecione **Ação de coleta de dados para entradas dinâmicas**.
   s. Deixe o campo **Tabela** em branco para usar o valor padrão de sys_user fornecido pela ação de coleta de dados.

Tradução automática

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



4. No Contorno da ação, na seção Entradas, selecione o ícone Adicionar uma nova etapa (ícone).
5. Na seção **Integrações**, selecione a etapa **Script** e insira esses valores de campo.

   a. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável**.

   b. No campo **Nome**, insira `tabela`.

   c. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Entradas** > **Tabela**.

   d. Selecione **Criar variável** para criar outra variável de entrada.

   e. No campo **Nome**, insira `campos`.

   f. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Entradas** > **Campos**.

   g. Selecione **Criar variável** para criar outra variável de entrada.

   h. No campo **Nome**, insira `carga útil`.

   i. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Entradas** > **Entrada dinâmica**.

   j. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var payload = inputs.payload.referencetype; // match name from data gathering action
```

Tradução automática

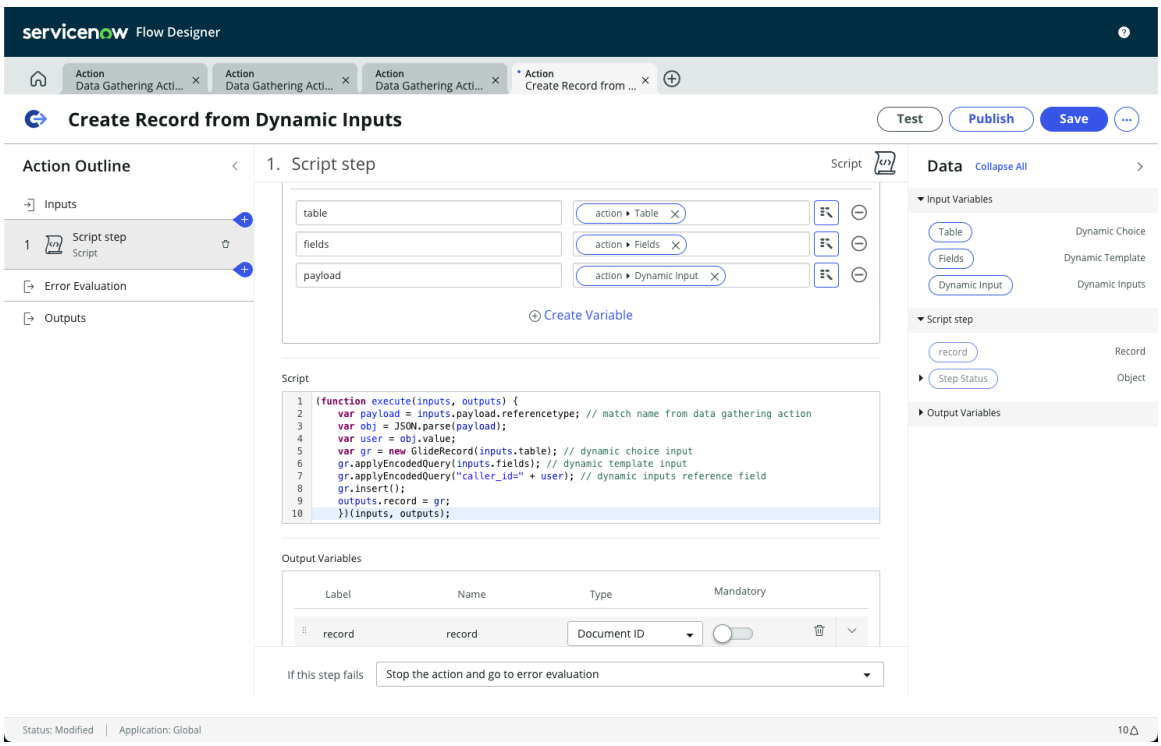
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
var obj = JSON.parse(payload);
var user = obj.value;
var gr = new GlideRecord(inputs.table); // dynamic choice input
gr.applyEncodedQuery(inputs.fields); // dynamic template input
gr.applyEncodedQuery("caller_id=" + user); // dynamic inputs reference field
gr.insert();
outputs.record = gr;
})(inputs, outputs);
```

k. Na seção Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.

l. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira registro.

m. No campo **Tipo**, selecione **ID do documento**.



6. No Contorno da ação, selecione **Saídas**.

a. No cabeçalho Saída da ação, selecione **Criar saída**.

b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira Registro criado.

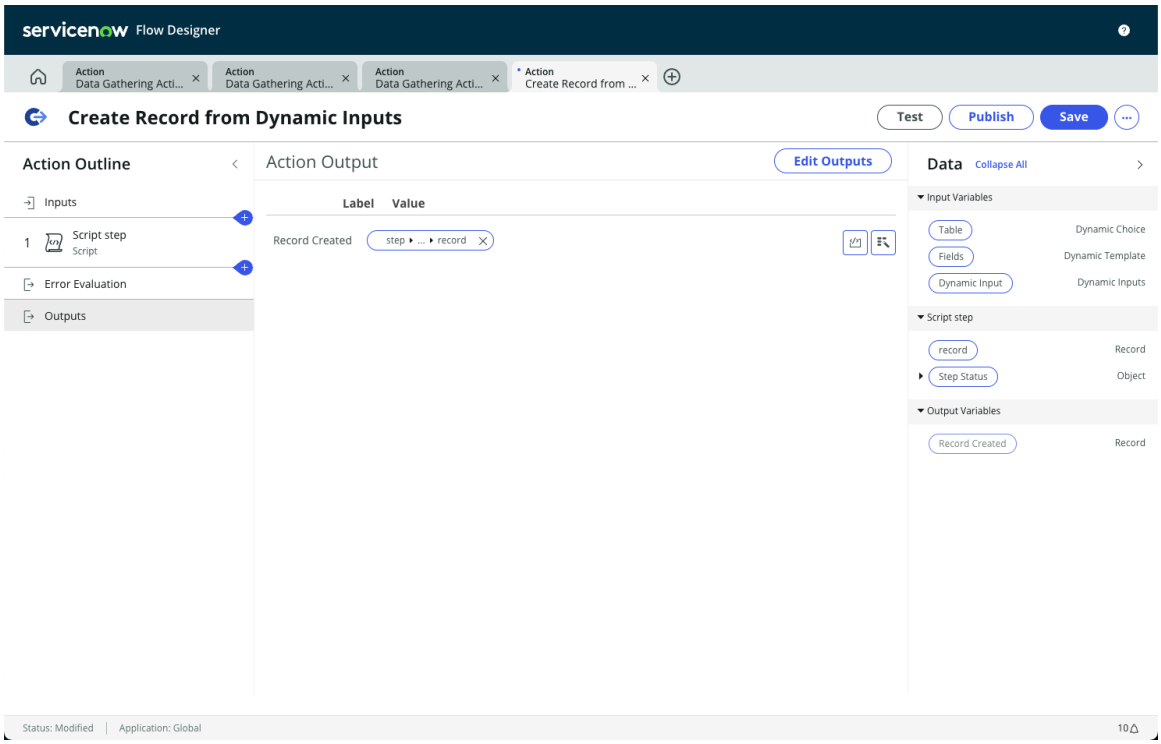
c. No campo **Tipo**, selecione **ID do documento**.

d. Selecione **Sair do modo de edição**.

e. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione **Etapa de script** > **registro**.

Tradução automática

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



7. No cabeçalho Ação, selecione **Salvar** e **Testar** para testar a ação.

a. Na tela Ação de teste, na entrada **Tabela**, selecione qualquer opção de tabela gerada dinamicamente.

Example
Por exemplo, selecione a tabela Incidente.

b. Selecione **Adicionar valor de campo**, selecione qualquer campo e insira qualquer valor.

Example
Por exemplo, selecione o campo Descrição resumida e insira o valor de teste.

c. Na seção Entradas dinâmicas e no campo **de entrada Tipo de referência**, selecione um valor de campo de referência.

Example
Por exemplo, selecione o usuário Abel Tuter.

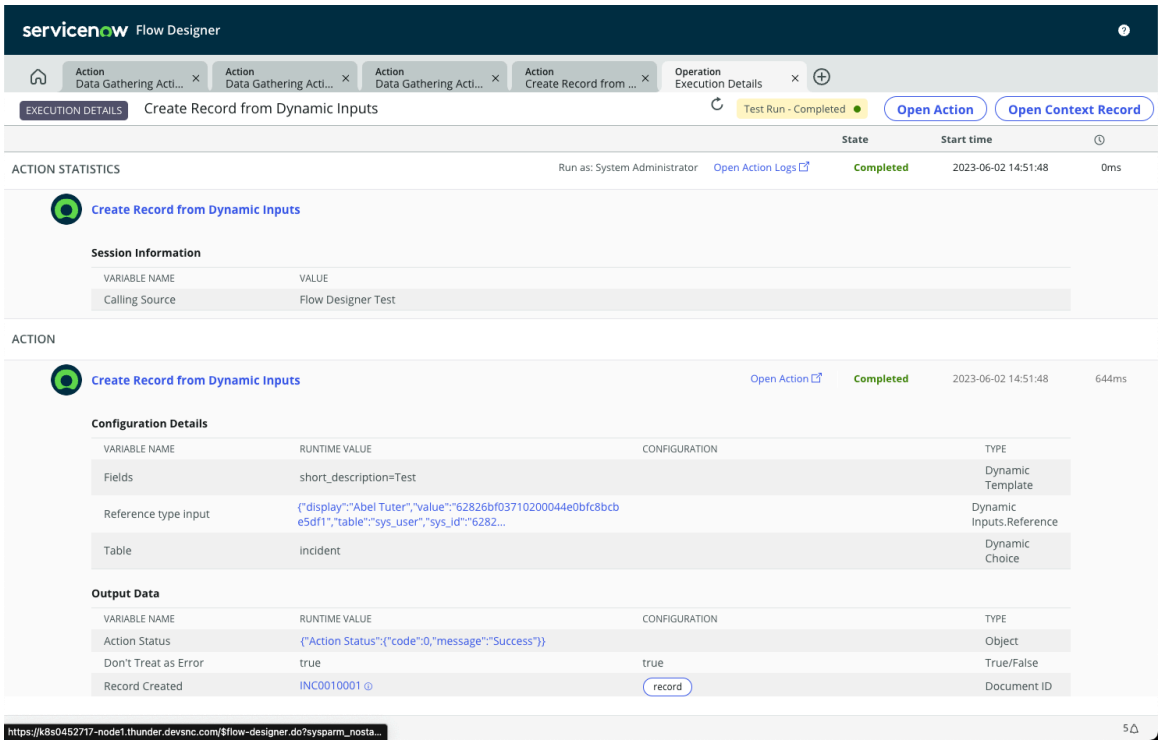
d. Selecione **Executar teste**.

Nota:
Os registros criados a partir da API da tabela ignoram as políticas de dados e os campos obrigatórios normalmente relacionados à criação do registro. Esta ação é somente para fins de ilustração. Use o Etapa de criação de registro em vez disso para criar registros com proteções e validações padrão.

e. Exiba os detalhes de execução da ação.
Você pode usar a saída Registro criado para verificar se os valores de tempo de execução para `Tabela` e `Campo` correspondem aos valores de teste inseridos.

Tradução automática

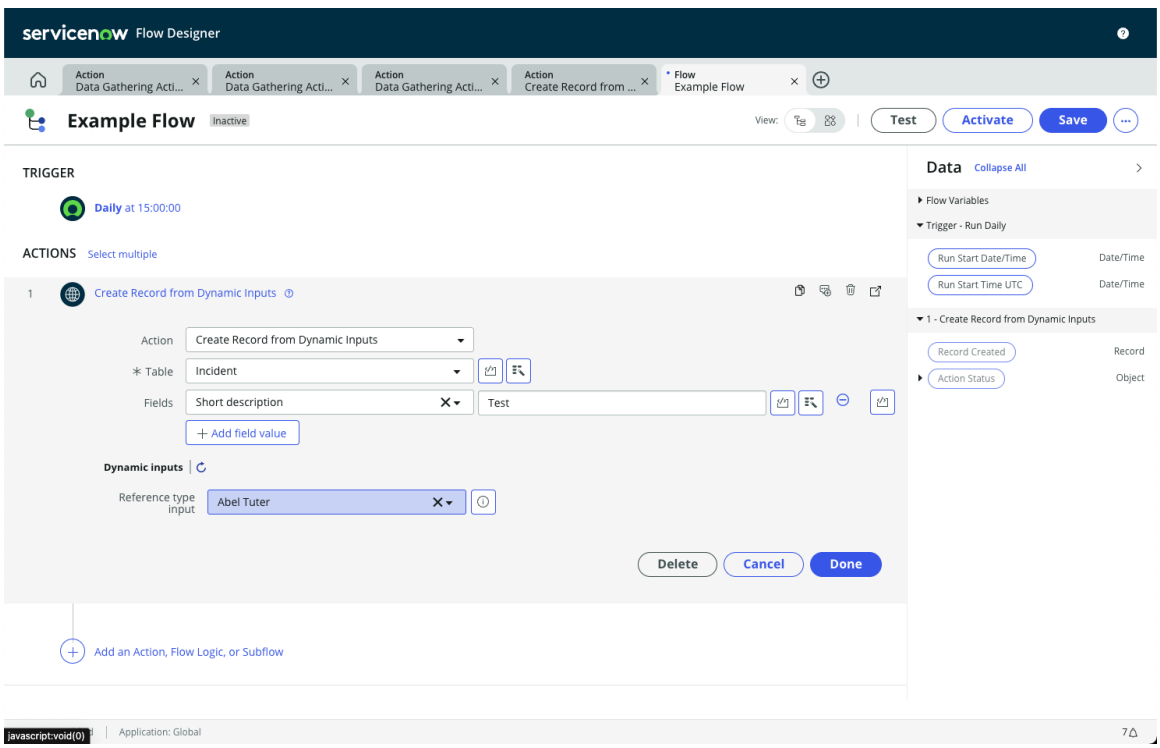
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



8. No cabeçalho Ação, selecione **Publicar** para disponibilizar esta ação para fluxos no escopo Global.

Resultado

Você pode adicionar esta ação a um fluxo em Flow Designer. Esta ação de exemplo gera dinamicamente uma lista de tabelas e campos relacionados em sua instância cujos valores podem ser atribuídos durante o design de fluxo.



Criar uma ação de coleta de dados para uma opção dinâmica

Crie uma ação de coleta de dados para gerar uma lista de opções de escolha para uma entrada de escolha dinâmica.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Função necessária: action_designer ou admin
- Criar credenciais e conexões para seu endpoint REST

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para sua ação, escolha o Escopo da **aplicação** apropriado e selecione **Enviar**.
4. No Contorno da ação, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (ícone) em **Entradas** e selecione a etapa **REST**.
   Configure sua etapa REST para obter dados do **URL base** e **do caminho do recurso** apropriados com todos os **parâmetros de consulta** aplicáveis ao **método HTTP** GET. Para obter mais informações sobre como usar a etapa REST em IntegrationHub, consulte Etapa REST e REST no IntegrationHub .
5. No Contorno da ação na etapa REST, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (ícone) e selecione a etapa **Script**.

   a. Em Variáveis de entrada, selecione **Criar variável**.
   Esta variável de entrada armazena o corpo da resposta REST.

   Example
   Por exemplo, para a variável de entrada Nome, insira `carga útil`.

   b. Para a variável de entrada Valor, selecione a cápsula de dados para a saída do **corpo da resposta** da etapa REST.

   c. Em Script, insira um script para criar uma saída JSON a partir da variável de entrada.
   Seu script precisa fazer essas tarefas.

   Analisar a variável de entrada como JSON

   Você pode usar a API JSON - Global para transformar a variável de entrada de uma cadeia de caracteres em um objeto JSON.

   Criar um novo objeto JSON formatado para uma opção dinâmica

   Você deve conhecer a estrutura de dados da resposta REST para mapear valores de resposta para opções da lista de seleção. Seu script deve criar um objeto JSON de escolha dinâmica que tenha uma propriedade chamada `dados`. O valor da propriedade de dados deve ser uma matriz de opções de lista de seleção. Cada opção da lista de seleção deve ter um `rótulo` e uma propriedade de `nome` definida como valores de cadeia de caracteres. A propriedade de rótulo determina como a opção aparece na lista de seleção. A propriedade de nome determina como a opção é armazenada e referenciada no sistema.

   Por exemplo, este objeto JSON define uma matriz com três opções de lista de seleção.

```
{
   data: [
      {
         label: "Choice Option 1",
         name: "choice_option_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.

```
    },
    {
      label: "Choice Option 2",
      name: "choice_option_2"
    },
    {
      label: "Choice Option 3",
      name: "choice_option_3"
    }
  ]
}
```

Nota:
Uma entrada de escolha dinâmica só pode exibir até 5.000 opções de lista de seleção. Um objeto JSON que retorna mais de 5.000 opções da lista de seleção ficará truncado quando for renderizado.

Definir o objeto de saída

Defina o objeto de saída para retornar seu objeto JSON de escolha dinâmica.

d. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.
Esta variável de saída armazena as opções da lista de seleção que seu script cria.

e. Para o tipo de variável de saída, selecione **JSON**.
O tipo de variável de saída do script deve ser JSON.

6. No Contorno da ação, selecione **Saídas**

a. Selecione Criar saída.

b. Defina o rótulo de saída e o nome de saída.

c. Defina o tipo de saída como **JSON**.

Nota:
A ação pode ter várias saídas, mas só pode haver uma do tipo JSON.

d. Selecione **Sair do modo de edição**.

e. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione a Variável de saída da etapa de script que você criou para armazenar opções da lista de seleção.

7. Selecione **Salvar** e teste a ação.
O valor de tempo de execução para a saída deve ser um objeto JSON que tenha uma propriedade de dados e uma matriz de opções de lista de seleção.

Example

Output Data

VARIABLE NAME	RUNTIME VALUE	CONFIGURATION	TYPE
Action Status	{"Action Status":{"code":0,"message":"Success"}}		Object
Don't Treat as Error	true	true	True/False
output	{"data":[{"name":"evaluation","label":"A/B Testing Evaluation"}, {"name":"sla","label":"Agreement"},{...	tables	JSON

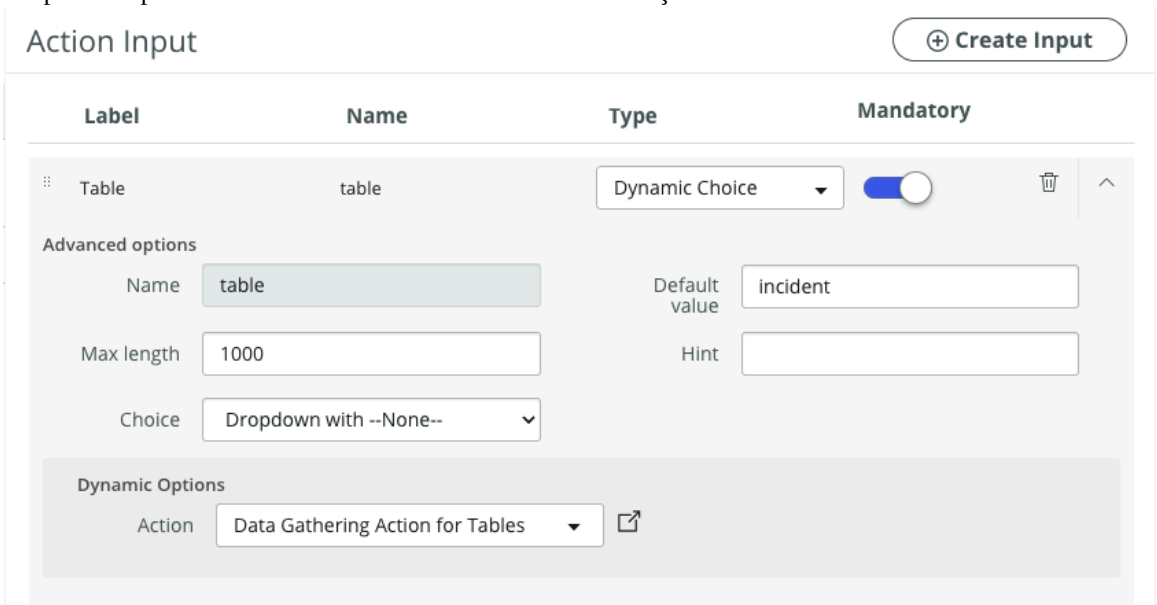
8. Selecione **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos e ações no mesmo escopo da aplicação.

Tradução automática

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

Resultado

Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para preencher as opções que aparecem para uma entrada de escolha dinâmica em uma ação primária.



Criar uma ação de coleta de dados para um modelo dinâmico

Crie uma ação de coleta de dados para coletar valores de campo de registro para uma entrada de modelo dinâmico.

Antes de Iniciar

- Função necessária: action_designer ou admin
- Criar credenciais e conexões para seu endpoint REST

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
3. No campo **Nome da ação**, insira um nome para sua ação, escolha o Escopo da **aplicação** apropriado e selecione **Enviar**.
4. **Opcional:** Em Contorno da ação, selecione **Entradas**.
   Pode ser necessário criar uma entrada para fornecer um nome de tabela ou um caminho de URL dinâmico para a etapa REST.

   Example
   Por exemplo, crie uma entrada Cadeia de caracteres para armazenar um nome de tabela. Consulte Criar uma ação de coleta de dados para obter nomes de campo para obter instruções.
5. No Contorno da ação em Entradas, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (ícone) e selecione a etapa **REST**.

   a. Em Detalhes da conexão, selecione um alias de conexão ou defina uma conexão em linha.
   Um alias de conexão permite que você atualize os detalhes da conexão sem precisar editar a ação.

   Example
   Por exemplo, selecione um alias de conexão para sua instância local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em Detalhes da solicitação, selecione um método para criar uma solicitação, forneça um caminho de recurso, selecione um método HTTP e forneça parâmetros de consulta.
As ações de coleta de dados geralmente usam um método HTTP GET para solicitar dados de um endpoint REST. Para obter mais informações sobre como usar a etapa REST em IntegrationHub, consulte Etapa REST e REST no IntegrationHub .

6. No Contorno da ação na etapa REST, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (ícone) e selecione a etapa **Script**.

a. Em Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** e crie uma variável de entrada para armazenar o corpo da resposta REST.

b. Para a variável de entrada Valor, selecione a cápsula de dados para a saída do **corpo da resposta** da etapa REST.

c. Em Script, insira um script para criar uma saída JSON a partir da variável de entrada.
Seu script precisa fazer essas tarefas.

Analisar a variável de entrada como JSON

Você pode usar a API JSON - Global para transformar a variável de entrada de uma cadeia de caracteres em um objeto JSON.

Criar um novo objeto JSON formatado para um modelo dinâmico

Você deve conhecer a estrutura de dados da resposta REST para mapear valores de resposta para valores de modelo. Seu script deve criar um objeto JSON de modelo dinâmico que tenha uma propriedade chamada `dados`. O valor da propriedade de dados deve ser uma matriz de valores de modelo. Cada valor de modelo deve ter uma propriedade de `rótulo`, uma propriedade de `nome` e uma propriedade de `valor` vazia. A propriedade de rótulo determina como a opção de valor do modelo aparece na ação. A propriedade de nome determina como a opção de valor do modelo é armazenada e referenciada no sistema. A propriedade de valor está vazia para que o valor possa ser definido dinamicamente quando a ação é configurada.

Por exemplo, este objeto JSON define uma matriz de valores de modelo da tabela de incidentes.

```
{
   "data": [
    {
     "name": "parent",
     "label": "Parent",
     "value": ""
    },
    {
     "name": "number",
     "label": "Number",
     "value": ""
    },
    {
     "name": "state",
     "label": "State",
     "value": ""
    },
    {
```

Tradução automática

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

```
      "name": "active",
      "label": "Active",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "priority",
      "label": "Priority",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "caller_id",
      "label": "Caller id",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "short_description",
      "label": "Short description",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "description",
      "label": "Description",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "sys_id",
      "label": "Sys id",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "urgency",
      "label": "Urgency",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "assigned_to",
      "label": "Assigned to",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "severity",
      "label": "Severity",
      "value": ""
    },
    {
      "name": "category",
      "label": "Category",
      "value": ""
    }
  ]
}
```


Nota:

Uma entrada de modelo dinâmico só pode exibir até 5.000 valores de modelo de campo. Um objeto JSON que retorna mais de 5.000 valores de modelo de campo ficará truncado quando for renderizado.

Tradução automática

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

Defina o objeto de saída para retornar o objeto JSON do modelo dinâmico.

d. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.
Esta variável de saída armazena os valores de modelo que seu script cria.

e. Para o tipo de variável de saída, selecione **JSON**.
O tipo de variável de saída do script deve ser JSON.

7. No Contorno da ação, selecione **Saídas**

a. Selecione Criar saída.

b. Defina o rótulo de saída e o nome de saída.

c. Defina o tipo de saída como **JSON**.

Nota:
A ação pode ter várias saídas, mas só pode haver uma do tipo JSON.

d. Selecione **Sair do modo de edição**.

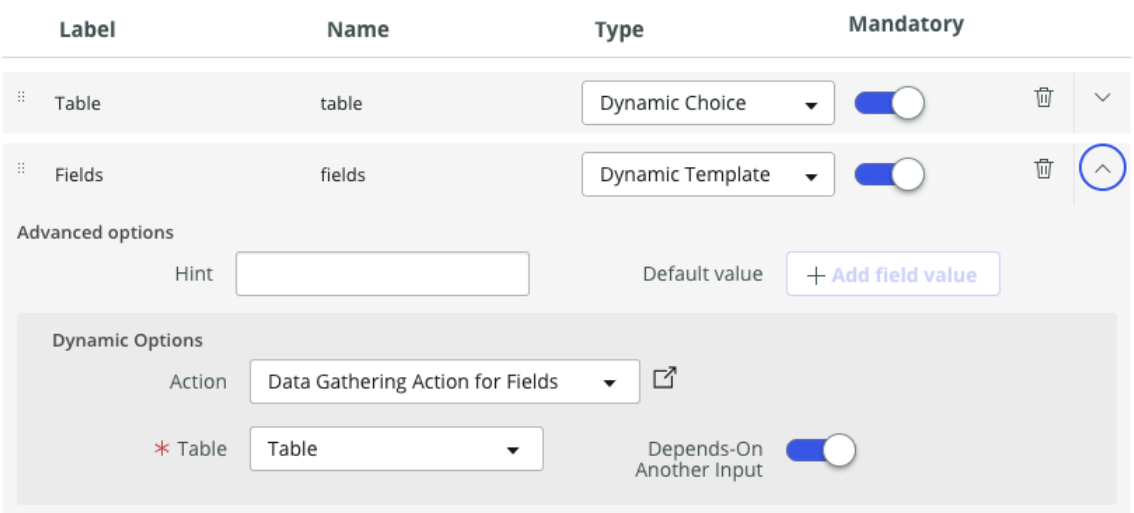
e. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione a Variável de saída da etapa de script que você criou para armazenar valores de modelo.

8. Clique em **Salvar** e teste a ação.
Nos detalhes da execução, sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução da saída contiver a propriedade de dados no formato apropriado.

9. Clique em **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos ou ações no mesmo escopo da aplicação.

Resultado

Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para preencher as opções que aparecem para uma entrada de modelo dinâmico em uma ação primária.



Tradução automática

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

Criar uma ação de coleta de dados para uma entrada do tipo de entradas dinâmicas

Crie uma ação de coleta de dados para criar entradas de ação arbitrárias usando uma entrada de tipo de entradas dinâmicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Ação**.
3. No campo **Nome da ação**, insira um nome para sua ação, escolha o Escopo da **aplicação** apropriado e selecione **Enviar**.
4. **Opcional:** Em Contorno da ação, selecione **Entradas**.
   Pode ser necessário criar uma ou mais entradas para fornecer dados para suas entradas dinâmicas.

   Example
   Por exemplo, crie uma entrada Cadeia de caracteres para armazenar um nome de tabela. Consulte Criar uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas para obter instruções.
5. No Contorno da ação, na seção Entradas, selecione o ícone adicionar uma nova etapa (ícone) e selecione a etapa **Script**.

   a. **Opcional:** Em Variáveis de entrada, selecione **Criar variável** e crie uma variável de entrada para armazenar valores de entrada de ação.

      Example
      Por exemplo, crie uma variável de entrada para armazenar um nome de tabela e mapeie-a para a entrada de ação correspondente.

   b. Em Script, insira um script para criar uma saída JSON a partir da variável de entrada.
      Seu script precisa fazer essas tarefas.

      Criar um novo objeto JSON formatado para uma entrada de ação

      Você deve conhecer a estrutura de dados de uma entrada de ação para criar uma entrada dinâmica. Seu script deve criar um objeto JSON que tenha uma propriedade chamada `dados`. O valor da propriedade de dados deve ser uma matriz de entradas dinâmicas. Cada entrada dinâmica deve ter suas próprias propriedades obrigatórias e opcionais.

      Este script de exemplo define uma variável de saída chamada data. Há uma propriedade para cada tipo de entrada dinâmica disponível.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.data = {
  data: [{
   label: 'Choice type input',
   name: 'choicetype',
   defaultValue: 'choice_1',
   type: "choice",
   choices: [
      { label: "Choice 1", value: "choice_1" },
      { label: "Choice 2", value: "choice_2" }
   ]
  }, {
   label: 'Datetime type input',
```

Tradução automática

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

```
    name: 'datetimetype',
    type: 'datetime',
  }, {
    label: 'Decimal type input',
    name: 'decimaltype',
    type: 'decimal',
  }, {
    label: 'Email type input',
    name: 'emailtype',
    type: 'email',
  }, {
    label: 'HTML type input',
    name: 'htmltype',
    type: 'html',
  }, {
    label: 'Integer type input',
    name: 'integertype',
    type: 'integer',
  }, {
    label: 'Password2 type input',
    name: 'password2type',
    type: 'password2',
  }, {
    label: 'Reference type input',
    name: 'referencetype',
    reference: 'sys_user',
    type: 'reference',
  }, {
    label: 'Slushbucket type input',
    name: 'slushbuckettype',
    type: 'slushbucket',
  }, {
    label: 'String type input',
    name: 'stringtype',
    defaultValue: 'abcdef',
    type: 'string',
    mandatory: true
  }]
 }
})(inputs, outputs);
```

Nota:
Uma entrada do tipo de entradas dinâmicas pode oferecer suporte apenas a 40 valores de entrada antes de correr o risco de ficar sem memória e produzir um comportamento inesperado, como erros de renderização e truncamento de dados.

Definir o objeto de saída

Defina o objeto de saída para retornar as entradas dinâmicas como um objeto JSON. Consulte Criar uma ação de coleta de dados para adicionar entradas dinâmicas para obter um exemplo de criação de uma saída para uma entrada de ação do tipo Campo de referência.

c. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.
Esta variável de saída armazena as entradas dinâmicas que seu script cria.

d. Para o tipo de variável de saída, selecione **JSON**.
O tipo de variável de saída do script deve ser JSON.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. No Contorno da ação, selecione **Saídas**

   a. Selecione Criar saída.

   b. Defina o rótulo de saída e o nome de saída.

   c. Defina o tipo de saída como **JSON**.

   > **Nota:**
   > A ação pode ter várias saídas, mas só pode haver uma do tipo JSON.

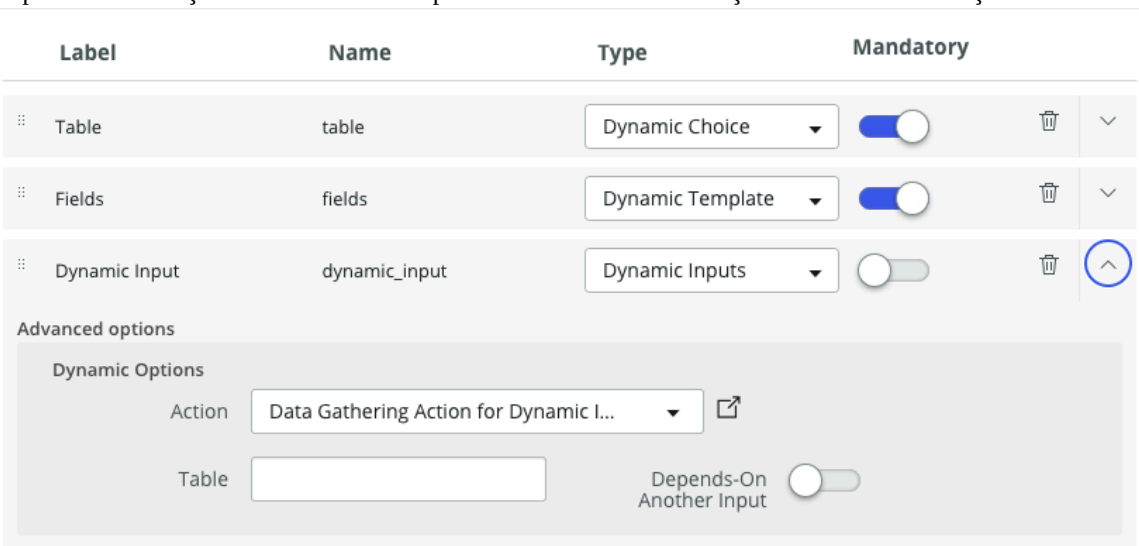
   d. Selecione **Sair do modo de edição**.

   e. Ao lado do campo **Valor**, selecione o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) e selecione a Variável de saída da etapa de script que você criou para armazenar entradas dinâmicas.

7. Clique em **Salvar** e teste a ação.
   Nos detalhes da execução, sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução da saída contiver a propriedade de dados no formato apropriado.
8. Clique em **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos ou ações no mesmo escopo da aplicação.

Resultado

Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para adicionar entradas de ação arbitrárias a uma ação primária.



Opções de configuração de entrada dinâmica

Use essas opções para configurar entradas dinâmicas.

Opções de entrada comuns

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um rótulo que aparece para a entrada da ação quando a ação é adicionada a um fluxo.
Nome	Insira um nome usado para se referir à entrada em registros do sistema e em scripts.
Tipo	Selecione um dos tipos de dados dinâmicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• Opção dinâmica. • Entradas dinâmicas • Modelo Dinâmico

Opções avançadas de Seleção dinâmica

Opção	Descrição
Nome	Insira um nome usado para se referir à entrada em registros do sistema e em scripts.
Valor Padrão	Insira um valor de cadeia de caracteres a ser usado como padrão para a lista de seleção.
Comprimento máximo	Insira o tamanho máximo de caracteres para uma opção ou valor de campo de modelo.
Dica	Insira uma dica a ser exibida para a lista de seleção.
Opção	Selecione uma das seguintes opções da lista de seleção: • **Menu suspenso com --Nenhum(a)--** • **Menu suspenso sem --Nenhum(a)--**
Ação	Selecione a ação de coleta de dados para gerar valores de lista de seleção. Por exemplo, uma ação que converte registros em opções de lista de seleção.

Opções avançadas de Entradas dinâmicas

Opção	Descrição
Ação	Selecione a ação de coleta de dados para gerar entradas de ação adicionais. Por exemplo, uma ação que converte variáveis do Catálogo de serviços em entradas de ação adicionais.

Opções avançadas do modelo dinâmico

Opção	Descrição
Dica	Insira uma dica a ser exibida para o registro cujos campos você deseja exibir dinamicamente.
Valor Padrão	Selecione um campo e um valor de campo a serem usados como padrão para a ação.
Ação	Selecione a ação de coleta de dados para gerar valores de modelo de registro. Por exemplo, uma ação que exibe os campos de um registro ou serviço de terceiros.

Saídas dinâmicas

Acesse as saídas de ação e subfluxo como cápsulas de dados geradas dinamicamente durante o design do fluxo. Você também pode criar ações de coleta de dados para gerar objetos complexos das saídas de Now Platform e IntegrationHub.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 saídas dinâmicas não estão disponíveis no sistema de base. Para usar saídas dinâmicas em Flow Designer, você deve Solicitar um IntegrationHub plug-in.

Durante o design de fluxo, uma saída dinâmica recupera os valores de esquema do objeto complexo e os exibe como cápsulas de dados no painel de dados.

Uma saída dinâmica deve apontar para uma ação de coleta de dados que coleta os dados exibidos. Por exemplo, uma ação de coleta de dados pode recuperar valores de um sistema de terceiros como parte de um IntegrationHub spoke. Para usar uma saída dinâmica em Flow Designer:

1. Um designer de ação cria uma ação de coleta de dados.
2. Um designer de ação cria uma ação primária com uma saída dinâmica que aponta para a ação de coleta de dados secundária.
3. Um designer de fluxo adiciona a ação primária a um fluxo.

Ações de coleta de dados

Uma ação de coleta de dados obtém dados para serem usados por outras ações. As ações de coleta de dados devem ser chamadas a partir de entradas dinâmicas em vez de serem adicionadas diretamente a um fluxo. As ações de coleta de dados normalmente obtêm dados de sistemas de terceiros usando uma chamada REST. Todas as ações de coleta de dados devem atender a esses requisitos e restrições.

- A ação tem uma etapa de script com uma variável de saída do tipo JSON.
- A ação possui uma saída chamada *output* do tipo JSON, cujo valor é derivado da variável de saída JSON da etapa de script.

  Nota:
  A ação pode ter várias saídas, mas só pode ter uma do tipo JSON.

- A etapa de script formata a saída JSON para ter uma propriedade chamada `data`.
- A saída JSON não deve retornar mais de 5.000 opções de escolha, valores de modelo de campo ou itens de elemento de matriz quando os dados se destinam a uma escolha dinâmica ou a uma entrada de modelo dinâmico.

  Nota:
  As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico só podem exibir até 5.000 opções de escolhas ou 5.000 valores de modelos da saída JSON.

- A ação aguarda até 300 segundos (5 minutos) para coletar dados antes que o tempo limite seja atingido.

  Nota:
  Para mudar o tempo limite de todas as ações, modifique o valor da propriedade do sistema *sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds*.

Objeto dinâmico

Um objeto dinâmico é um objeto complexo ou uma matriz de objetos complexos. Os designers de ação criam a estrutura do objeto dinamicamente com uma ação de coleta de dados em vez de codificá-la. Para obter mais informações sobre como criar um objeto dinâmico, consulte Criar uma ação de coleta de dados para um objeto dinâmico.

Tradução automática

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

Diretrizes gerais

Usar saídas dinâmicas para integrações de terceiros

Use saídas dinâmicas para introspecção e busque dados de sistemas externos durante o design de fluxo. Por exemplo, você pode especificar endpoints de serviço ou ações de chamada que interagem com APIs de endpoint específicas. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Flow Designer, consulte IntegrationHub .

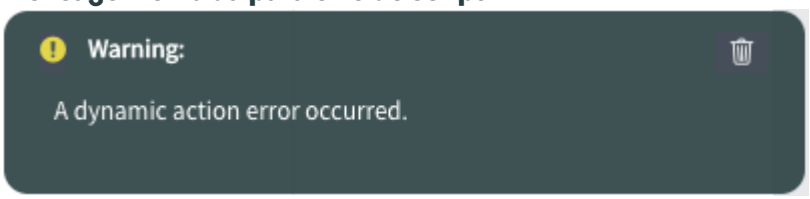
Observe o tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as saídas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que o sistema as interrompa. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina a propriedade do sistema `sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds` com um valor maior. Evite valores de tempo limite longos para fluxos interativos em que um usuário final espera inserir ou selecionar um valor.

Esteja ciente dos erros de script

Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, podem ocorrer erros de script. Revise todos os scripts usados para gerar variáveis JSON porque os erros de script podem impedir que as saídas recebam os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de saída dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Mensagem exibida para erro de script



Introdução às saídas dinâmicas

Crie uma ação de amostra que cria objetos dinâmicos para uso em um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você cria duas ações de coleta de dados: uma que coleta o esquema de um registro em sua instância e outra que coleta o esquema de vários registros na mesma tabela em sua instância. O objetivo é criar um objeto complexo e uma matriz de objetos complexos para usar como saídas dinâmicas. Cada ação de coleta de dados consistirá no seguinte:

- Uma etapa REST para coletar dados de esquema de tabela da sua instância.
- Uma etapa de script para construir a carga do corpo da resposta da etapa REST.
- Uma variável de saída chamada `saída` do tipo JSON.

Você usa essas ações de coleta de dados para criar dois objetos dinâmicos. Em seguida, você cria uma ação personalizada que chama as ações de coleta de dados durante o design de fluxo.

Nota:
Esta tarefa recria as ações de demonstração que são instaladas quando você Solicitar um IntegrationHub plug-in para sua instância.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique em **Novo** e selecione **Nova ação**.
   a. Na tela Propriedades da ação, no campo **Nome**, insira `Obter esquema de objeto da ServiceNow (dinâmico)`.
   b. Clique em **Enviar**.
3. No Contorno da ação, clique em **Entradas**.
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, clique em **Criar entrada**.
   b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `Tabela`.
   c. No campo **Tipo**, selecione `Cadeia de caracteres`.
   d. Para tornar esta entrada obrigatória, alterne o controle deslizante **Obrigatório** para que ele fique ativo.
4. No Contorno da ação, clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone) em Entradas e selecione **Etapa REST**.
5. No cabeçalho da etapa REST, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Conexão	Deixe a opção **Usar alias de conexão** selecionada.
Alias de conexão	Clique no ícone) para criar uma nova conexão Criar uma conexão HTTP(s) ou use uma conexão existente para sua instância. A **credencial** da conexão HTTP(s) deve usar credenciais de autenticação básica . Além disso, o **URL de conexão** deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final. Para obter mais informações sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a conexões e Introdução a credenciais .
Criar solicitação	Deixe a opção **Manualmente** selecionada.
Caminho do Recurso	Insira `api/now/processflow/table/` e clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula). Selecionar **Entradas** > **Tabela**. Em seguida, insira `/schema`.
Método HTTP	Inserir `GET`
Parâmetros de Consulta	Clique no ícone de de adição) para adicionar um novo parâmetro de consulta. Em seguida, no campo **Nome**, insira `get_choices` e `verdadeiro` no campo **Valor**.

6. No Contorno da ação, clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone) na etapa REST e selecione a etapa **Script**.

Tradução automática

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

a. Na seção Variáveis de entrada, clique em **Criar variável**.

b. No campo **Nome**, insira `carga útil`.

c. Ao lado do campo **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.

d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var payload = JSON.parse(inputs.payload);

 var columns = payload.result.data.columns;
 var schema = columns.map(function(column) {
  var value = {
   label: column.label,
   name: column.name,
   type: getCOType(column.definition.base_type),
  };
  if (column.definition.type === 'choice') {
   value.type = 'choice';
   value.choices = column.definition.choices;
  }
  if (column.definition.base_type === 'GUID') {
   value.children = [
    { label: 'Link', name: 'link', type: 'string' },
    { label: 'Value', name: 'value', type: 'string' },
   ];
  }
  return value;
 });
 outputs.schema = {
  data: {
   type: 'object',
   children: schema,
  },
 };

 function getCOType(type) {
  if (type === 'GUID') return 'reference';
  return type;
 }
})(inputs, outputs);
```

e. Na seção Variáveis de saída, clique em **Criar variável**.

f. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `esquema`.

g. No campo **Tipo**, selecione `JSON`.

7. No Contorno da ação, clique em **Saídas**.

Tradução automática

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

a. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Criar saída**.

b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `a saída`.

c. No campo **Tipo**, selecione `JSON`.

d. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Sair do modo de edição**.

e. Ao lado do campo **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Etapa de script** > **esquema**.

8. No cabeçalho Ação, clique em **Salvar** e em **Testar** para testar a ação.

a. Na tela Ação de teste, insira o `incidente` para a entrada **Tabela**.

b. Clique em **Executar teste**.

c. Verifique os detalhes de execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução dos `campos` for um objeto complexo em um formato semelhante ao exemplo abreviado a seguir.

```
{
    "data": {
      "type": "object",
      "children": [
        {
          "name": "active",
          "label": "Active",
          "type": "boolean"
        },
        {
          "name": "activity_due",
          "label": "Activity due",
          "type": "datetime"
        }, ...
```

9. No cabeçalho Ação, clique em **Publicar** para disponibilizar a ação *`Get ServiceNow Object Schema (Dynamic)`* para outros fluxos e ações no escopo Global.

Criar a ação Obter esquema Array.Object da ServiceNow (dinâmico)

Crie uma ação de coleta de dados de amostra para gerar uma matriz de objetos.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Procedimento

1. No cabeçalho principal, clique no ícone Criar fluxo, subfluxo ou ação (ícone) e selecione **Ação**.

a. Na tela Propriedades da ação, no campo **Nome**, insira `Obter esquema Array.Object da ServiceNow (dinâmico)`.

b. Clique em **Enviar**.

2. No Contorno da ação, clique em **Entradas**.

a. No cabeçalho de Entrada de ação, clique em **Criar entrada**.

b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `Tabela`.

Tradução automática

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

c. No campo **Tipo**, selecione Cadeia de caracteres.

d. Para tornar a entrada obrigatória, alterne o controle deslizante **Obrigatório** para que ele fique ativo.

3. No Contorno da ação, clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone) em Entradas e selecione a etapa **REST**.

4. No cabeçalho da etapa REST, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Conexão	Deixe **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	Clique no ícone) para criar uma nova conexão Criar uma conexão HTTP(s) ou use uma conexão existente para sua instância. A **credencial** da conexão HTTP(s) deve usar credenciais de autenticação básica . Além disso, o **URL de conexão** deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final.
Criar solicitação	Deixe selecionado **manualmente**.
Caminho do Recurso	Insira api/now/processflow/table/ e clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula). Selecionar **Entradas** > **Tabela**. Por fim, insira /schema
Método HTTP	Inserir GET
Parâmetros de Consulta	Clique no ícone de de adição) para adicionar um novo parâmetro de consulta. Em seguida, no campo **Nome**, insira get_choices e verdadeirono campo **Valor**.

5. No Contorno da ação, clique no ícone **Adicionar uma nova etapa**( ) na etapa REST e selecione a etapa **Script**.

a. Na seção Variáveis de entrada, clique em **Criar variável**.

b. No campo **Nome**, insira carga útil.

c. Ao lado do campo **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.

d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var payload = JSON.parse(inputs.payload);

 var columns = payload.result.data.columns;
 var schema = columns.map(function(column) {
  var value = {
   label: column.label,
```

Tradução automática

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

```
    name: column.name,
    type: getCOType(column.definition.base_type),
  };
  if (column.definition.type === 'choice') {
    value.type = 'choice';
    value.choices = column.definition.choices;
  }
  return value;
});
outputs.schema = {
  data: {
    type: 'array.object',
    attributes: {
      child_type: 'object',
    },
    children: schema,
  },
};

function getCOType(type) {
  if (type === 'GUID') return 'string';
  return type;
}
})(inputs, outputs);
```

e. Na seção Variáveis de saída, clique em **Criar variável**.

f. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira `esquema`.

g. No campo **Tipo**, selecione `JSON`.

6. No Contorno da ação, clique em **Saídas**.

a. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Criar saída**.

b. Insira `a saída` no campo **Rótulo** e no campo **Nome**.

c. Selecione `JSON` para o campo **Tipo**.

d. Clique **em Sair do modo de edição**.

e. Ao lado do campo **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Etapa de script** > **esquema**.

7. No cabeçalho Ação, clique em **Salvar** e em **Testar** para testar a ação.

a. Na tela Ação de teste, no campo **Tabela**, insira `incidente`.

b. Clique em **Executar teste**.

c. Verifique os detalhes de execução da ação.
Sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução da saída de `campos` for um objeto complexo que contém uma matriz de pares de chave-valor para `rótulo`, `nome`e `valor`, conforme mostrado no exemplo abreviado a seguir.

```
{
    "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.

```
"type": "array.object",
"children": [
  {
    "name": "active",
    "label": "Active",
    "type": "boolean"
  },
  {
    "name": "activity_due",
    "label": "Activity due",
    "type": "datetime"
  }, ...
```

8. No cabeçalho Ação, clique em **Publicar** para disponibilizar a ação *`Get ServiceNow Array.Object Schema (Dynamic)`* para outras ações no escopo Global.

Criar a ação Obter registros da ServiceNow (dinâmico)

Crie uma ação de amostra para gerar dinamicamente duas saídas de ação, Registro e Registros, que são atualizadas dinamicamente quando o valor da entrada **Tabela** muda.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Procedimento

1. No cabeçalho principal, clique no ícone Criar fluxo, subfluxo ou ação (ícone) e selecione **Ação**.
   a. No modal Propriedades da ação, no campo **Nome**, insira Obter registros da ServiceNow (dinâmicos).
   b. Clique em **Enviar**.
2. No Contorno da ação, clique em **Entradas**.
   a. No cabeçalho de Entrada de ação, clique em **Criar entrada**.
   b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira Tabela.
   c. No campo **Tipo**, selecione Opção dinâmica.
   d. Para tornar a entrada obrigatória, alterne o controle deslizante **Obrigatório** para que ele fique ativo.
   e. Clique no ícone Alternar entradas avançadas (ícone) para exibir as opções avançadas da entrada Tabela.
   f. No campo **Valor padrão**, insira incidente.
   g. Em Opções dinâmicas, no campo **Ação**, selecione **Obter tabelas da ServiceNow - Dinâmicas**.
   h. Clique em **Criar entrada** para criar outra entrada de ação.
   i. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira NumberOfRecords.
   j. No campo **Tipo**, selecione **Inteiro**.
   k. Para tornar a entrada obrigatória, alterne o controle deslizante **Obrigatório** para que ele fique ativo.
   l. Clique no ícone Alternar entradas avançadas (ícone) para exibir as opções avançadas da entrada Tabela.
   m. No campo **Valor padrão**, insira 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.

3. No Contorno da ação, clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone) em Entradas e selecione a etapa **REST**.
4. No cabeçalho da etapa REST, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Conexão	Deixe **Usar Alias de Conexão** selecionado.
Alias de conexão	Clique no ícone) para criar uma nova conexão Criar uma conexão HTTP(s) ou use uma conexão existente para sua instância. A **credencial** da conexão HTTP(s) deve usar credenciais de autenticação básica . Além disso, o **URL de conexão** deve ser o URL base da sua instância, incluindo a barra no final.
Criar solicitação	Deixar selecionado **manualmente**
Caminho do Recurso	Insira `api/now/table/` e clique no seletor de cápsula de dados ( ). Selecionar **Entradas** > **Tabela**.
Método HTTP	Inserir `GET`
Parâmetros de Consulta	Clique no ícone de de adição) para adicionar um novo parâmetro de consulta. Em seguida, insira `sysparm_limit` no campo **Nome**. Ao lado do campo **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Entradas** > **Número de registros**.

5. No Contorno da ação, clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone) em **Entradas** e selecione a etapa **Script**.
   a. Na seção Variáveis de entrada, clique em **Criar variável**.
   b. No campo **Nome**, insira `carga útil`.
   c. Ao lado do campo **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Etapa REST** > **Corpo da Resposta**.
   d. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var response = JSON.parse(inputs.payload);
  var records = response.result;
  outputs.record = records[0];
  outputs.records = JSON.stringify(records);
})(inputs, outputs);
```

   e. Na seção Variáveis de saída, clique em **Criar variável**.

Tradução automática

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

f. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira registro.

g. Selecione JSON para o campo **Tipo**.

h. Alterne o controle deslizante **Obrigatório** para que ele fique ativo.

i. Clique em **Criar variável** para criar outra variável de saída para a etapa de script.

j. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira registros.

k. No campo **Tipo**, selecione JSON.

l. Para tornar a entrada obrigatória, alterne o controle deslizante **Obrigatório** para que ele fique ativo.

6. No Contorno da ação, clique em **Saídas**.
   a. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Criar saída**.
   b. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira Registros.
   c. No campo **Tipo**, selecione Objeto dinâmico.
   d. Clique no ícone Alternar entradas avançadas (Ícone para exibir as opções avançadas da saída de registros.
   e. Em Opções dinâmicas, selecione **Obter esquema Array.Object da ServiceNow (dinâmico)** como a **Ação**.
   f. Para tornar a entrada Tabela dependente de outra entrada, alterne o controle deslizante **Depende de outra entrada** para torná-lo ativo.
   g. No campo **Tabela**e, selecione **Tabela**.
   h. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Sair do modo de edição**.
   i. Ao lado do campo **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Etapa de script** > **registros**.
   j. No cabeçalho de Saída da ação, clique em **Editar saídas** > **Criar Saída** para criar outra saída de ação.
   k. Nos campos **Rótulo** e **Nome**, insira Registro.
   l. No campo **Tipo**, selecione Objeto dinâmico.
   m. Clique no ícone Alternar entradas avançadas (ícone para exibir as opções avançadas da saída Registro.
   n. Em Opções dinâmicas, no campo **Ação**, selecione **Obter esquema de objeto da ServiceNow (dinâmico)**.
   o. Para tornar a entrada Tabela dependente de outra entrada, alterne o controle deslizante **Depende de outra entrada** para torná-lo ativo.
   p. No campo **Tabela**, selecione **Tabela**.
   q. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Sair do modo de edição**.
   r. Para o **Valor**, clique no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecione **Etapa de script** > **registro**.

Tradução automática

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

7. No cabeçalho Ação, clique em **Salvar** e em **Testar** para testar a ação.

   a. Na tela Ação de teste, selecione qualquer valor de opção gerado dinamicamente para a entrada **Tabela**.

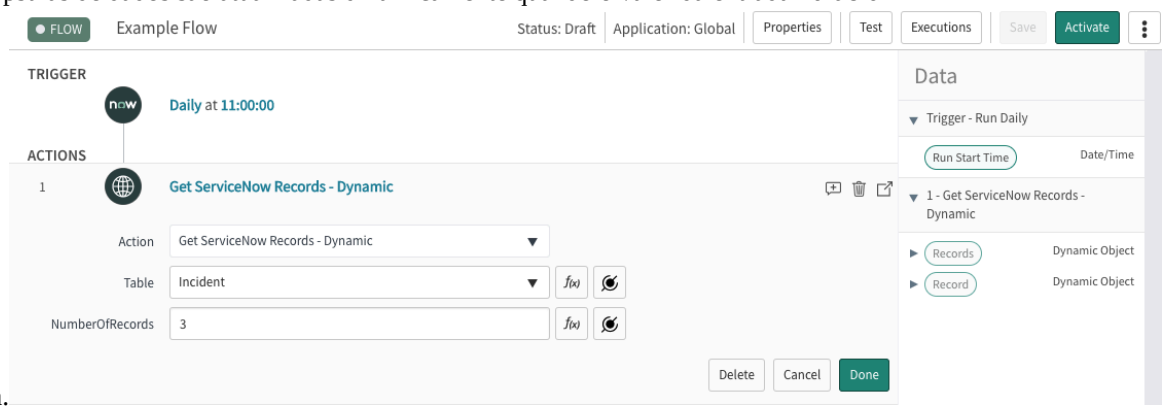
   b. Clique em **Executar teste**.

   c. Verifique os detalhes de execução da ação.
   Sua ação será executada com sucesso se o valor de tempo de execução de `Registro` for um objeto complexo formatado corretamente e o valor de tempo de execução de `Registros` for uma matriz de objeto complexo formatado corretamente.

8. No cabeçalho Ação, clique em **Publicar** para disponibilizar a ação *`Get ServiceNow Records (Dynamic)`* para fluxos no escopo Global.

Resultado

Agora você pode adicionar a ação *`Get ServiceNow Records (Dynamic)`* a um fluxo em Flow Designer. Esta ação de amostra gera dinamicamente duas saídas de ação, `Registro` e `Registros`, que podem ser acessadas como cápsulas de dados no painel de dados. As cápsulas de dados são atualizadas dinamicamente quando o valor da entrada **Tabela** muda.



Criar uma ação de coleta de dados para um objeto dinâmico

Crie uma ação para coletar valores de saída. Em seguida, passe os valores para uma ação primária como um objeto dinâmico.

Antes de Iniciar

Função necessária: action_designer ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo** > **Nova ação**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para sua ação, escolha o Escopo da **aplicação** apropriado e clique em **Enviar**.
4. No Contorno da ação, clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone) em Entradas e selecione a etapa **REST**.
   Configure sua etapa REST para obter dados do URL base e do caminho do recurso apropriados com todos os parâmetros de consulta aplicáveis ao método HTTP `GET`. Para obter mais informações sobre como usar a etapa REST em IntegrationHub, consulte Etapa REST e REST no IntegrationHub .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Contorno da ação, clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone) na etapa REST e selecione a etapa **Script**.
   Esta etapa de script deve transformar a resposta do corpo da resposta da etapa REST em um formato que defina o esquema de uma saída de objeto dinâmico para uma ação primária. Sua etapa de script deve:
   - Ter uma única variável de saída JSON. A etapa de script pode ter outras variáveis de saída, mas somente uma deve ser do tipo JSON.
   - Formate a variável de saída JSON para que ela contenha uma propriedade chamada `dados`. Para uma saída de objeto complexo, sua propriedade de `dados` deve ter um formato semelhante ao exemplo a seguir:

```
{
    data: {
       type: "object",
       //Required

       children: [
       //Required - This is a collection of field definitions

          {
             name: "Name 1",
             //Required - Unique name

             label: "Label 1",
             //Required - Display name

             type: "string"
             //Required - Supported field type (See the Note below)

          },

          {
             name: "Name 2",
             label: "Label 2",
             type: "string"
          }
       ]
    }
 }
```

   Para uma saída de matriz de objeto complexo, sua propriedade de `dados` deve ter um formato semelhante ao exemplo a seguir:

```
{
    data: {
       type: "object",
       //Required

       attributes: { child_type: "object" }
       //Required - Indicates that the array's children are of type object

       children: [
       //Required - This is a collection of field definitions

          {
             name: "Name 1",
             //Required - Unique name
```

Tradução automática

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

```
            label: "Label 1",
            //Required - Display name

            type: "string"
            //Required - Supported field type (See the Note below)
         },

         {
            name: "Name 2",
            label: "Label 2",
            type: "string"
         }
      ]
   }
}
```

Nota:
Os tipos de dados de ação compatíveis com a propriedade de `tipo` incluem:

- `Cadeia de caracteres`
- `inteiro`
- `data/hora`
- `escolha`
- `booliano`
- `objeto`
- `matriz.cadeia de caracteres`
- `array.integer`
- `matriz.data/hora`
- `matriz.opção`
- `matriz.booliano`
- `matriz.objeto`

6. No Contorno da ação, clique em **Saídas**.
   Crie uma saída chamada `saída` do tipo JSON. Em seguida, use o selecionador de cápsula de dados (selecionador) para atribuir a cápsula de dados para a variável de saída JSON da etapa de script para o campo **Valor** da saída da ação.

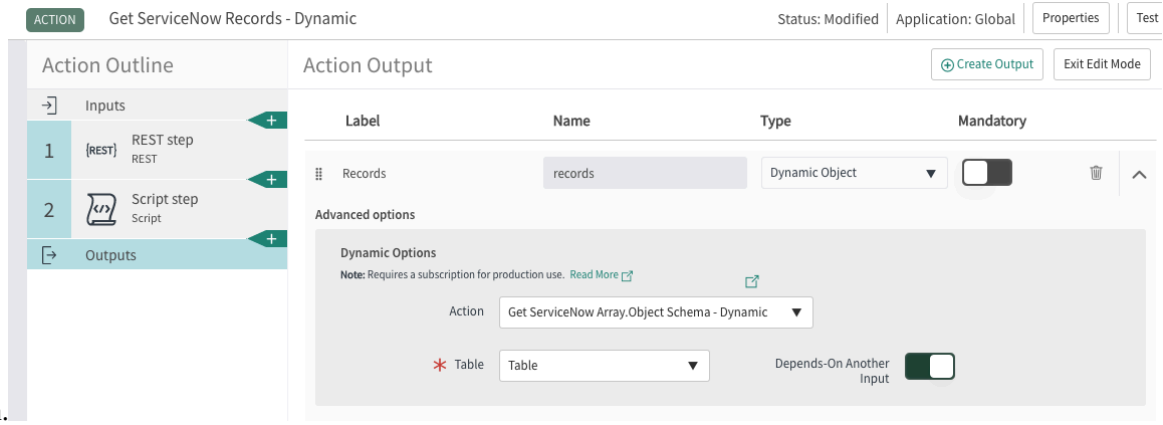
   Nota:
   A ação pode ter várias saídas, mas só pode haver uma do tipo JSON.

7. Clique em **Salvar** e teste a ação.
   Nos detalhes da execução, sua ação de coleta de dados será executada com sucesso se o valor de tempo de execução da `saída` contiver a propriedade de `dados` no formato apropriado.

Tradução automática

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

8. Clique em **Publicar** para disponibilizar a ação para outros fluxos ou ações no mesmo escopo da aplicação. Agora você pode usar sua ação de coleta de dados para preencher os valores de esquema de um objeto dinâmico em uma ação primária.



Opções de configuração de saída dinâmica

Use essas opções para configurar suas saídas dinâmicas para uma ação primária.

Configuração de saída dinâmica

Opções de saída dinâmica

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um rótulo que aparece na cápsula de dados de saída para a ação.
Nome	Insira um nome descritivo para o objeto dinâmico.
Ação	Selecione uma ação de coleta de dados que gere valores como saída JSON.
Depende de Outra Entrada	Habilite esta opção para exigir que um valor de entrada da ação primária seja passado como uma entrada para a ação de coleta de dados. Se habilitado, selecione uma entrada dependente da ação primária.

Avaliação de erro de ação

Permita que ações capturem falhas de etapa e continuem em execução. Identifique quando ocorrerem condições de erro específicas e retorne seu próprio código de status da ação, mensagem de status e estado de erro.

Benefícios

Habilite a avaliação de erro de ação para obter esses benefícios.

- Capture falhas de etapa e permita que uma ação continue em execução. Especifique o comportamento de falha de cada etapa adicionada a uma ação.
- Crie suas próprias condições de erro. Especifique quando uma ação retorna um estado de erro, bem como os códigos de status e as mensagens retornadas.
- Forneça mais informações e opções de tratamento de erros para os designers de fluxo. Use seus próprios códigos de status da ação e de mensagens para identificar problemas e fornecer detalhes para ações corretivas.

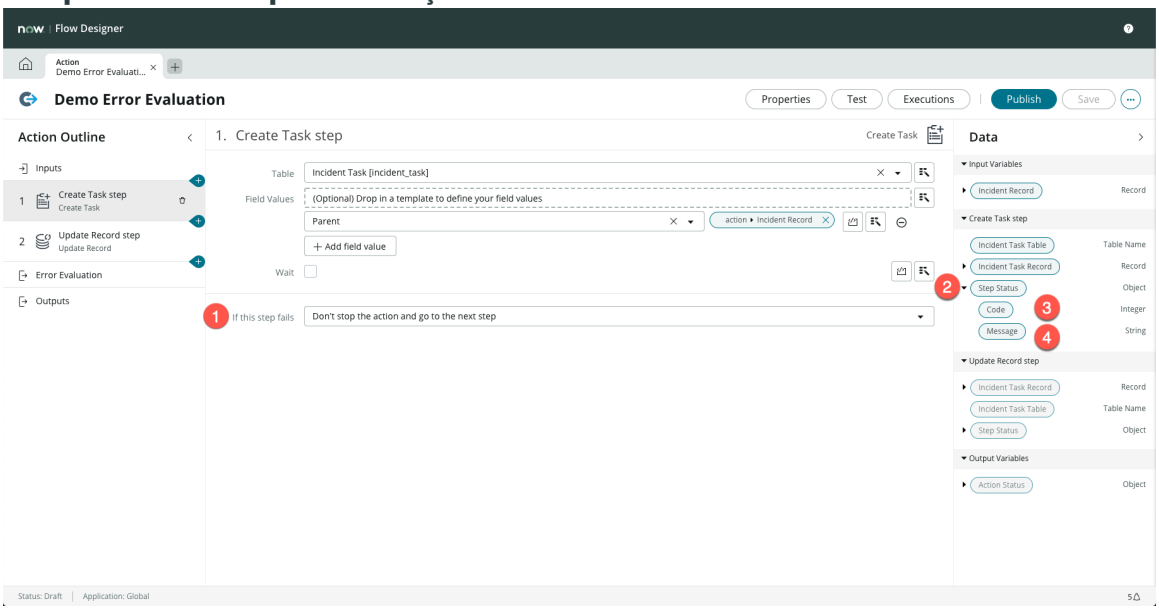
Componentes da etapa de avaliação de erro de ação

Cada etapa oferece componentes de avaliação de erro.

Tradução automática

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

Componentes da etapa de avaliação de erro



1. **Opção se esta etapa falhar**

   Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Esta opção não tem efeito no Status da etapa.

2. **Status da etapa**

   Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.

3. **Status da etapa > Código**

   Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Uma etapa retorna um valor de 1 quando produz um erro por qualquer motivo. Por exemplo, uma etapa pode produzir um erro se não tiver dados de entrada obrigatórios ou retornar a saída no tipo de dados incorreto. Uma etapa retorna um valor de 0 quando é executada com sucesso. Você não pode personalizar esses códigos.

4. **Status da etapa > Mensagem**

   Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar a mensagem de status da etapa.

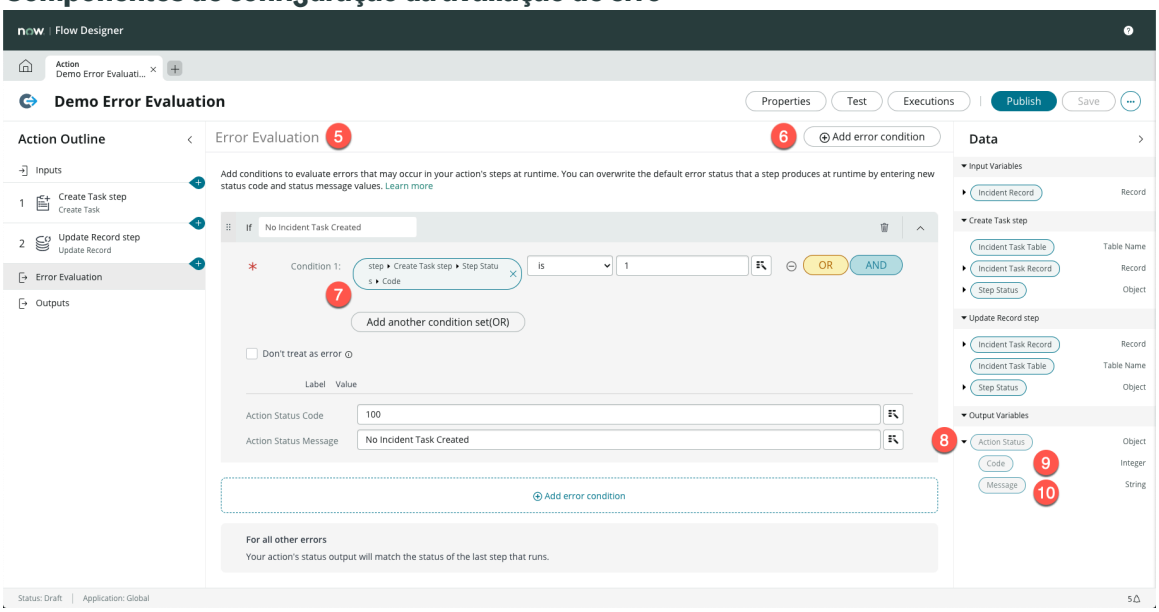
Componentes de configuração da avaliação de erro de ação

A avaliação de erro de ação consiste em componentes de configuração.

Tradução automática

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

Componentes de configuração da avaliação de erro



5. Seção de avaliação de erro

Seção que contém possíveis condições de erro. Quando uma ação é executada, ela avalia as condições de erro disponíveis de cima para baixo, procurando uma possível correspondência. Uma ação retorna o Status da ação especificado pela primeira condição de erro correspondente. Se não houver nenhuma condição de erro correspondente, o status da ação será definido como o status de execução da última etapa.

Nota:
As ações de transmissão de dados não têm uma seção de avaliação de erro.

6. Opção de adicionar condição de erro

Opção para adicionar uma condição de erro. Cada condição de erro é equivalente a um bloco de lógica de fluxo do tipo "if else". Somente uma condição de erro pode ser verdadeira por vez.

7. Configuração de condição de erro

Opções disponíveis para configurar uma condição de erro.

- Rótulo que você deseja usar para identificar a condição de erro
- Condições que devem ser atendidas para corresponder a esta condição de erro
- Estado de erro para o qual você deseja que a ação retorne ao fluxo
- Código de status da ação para o qual você deseja que a ação retorne ao fluxo
- Mensagem de status da ação para a qual você deseja que a ação retorne ao fluxo

8. Status da ação

Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a ação. Uma ação sempre retorna um Status da ação.

9. Status da ação > Código

Cápsula de dados inteiros que contém o código retornado pela primeira condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar seu próprio código ao criar uma condição de erro personalizada.

Tradução automática

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

10. Status da ação > Mensagem

Cápsula de dados cadeia de caracteres que contém o código retornado por uma condição de erro correspondente ou a última etapa executada. Você pode retornar sua própria mensagem ao criar uma condição de erro personalizada.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes para obter os benefícios oferecidos pela avaliação de erro de ação.

Permita que somente etapas independentes continuem a execução

Permita que uma etapa continue em execução se ela não retornar os dados necessários para uma etapa posterior. Se uma etapa fornecer dados necessários para etapas posteriores, você saberá que as etapas posteriores não podem ser executadas com sucesso.

Evite mais de 10 condições de erro

Embora não haja limite para o número de condições de erro que você pode criar, cada condição de erro requer avaliação. Quanto mais condições de erro sua ação tiver para avaliar, mais lenta será a execução da ação.

Identificar falhas de etapa específicas

Você pode usar o Status da etapa para identificar quando uma etapa específica falha. Identificar uma etapa específica pode ser útil quando sua ação contém várias instâncias do mesmo tipo de etapa. Você também pode identificar uma etapa específica para que um manipulador de erros de fluxo possa executar ações corretivas específicas para a falha.

Colocar condições de erro específicas antes de condições de erro gerais

A avaliação de erros é interrompida quando a ação encontra uma condição de erro correspondente. Colocar condições gerais de erro primeiro pode impedir que a ação corresponda a condições de erro específicas.

Usar rótulos de condição de erro descritivos

Identifique uma condição de erro sem precisar editá-la. Por padrão, você só pode ver as condições de erro ao editá-las.

Adicionar condição de erro

Habilite uma ação para retornar informações de status personalizadas quando condições específicas forem atendidas. Especifique se um fluxo considera o status da ação personalizada como uma execução bem-sucedida ou com erro.

Antes de Iniciar

- Função necessária: flow_designer, action_designer ou admin
- Criar uma ação

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ação sempre retorna um objeto de status da ação. Quando uma ação é executada, ela avalia as condições de erro disponíveis de cima para baixo, procurando uma possível correspondência. Uma ação retorna o Status da ação especificado pela primeira condição de erro correspondente. Se não houver nenhuma condição de erro correspondente, o status da ação será definido como o status de execução da última etapa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione a guia **Ações** e selecione a ação personalizada que você deseja editar.
3. No Contorno da ação, selecione **Avaliação de erro**.

Tradução automática

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

4. Selecione **Adicionar condição de erro** para cada condição de erro que você deseja definir. Designer de ações adiciona um bloco If para configuração.
5. Configure cada condição de erro.

Campo	Descrição
Se	Descrição da condição de erro. Você pode usar este rótulo para identificar a condição de erro quando o construtor de condição não estiver visível. Cada condição de erro é equivalente a um bloco de lógica de fluxo do tipo "if else". Somente uma condição de erro pode ser verdadeira por vez.
Condição N	Construtor de condição para especificar os critérios de correspondência para a condição de erro. Você pode adicionar condições ou conjuntos de condições para definir os critérios de correspondência. Para cada condição, selecione uma cápsula de dados de ação para avaliar. Para cada cápsula de dados a ser avaliada, selecione um operador e um valor correspondente. **Nota:** Designer de ações exibe somente os operadores e valores disponíveis para o tipo de cápsula de dados selecionado.
Não tratar como erro	Opção para relatar o Status da ação como um erro ou um sucesso quando retornado a um fluxo.
Código do Status da ação	Valor inteiro que você deseja que a ação retorne como parte do objeto Status da ação. Você pode usar este valor inteiro como parte de um Manipulador de erros de fluxo.
Mensagem do Status da ação	Valor da cadeia de caracteres que você deseja que a ação retorne como parte do objeto Status da ação. Você pode usar este valor de cadeia de caracteres como parte de um Manipulador de erros de fluxo.

6. Ordene as condições de erro de cima para baixo na ordem em que você deseja que a ação as avalie.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado

Sua ação personalizada avalia cada condição de erro para condições correspondentes. A ação retorna o Código de status da ação e a Mensagem de status da ação para a primeira condição de erro correspondente. Se não houver nenhuma condição de erro correspondente, o status da ação será definido como o status de execução da última etapa.

Política de repetição

Repita automaticamente as solicitações com falha quando uma etapa encontrar um problema intermitente, como falha de rede ou limite de taxa de solicitação. Defina uma política de nova tentativa para evitar a necessidade de acionar manualmente a etapa.

Recursos

As políticas de nova tentativa podem ser:

Tradução automática

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

- Criado para oferecer suporte a tempos limites de conexão ou solicitações com falha com base no cabeçalho, status, corpo da resposta, erro e método HTTP.
- Aplicado a todas as ações que usam um determinado alias de conexão.
- Aplicado diretamente a uma etapa de ação.

Use políticas de nova tentativa para definir:

- As condições que devem ser atendidas para tentar novamente uma etapa.
- O intervalo de tempo de espera antes de tentar uma etapa novamente.
- O número máximo de novas tentativas que a etapa faz antes de parar.

Associe uma política de nova tentativa padrão a um alias de conexão e credenciais e aplique a política de nova tentativa a todas as conexões HTTP.

Nota:
Você só pode criar políticas de nova tentativa para etapas JDBC, REST e SOAP.

Criar uma política de nova tentativa

Repita automaticamente as solicitações com falha quando uma etapa encontrar um problema intermitente, como falha de rede ou limite de taxa de solicitação. Defina uma política de nova tentativa para evitar a necessidade de acionar manualmente a etapa.

Antes de Iniciar

- Função necessária: connection_admin ou credential_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IntegrationHub** > **Política de nova tentativa** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Política de nova tentativa

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente a política de nova tentativa.
Tipo de conexão	**HTTP**
Condição	Condições que devem ser atendidas para acionar a política de nova tentativa. As condições que acionam uma política de nova tentativa incluem os operadores **é**, **não é**, **contém** e **não contém**.
Tentar Estratégia Novamente	○ **Retirada exponencial**: opção para aumentar exponencialmente o intervalo de tempo para as novas tentativas subsequentes. O multiplicador é 2. ○ **Intervalo fixo**: opção para especificar um intervalo de tempo fixo após o qual uma nova tentativa deve ser feita. ○ **Respeitar cabeçalho "Repetir após"**: opção para especificar uma nova tentativa com base no valor de data e hora retornado no valor do

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	cabeçalho Tentar novamente após da solicitação HTTP. Para obter mais informações sobre o cabeçalho, consulte RFC 7231, seção 7.1.3: Repetir após. **Nota:** **O cabeçalho "Repetir após"** é compatível somente com as etapas REST e SOAP.
Intervalos (segundos)	Intervalo de tempo em segundos após o qual uma nova tentativa deve ser feita. Este campo se aplica somente às estratégias de **Retirada Exponencial** e de Repetição de **Intervalo Fixo**. **Nota:** Se a **estratégia** de nova tentativa for **Retirada exponencial**, o intervalo de tempo aumentará exponencialmente após cada nova tentativa até que o número máximo de tentativas seja atingido.
Contagem	Número máximo de novas tentativas. Este campo se aplica somente às estratégias de **Retirada Exponencial** e de Repetição de **Intervalo Fixo**. Se nenhum valor for especificado, o número máximo de novas tentativas será baseado no valor fornecido na propriedade do sistema `glide.fdih.retry.max_count`. O valor padrão da propriedade do sistema `glide.fdih.retry.max_count` é 0. Para obter mais informações sobre as propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema disponíveis.
Tempo máximo decorrido (segundos)	Tempo cumulativo máximo em segundos após o qual as novas tentativas são interrompidas. Este campo é exibido somente quando **Respeitar cabeçalho "Repetir após"** é selecionado em **Estratégia**de nova tentativa. **Nota:** Se o tempo máximo de nova tentativa for especificado na propriedade `glide.fdih.retry.max_time_in_seconds`, o valor da propriedade do sistema terá precedência sobre o valor deste campo. Além disso, certifique-se de que o tempo máximo decorrido seja igual ou maior que o valor da propriedade do sistema.

3. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema global com os seguintes atributos.
Para obter mais informações sobre como criar uma propriedade, consulte Adicionar uma propriedade do sistema. Você pode usar esta propriedade do sistema para especificar o tempo máximo em segundos para uma política de nova tentativa.

Campo	Valor
Nome	glide.fdih.retry.max_time_in_seconds
Tipo	inteiro
valor	Valor padrão: 86400 (segundos) Tempo máximo suportado: 604800 (segundos)

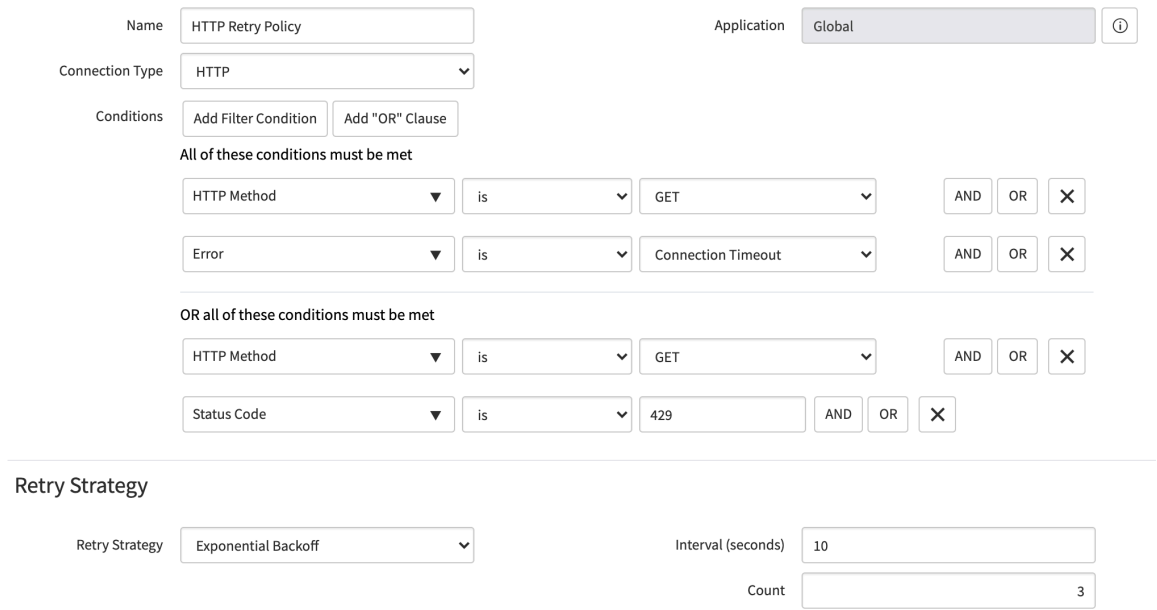
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Example: Política de nova tentativa com estratégia de nova tentativa como retirada exponencial

Amostra de política de nova tentativa



Neste exemplo, a política é definida para tentar novamente quando uma destas condições for atendida:

- **O método HTTP é GET e o erro é tempo limite de conexão**
- **O método HTTP é GET e o código de status é 429**

Quando a condição é atendida, novas tentativas são feitas para um número máximo de três vezes. O intervalo de tempo entre as novas tentativas é aumentado exponencialmente. Os intervalos de tempo neste exemplo são 10 segundos, 20 segundos e 40 segundos.

O que Fazer Depois

- Crie um alias de conexão e credencial se você não tiver o alias necessário.
- Atribua a política de nova tentativa como Política de nova tentativa **padrão** ao alias de conexão e credencial necessário.

> **Nota:**
> Uma política de nova tentativa padrão é fornecida e selecionada como **Política de**nova tentativa padrão. Se você tiver criado políticas de nova tentativa, poderá selecionar a política necessária como **Política de nova tentativa padrão**.

- Crie uma conexão HTTP(s) na lista relacionada Conexões para o alias de conexão e credencial. Para obter mais informações, consulte Conexões e credenciais .
- Verifique e exiba os detalhes das novas tentativas, navegando até **Logs do sistema** > **Solicitações de saída de HTTP**.

Dados complexos

Use uma interface gráfica para trabalhar com coleções de dados estruturados complexos. Ajude os usuários de design a entender a organização de dados estruturados e adicione, remova ou configure seus elementos individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 complexos permitem codificar e armazenar dados estruturados em um formato legível por máquina, como JavaScript Object Notation (JSON) ou eXtensible Markup Language (XML). Você pode usar a interface Flow Designer para exibir e entender a organização de dados estruturados, bem como criar estruturas de dados. Por exemplo, você pode criar uma estrutura de dados de contato que consiste em informações pesquisadas em um registro de usuário, como nome, sobrenome e endereço de e-mail.

Você pode criar dados complexos a partir dessas interfaces Flow Designer.

Exemplos de uso de dados complexos

Interface do Flow Designer	Exemplo de uso
Entradas e saídas de ação	Crie uma ação que gera um objeto a partir de dados de registro. Preencha o objeto usando os dados de registro pesquisados pela ação. Veja Criar uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro
Variáveis de entrada e saída da etapa de script	Grave um script para criar uma matriz de objetos a partir de uma lista de registros. Consulte Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de objetos a partir de uma lista de registros. Grave um script para analisar um documento JSON em uma saída do tipo Objeto.
Entradas e saídas de subfluxo	Crie um subfluxo que aceite um objeto como entrada e o use para chamar um serviço externo.
Etapa analisador de XML Configurações do campo de destino	Analise uma carga XML em um objeto de dados complexo usando a etapa do analisador de XML.
Campo de corpo do gatilho de REST API	Analise uma solicitação de REST API de entrada em um objeto de dados complexo e use os valores em um fluxo. Consulte Gatilho de REST API .

Benefícios

Dados complexos oferecem esses benefícios.

- Analise e formate dados sem precisar escrever código. Por exemplo, crie variáveis de dados para analisar uma mensagem de resposta ou formatar uma mensagem de solicitação.
- Crie estruturas de dados arbitrárias. Por exemplo, crie uma estrutura de dados de problema que combina informações de interações existentes e registros de incidentes ou crie uma estrutura de dados para oferecer suporte a uma integração personalizada.
- Exibir a organização das estruturas de dados. Por exemplo, uma estrutura de dados de problema pode consistir em um objeto de usuário para descrever quem contatar sobre o problema e um objeto de histórico para descrever o trabalho realizado para resolvê-lo. Você pode configurar uma ação de notificação com o caminho para o endereço de e-mail listado no objeto de usuário e chamar um subfluxo de escalar problema com o caminho para o status ou reatribuir a contagem do objeto de histórico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 acesso à estrutura de dados de chamadas de API. Por exemplo, chame uma ação ou subfluxo de um script e use a estrutura de dados predefinida como valores de entrada.
- Salve e reutilize estruturas de dados como modelos. Por exemplo, salve o objeto de usuário como uma estrutura de dados de modelo para reutilização em outras ações e fluxos.

Estrutura de dados

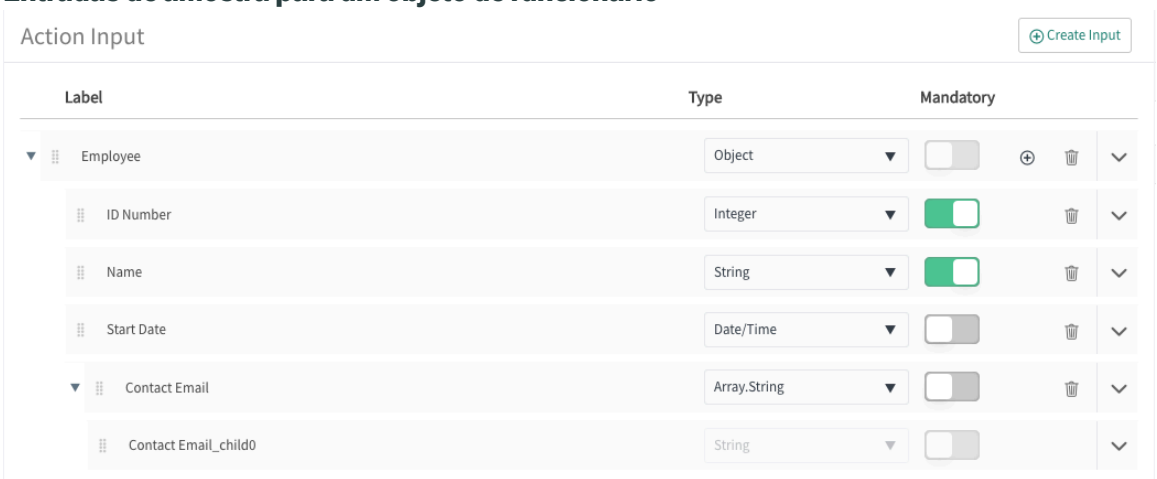
Uma estrutura de dados é uma coleção de elementos de dados relacionados organizados em uma hierarquia. Cada elemento em uma estrutura de dados tem seu próprio tipo de dados e sua própria posição exclusiva na hierarquia.

O painel do Editor exibe a hierarquia da estrutura de dados com recuo. O nível de recuo identifica se um elemento é primário, secundário ou secundário na hierarquia. Os elementos primários têm secundários recuados abaixo deles e os irmãos têm o mesmo nível de recuo.

Nota:
A interface Flow Designer permite criar hierarquias com um número ilimitado de níveis secundários, mas talvez você precise rolar horizontalmente para vê-los.

Por exemplo, esta estrutura de dados consiste em um elemento primário de funcionário com quatro elementos secundários para número de ID, nome, data de início e e-mail de contato. O elemento E-mail do contato também é um elemento primário com um elemento secundário.

Entradas de amostra para um objeto de funcionário



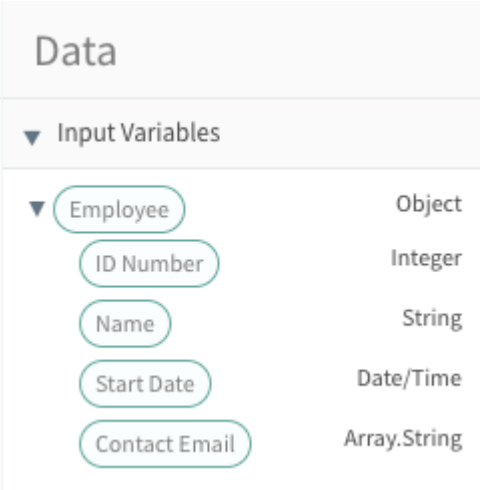
O painel de dados exibe a hierarquia da estrutura de dados como uma árvore de cápsulas de dados recolhíveis e expansíveis, assim como faz com as variáveis de registro. Os elementos primários têm um ícone de seta para recolher ou expandir a hierarquia.

Por exemplo, esta é a estrutura de dados do funcionário conforme vista no painel de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cápsula de dados para um objeto de funcionário



Você pode usar o painel de dados ou o seletor de dados para selecionar valores específicos de uma estrutura de dados. As estruturas de dados são semelhantes a cápsulas de dados para registros em que você pode fazer referência com pontos ou navegar para elementos específicos dentro da estrutura. Quando você seleciona um elemento de dados, Flow Designer exibe o caminho para ele como uma cápsula de dados, assim como qualquer outra seleção de elemento de dados. Por exemplo, se você selecionar o elemento de dados Data de início, o caminho será **[Input->Employee->Start Date]**.

Você pode usar um caminho de dados de elemento da mesma forma que um XPath ou JPath. Às vezes, você pode até converter o caminho da cápsula de dados em uma dessas notações de caminho.

Tipos de dados complexos

Você cria estruturas de dados usando uma ou mais variáveis de *matriz* ou *objeto*. Somente esses tipos de dados variáveis são compatíveis com variáveis secundárias.

Uma variável Matriz contém valores para um tipo de item. A variável primária é sempre do tipo de dados Matriz e sempre há apenas uma variável secundária, que é uma instância do tipo de dados compatível com a matriz. Crie variáveis de matriz quando uma entrada ou saída aceitar vários valores do mesmo tipo de dados.

Por exemplo, você pode criar uma matriz de e-mail de contato para listar todos os endereços de e-mail associados a uma determinada pessoa.

Amostra de estrutura de dados para a matriz de e-mail do contato

Rótulo do componente	Tipo de Dados	Dados de amostra
E-mail do Contato	Array.String	beth.anglin@example.com e beth@anglin.com
E-mail do contato_child0	Cadeia de caracteres	

Uma variável Objeto contém qualquer número e organização de variáveis secundárias, cada uma com seu próprio tipo de dados e valores. O aninhamento de variáveis de objeto permite criar estruturas de dados complexas semelhantes a um esquema de tabela em que uma tabela tem registros relacionados em outra tabela. Crie variáveis de objeto quando uma entrada ou saída aceitar uma ou mais propriedades 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.

Por exemplo, você pode criar um objeto Funcionário para definir informações sobre as pessoas que trabalham em uma empresa.

Exemplo de estrutura de dados para o objeto Funcionário

Rótulo do componente	Tipo de Dados	Dados de amostra
Funcionário	Objeto	
Número de ID	Inteiro	20190304000101
Nome	Cadeia de caracteres	Beth Anglin
Data de início	Data/Hora	4 de março de 2019
E-mail do Contato	Array.String	beth.anglin@example.com e beth@anglin.com

Somente esses tipos de dados variáveis podem ser primários.

Tipos de dados primários

Tipo de dados	Descrição
Matriz.Matriz	Um contêiner para matrizes. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Matriz.
Matriz.Verdadeiro/Falso	Um contêiner para valores verdadeiro/falso. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Verdadeiro/Falso.
Array.Choice	Um contêiner para valores de opção. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Opção.
Matriz.Data/Hora	Um contêiner para valores de data/hora. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Data/Hora.
Matriz.Inteiro	Um contêiner para valores inteiros. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Inteiro.
Array.Object	Um contêiner para objetos. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo Objeto, que exibe a opção **Adicionar item** secundário.
Array.String	Um contêiner para valores de cadeia de caracteres. Adiciona um item secundário somente leitura do tipo cadeia de caracteres.
Objeto	Um contêiner para outros elementos de dados. Exibe a opção **Adicionar item** secundário.

As variáveis Matriz e Objeto são compatíveis somente com esses tipos de dados secundários.

- Matriz
- Verdadeiro/Falso
- Opção
- Data/Hora
- Inteiro
- Objeto
- 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.

Nota:
Os tipos de dados na matriz e nas variáveis de objeto não são elementos do Glide. Pode não haver compatibilidade total entre esses itens e os tipos da Now Platform.

Opções avançadas

As variáveis de objeto têm opções avançadas para salvar e carregar estruturas de dados. Essas opções permitem reutilizar uma estrutura de dados definida em um local em outro. Para obter detalhes sobre opções avançadas, consulte tipos de dados de variável de ação.

Modelos de estrutura de dados

Os modelos de estrutura de dados permitem reutilizar variáveis de objeto em várias ações ou subfluxos. Por exemplo, você pode criar uma estrutura de dados para analisar uma resposta e, posteriormente, reutilizar essa mesma estrutura de dados para formatar uma solicitação. Um modelo armazena a lista de variáveis secundárias e sua estrutura em um objeto. Cada variável de objeto tem uma opção avançada para salvá-la como modelo.

Ao aplicar um modelo, você está criando uma cópia da estrutura original. As mudanças feitas depois de aplicar um modelo não afetam o modelo nem outras ações que usam o modelo.

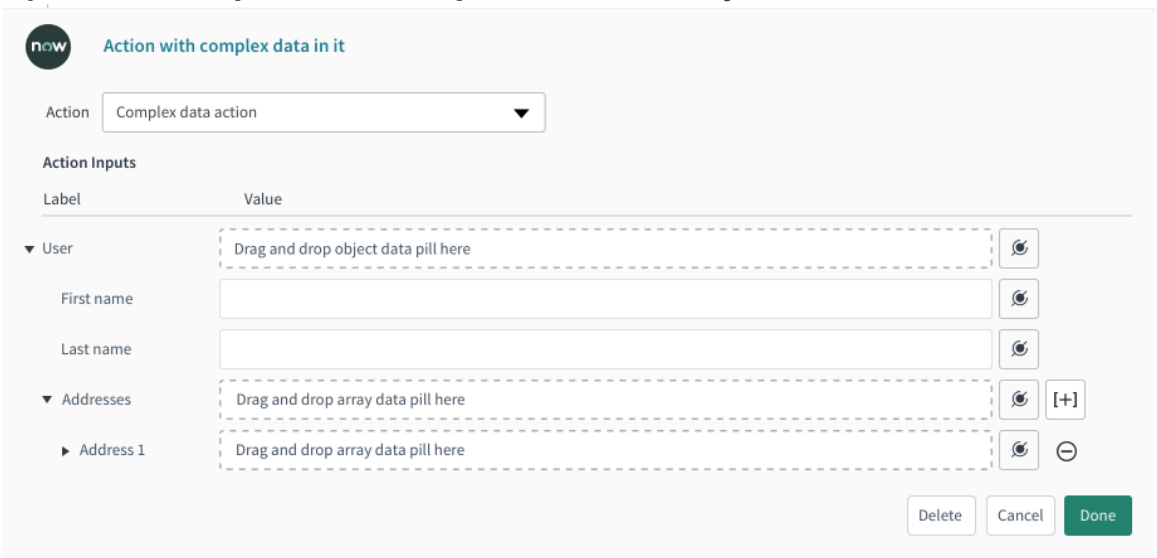
Cápsulas de dados de matriz

Objetos que contêm dados de matriz podem exigir a lógica de fluxo **"for each"** para serem processados. Por exemplo, um objeto de usuário que contém uma matriz de endereços de e-mail exigiria um loop de lógica de fluxo **Para cada** para enviar uma notificação para cada endereço de e-mail.

Cápsulas de dados do objeto

Você pode projetar ações que aceitam cápsulas de dados de objeto como valores de entrada. Por exemplo, você pode criar uma ação de notificação que aceita um objeto de usuário como uma entrada. Se o objeto de usuário consistir em valores de nome, sobrenome e endereços, a ação de notificação terá acesso a todos esses valores. Para configurar uma entrada de ação com uma cápsula de dados de objeto, você deve criar um objeto anteriormente no fluxo.

Ação de amostra que aceita uma cápsula de dados de objeto

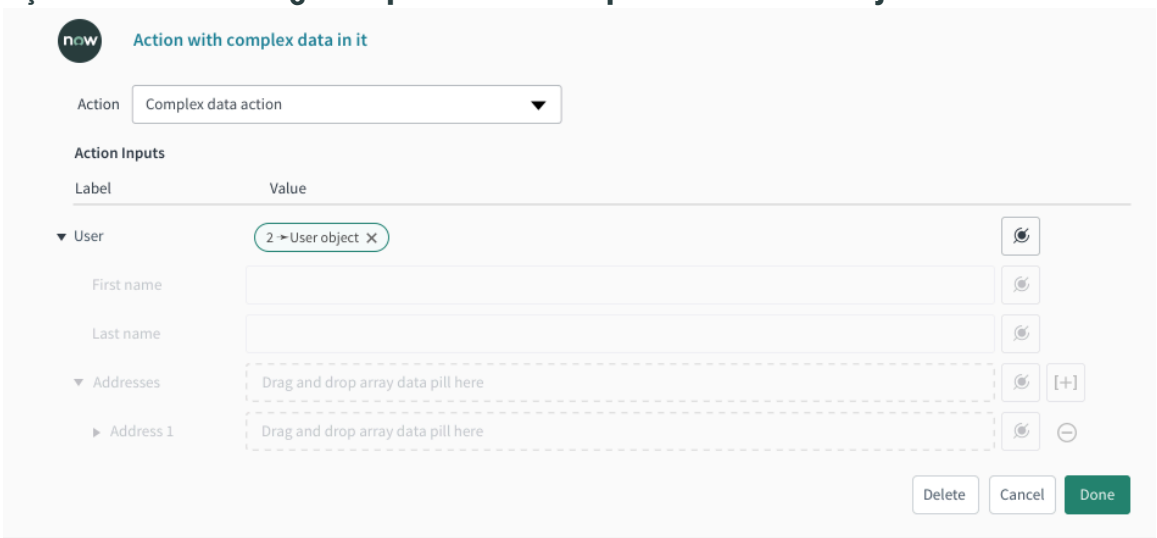


Tradução automática

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

Você pode usar uma cápsula de dados de objeto ou qualquer um de seus elementos secundários para configurar uma entrada. Quando você configura um valor de entrada com uma cápsula de dados de objeto, Flow Designer torna todos os elementos secundários do objeto somente leitura e a ação usa os valores fornecidos pelo objeto. Por exemplo, você pode criar um fluxo em que uma ação gera um objeto de usuário e outra ação envia uma notificação ao usuário especificado no objeto.

Ação de amostra configurada para usar uma cápsula de dados de objeto



Ao configurar os elementos secundários de um objeto, você deve fornecer cápsulas de dados manualmente para cada elemento secundário do objeto. Por exemplo, você pode configurar manualmente o objeto de usuário com valores de registro de uma ação anterior.

Suporte de script

Crie e faça referência a dados complexos de um script. Use um script quando os dados de origem vierem de um fluxo de dados, uma resposta de etapa REST ou uma etapa de Pesquisa de registros. Consulte Suporte de script para dados complexos para obter mais informações sobre scripts com dados complexos.

Suporte para conjunto de atualizações

Os conjuntos de atualizações incluem objetos complexos como parte do fluxo, subfluxo ou ação em que eles são definidos. Qualquer mudança no fluxo primário, subfluxo ou ação captura automaticamente os dados complexos associados.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais para criar estruturas de dados reutilizáveis e que podem ser mantidas.

Minimize o número de níveis secundários na hierarquia

Quanto mais níveis secundários uma estrutura de dados tiver, mais difícil será exibir e selecionar uma variável de dados na hierarquia. Embora você possa criar estruturas de dados com qualquer número de níveis secundários, fica difícil navegar e entender estruturas de dados com mais de sete níveis secundários. Para obter a melhor experiência do usuário, evite criar estruturas de dados que tenham muitos níveis secundários que você precise rolar horizontalmente para vê-los e preenchê-los.

Crie um objeto separado para cada tipo de dados 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.

A maioria dos dados Flow Designer são dados de registro, sejam de uma instância ou de um sistema externo. Este método de design garante que você saiba o que o objeto contém e de onde os dados vieram.

Recriar estruturas de dados de registro

Ao criar objetos que recebem ou transmitem dados de registro, revise as entradas do dicionário do banco de dados para esses registros e crie estruturas de dados de objeto correspondentes. Por exemplo, suponha que você queira que um objeto contenha dados das tabelas Incidente e Item de configuração. Você pode criar um elemento de cadeia de caracteres para o campo Descrição resumida na tabela Incidente e uma matriz de elemento de cadeia de caracteres para o campo Classe na tabela [Item de configuração.

Criar objetos para combinar diferentes tipos de registros

Se você precisar de informações de vários tipos de registros, crie um objeto que contenha todas as informações necessárias. Você pode usar o objeto para formatar ou analisar dados em Flow Designer.

Criar estrutura de dados

Organize diversas variáveis de dados em uma estrutura para processá-las como uma unidade e identificar os itens individuais dentro dela.

Antes de Iniciar

- Função necessária: action_designer, flow_designer ou admin
- Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Flow Designer.
- Criar uma ação ou Criar um subfluxo no Flow Designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma estrutura de dados é uma coleção de elementos de dados relacionados organizados em uma hierarquia. Cada elemento em uma estrutura de dados tem seu próprio tipo de dados e sua própria posição exclusiva na hierarquia.

Procedimento

1. Crie uma variável de dados.
2. Defina **Tipo** como **Objeto**.
   O nível superior de uma hierarquia de estrutura de dados deve ser uma variável de objeto.
3. Clique no ícone **Adicionar item** secundário.
   Flow Designer adiciona uma variável de dados secundária à parte inferior da lista de objetos.

   Nota:
   Você pode inserir uma variável de item secundário entre variáveis existentes passando o ponteiro do mouse entre duas variáveis e clicando no ícone de inserção de item (ícone de de item) que aparece.

   Nota:
   Ao passar o ponteiro do mouse entre uma variável secundária e similar, você verá um ícone adicionar secundário (ícone). Clique no lado esquerdo do ícone para adicionar uma nova variável similar à primária da secundária ou no lado direito para adicionar outra variável secundária sob a variável atual.
4. Defina a variável **secundária Rótulo** e **Tipo**.
   Para adicionar outra ramificação à hierarquia da estrutura de dados, defina o Tipo como Objeto.
5. Repita as etapas 3 a 4 para cada variável de dados na hierarquia.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Use a estrutura de dados para preencher entradas de ação, etapa ou subfluxo. Se você puder reutilizar a estrutura de dados, salve-a como um modelo.

Salvar estrutura de dados

Salve a estrutura de dados de variáveis secundárias em uma variável Objeto para reutilização posterior.

Antes de Iniciar

- Função necessária: action_designer, flow_designer ou admin
- Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Flow Designer.
- Criar uma ação ou Criar um subfluxo no Flow Designer

Procedimento

1. Criar estrutura de dados.
2. Expanda as Opções avançadas da variável Objeto que você deseja salvar.
3. Clique em Salvar como modelo.
   Flow Designer exibe uma caixa de diálogo pop-up.
4. Insira o nome do modelo.
5. Clique em **Salvar**.
   Se o nome do modelo já existir, Flow Designer exibirá uma caixa de diálogo de confirmação para substituir o modelo existente.

O que Fazer Depois

Carregue a estrutura de dados em outra ação ou subfluxo. Faça atualizações na estrutura de dados e salve-as.

Carregar estrutura de dados

Carregue a estrutura de dados de variáveis secundárias em uma variável Objeto.

Antes de Iniciar

- Função necessária: action_designer, flow_designer ou admin
- Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Flow Designer.
- Criar uma ação ou Criar um subfluxo no Flow Designer

Procedimento

1. Crie uma variável de dados.
2. Em **Tipo**, selecione **Objeto**.
3. Expanda as Opções avançadas da variável Objeto cuja estrutura de dados você deseja substituir.
4. Em **Estrutura**, selecione **Iniciar a partir do modelo**.
   Flow Designer exibe o campo **Modelo**.
5. Em **Modelo**, selecione o modelo que contém o modelo que você deseja carregar.
   Se a variável Objeto não tiver nenhuma estrutura de dados existente, Flow Designer carregará a estrutura de dados nela. Se a variável Objeto tiver uma estrutura de dados existente, Flow Designer exibirá uma caixa de diálogo de confirmação para substituir a estrutura 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.

Criar uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro

Gere um objeto a partir de um registro do usuário. Aprenda a usar uma saída Ação para criar um objeto a partir de valores de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este exemplo para ver demonstrações dessas operações e etapas.

- Crie entradas de ação para os campos de registro do usuário Nome, Sobrenome e E-mail.
- Pesquisar um registro de usuário que corresponda aos valores de entrada da ação.
- Crie uma saída de ação para um objeto de contato.
- Salve o objeto de contato como modelo.
- Mapeie valores de objeto de contato para valores de campo de registro de usuário.
- Teste a ação com um usuário de amostra.

Procedimento

1. Crie uma aplicação para armazenar seu trabalho.
   Use o Guided Application Creator .

   Example

   Por exemplo, crie `Minha aplicação`.

2. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O sistema exibe a página principal Flow Designer.
3. Selecionar **Novo** > **Ação**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades da ação.
4. Insira esses valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Criar objeto de contato do usuário
Aplicação	Minha aplicação
Acessível de	Todos os escopos de aplicação

5. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe a interface Designer de ações.
6. Em Contorno da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
7. Configure a entrada da ação com esses valores.

Campo	valor
Rótulo	Nome
Tipo	Cadeia de caracteres
Obrigatório	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.

8. Em Contorno da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
9. Configure a entrada da ação com esses valores.

Campo	valor
Rótulo	Sobrenome
Tipo	Cadeia de caracteres
Obrigatório	Verdadeiro

10. Em Contorno da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
    O sistema exibe uma nova entrada de ação.
11. Configure a entrada da ação com esses valores.

Campo	valor
Rótulo	Endereço de e-mail
Tipo	Cadeia de caracteres
Obrigatório	Falso

12. Em Contorno da ação, selecione **Saídas** > **Criar Saída**.
    O sistema exibe uma nova saída de ação.
13. Configure a variável de saída com esses valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
contato	contato	Objeto	Falso

14. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário**.
15. Configure o item secundário com esses valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
Nome	first_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro

16. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário**.
17. Configure o item secundário com esses valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
Sobrenome	last_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro

18. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário**.
19. Configure o item secundário com esses valores.

Tradução automática

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

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
Endereço de e-mail	email_address	Cadeia de caracteres	Falso

20. Na linha do objeto de contato, selecione **Alternar entradas avançadas**.
21. Em Opções avançadas, selecione **Salvar como modelo**.
    O sistema exibe a caixa de diálogo Salvar como modelo.
22. Em **Insira um nome**, insira `contato`.
23. Clique em **Salvar**.
24. Selecione **Sair do modo de edição**.
    O sistema exibe os campos de saída que você criou.
25. Configure as saídas com esses valores.

Rótulo	valor
Nome	**[etapa->Pesquisar registro etapa->Registro->Nome]**
Sobrenome	**[etapa->Pesquisar registro etapa->Registro->Sobrenome]**
Endereço de e-mail	**[etapa->Pesquisar registro etapa->Registro->E-mail]**

Nota:
Você pode selecionar cápsulas de dados no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

26. Selecione **Salvar**.
27. Selecione **Testar**.
    O sistema exibe a caixa de diálogo Testar ação.
28. Insira esses valores de teste.

Entrada	valor
Nome	Abel
Sobrenome	Tutor

29. Selecione **Executar teste**.
    O sistema executa a ação com os valores de teste fornecidos.
30. Selecione **Ação executada. Para exibir a ação, clique aqui.**
    O sistema exibe os detalhes da execução da ação.
31. Revise o valor de tempo de execução dos dados de saída da ação.
    O sistema exibe os dados de saída no formato JSON.

Example
Por exemplo, amostra de objeto de contato JSON para o usuário Abel Tuter.

```
{
   "contact": {
      "email_address": "abel.tuter@example.com",
      "last_name": "Tuter",
```

Tradução automática

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

```
    "first_name": "Abel"
  }
}
```

Resultado
Você tem uma ação personalizada que pesquisa um registro de usuário e o converte em um objeto de contato.

O que Fazer Depois
Personalize a ação para usar sua própria lógica.

Crie um fluxo personalizado para gerar um objeto para cada registro em uma lista

Gere um objeto para cada registro Usuário em uma lista. Aprenda a usar lógica de fluxo para fazer iteração por meio de uma lista de registros.

Antes de Iniciar
- Função necessária: administrador
- Criar uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use este exemplo para ver demonstrações dessas operações e etapas.
- Crie um fluxo que seja executado em uma programação diária.
- Pesquisar registros de usuário filtrados pelo departamento fornecido como entrada.
- Adicione uma lógica de fluxo que seja executada para cada registro de usuário pesquisado anteriormente.
- Crie um objeto de contato para cada registro de usuário usando a ação personalizada que você criou anteriormente.
- Crie uma mensagem de log para cada registro de usuário.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O sistema exibe a página principal Flow Designer.
2. Selecionar **Novo** > **Fluxo**
   O sistema exibe a caixa de diálogo "Propriedades de fluxo".
3. Insira esses valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Criar objetos de contato de usuários
Aplicação	Minha aplicação
Executar como	Usuário que inicia a sessão

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe a interface Flow Designer.
5. Selecionar **Clique para adicionar um gatilho** > **Data** > **Diariamente**.
6. Selecione **Concluído** para fechar o gatilho.
7. Selecionar **Clique para adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** > **Ação** > **ServiceNow Core** > **Pesquisar registros**.

Tradução automática

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

8. Para **Tabela**, selecione **Usuário [sys_user]**.
9. Para **Conditions**, adicione estes valores.
   - **[Departamento][is][Desenvolvimento] [AND]**
   - **[E-mail][não está vazio]**
10. Configure esses valores de campo.

Campo	valor
Ordenar por	Nome
Classificação	a até z
Máximo de Resultados	1000

11. Selecione **Concluído** para fechar a ação.
12. Selecionar **Clique para adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** > **Lógica de fluxo** > **For Each**.
    O sistema adiciona a lógica de fluxo ao fluxo.
13. Para **Itens**, selecione **[1->Registros do usuário]**.

    Nota:
    Você pode selecionar a cápsula de dados de **Registros do usuário** da Ação 1 no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

14. Selecione **Concluído** para fechar a lógica de fluxo.
15. Selecione o ícone de adição para adicionar um item secundário à lógica de fluxo Para cada.
16. Selecionar **Ação** > **Minha aplicação** > **Criar objeto de contato**.
17. Para **userRecord [Usuário]**, selecione **[2-> Registro do usuário]**.

    Nota:
    Você pode selecionar a cápsula de dados de **Registro do usuário** da Ação 2 no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

18. Selecione **Concluído** para fechar a ação de lógica de fluxo.
19. Selecione o ícone de adição para adicionar um item secundário à lógica de fluxo Para cada.
20. Selecionar **Ação** > **ServiceNow Core** > **Log**.
21. Para **Mensagem**, selecione **[2.1->contato]**.

    Nota:
    Você pode selecionar a cápsula de dados de **contato** da Ação 2.1 no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

22. Selecione **Concluído** para fechar a ação de lógica de fluxo.
23. Selecione **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.

Suporte de script para dados complexos

Crie e faça referência a dados complexos de um script. Use um script quando os dados de origem vierem de um fluxo de dados, uma resposta de etapa REST ou uma etapa de Pesquisa de registros.

Use o script para criar dados complexos quando os dados vierem dessas fontes.

Fontes de dados que requerem script

Fonte de dados	Criar/mapear dados complexos de
Fluxo de resposta da ação de Fluxo de dados	Etapa do analisador de script
Resposta da etapa REST	Etapa de script
Etapa de registros de pesquisa	

Fluxo de resposta da ação de Fluxo de dados

As ações de Fluxo de dados usam um script de analisador para mapear valores de item de fluxo para valores de objeto complexos. Ao escrever um script de analisador, use métodos JavaScript apropriados para o formato do fluxo de dados. Por exemplo, use a classe JSON - Scoped para analisar ou codificar um fluxo de dados JSON.

Os scripts do analisador têm acesso aos objetos de entrada e saída do fluxo de dados, bem como a uma propriedade targetObject. Consulte Ações de fluxo de dados para obter mais informações sobre como analisar um fluxo de resposta para criar dados complexos.

Resposta da etapa REST

Você pode converter uma resposta da etapa REST em um ou mais objetos complexos analisando-a com uma etapa de script. Para acessar uma resposta de uma etapa de script, você deve criar uma variável de script de entrada e mapeá-la para a carga de resposta da etapa REST anterior. Consulte Etapa de script para obter mais informações sobre como criar variáveis de entrada de script.

Grave um script que mapeia valores de resposta REST para valores de objeto complexos. Ao escrever o script de resposta REST, use métodos JavaScript apropriados para o formato de resposta, como o método JSON parse().

Nota:
Quando você usa dados complexos como a origem de uma entrada de cadeia de caracteres, Flow Designer os converte automaticamente em uma cadeia de caracteres JSON.

Você não precisa usar uma etapa de script para criar uma solicitação REST a partir de dados complexos. Você pode gerar dados complexos em uma ação ou etapa anterior e mapeá-los para uma entrada de cadeia de caracteres da etapa REST. No tempo de execução, a ação ou o fluxo converte os dados complexos em uma representação JSON.

Por exemplo, consulte as etapas de script usadas em Introdução às entradas dinâmicas para as ações de coleta de dados. As ações de coleta de dados para obter nomes de tabela e campo usam uma etapa de script para analisar uma resposta REST em um objeto JSON. Ambas as ações de coleta de dados também criam variáveis de saída que armazenam dados complexos como objetos JSON.

Tradução automática

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

Embora os fluxos possam usar a lógica de fluxo **For each** para processar uma lista de registros, as ações exigem uma etapa de script. A etapa de script substitui a lógica de fluxo **Para cada** por JavaScript, como um loop `Para` ou `Embora`.

Para acessar os dados de registro de uma etapa de script, você deve criar uma variável de script de entrada e mapeá-la para os dados de registro da etapa de pesquisa anterior. Consulte Etapa de script para obter mais informações sobre como criar variáveis de entrada de script.

Consulte Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de objetos a partir de uma lista de registros para obter um exemplo de ação que converte uma lista de registros de usuário em uma matriz de objetos de contato.

Nota:
A ação Pesquisar registros não requer uma etapa de script para converter dados de registro em dados complexos. Você pode criar uma ação personalizada para converter um registro em um objeto e aplicar a lógica de fluxo **Para cada** à ação personalizada. Consulte Criar uma ação personalizada para gerar um objeto a partir de um registro e Crie um fluxo personalizado para gerar um objeto para cada registro em uma lista para obter um exemplo de criação de um objeto complexo sem usar script.

Estruturas de objeto de referência com pontos

Você pode fazer referência a elementos da estrutura de um objeto percorrendo o caminho da estrutura com pontos. Todos os caminhos de dados complexos começam com o nome da fonte de dados, que é o objeto global para entradas, o objeto global para saídas ou o nome da matriz ou objeto que você criou no script.

Em seguida no caminho estão os nomes de cada elemento estrutural referenciado, separados por caracteres de ponto (também conhecidos como pontos). Listar os nomes de elementos estruturas é idêntico a fazer a referência com pontos em um campo de referência em que você lista a estrutura da tabela para um campo de referência específico.

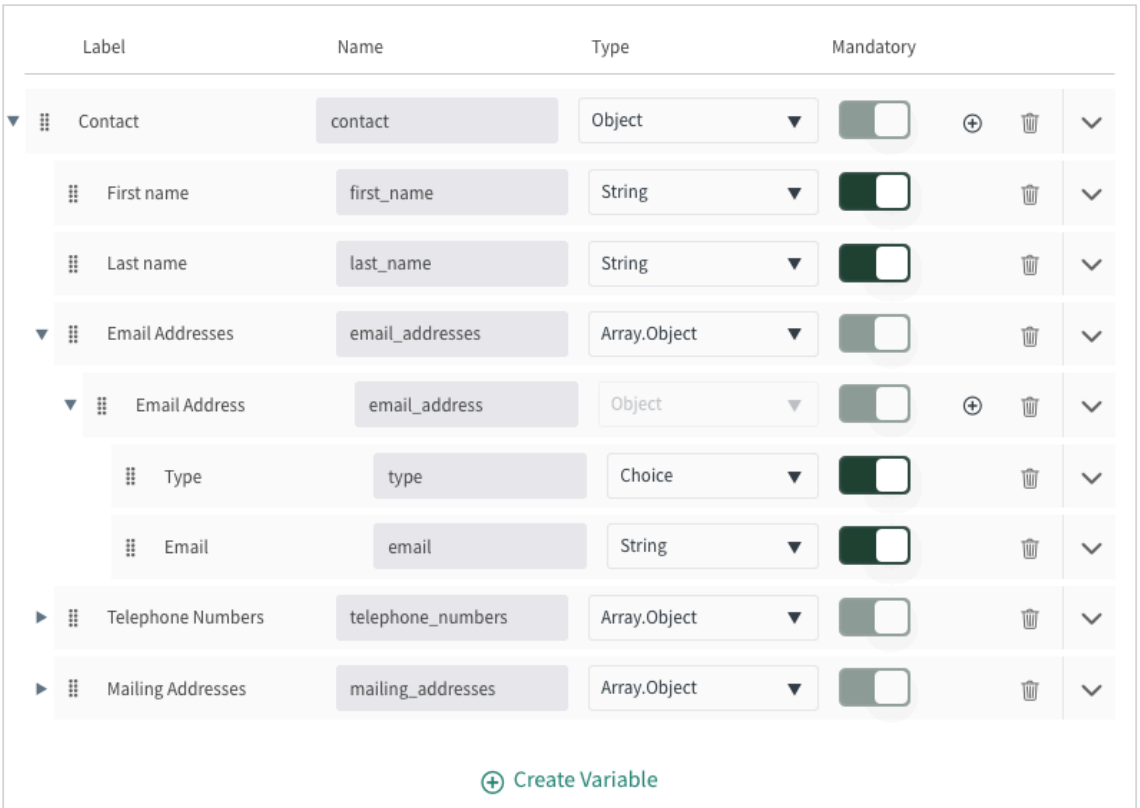
Nota:
Um caminho de referência com pontos sempre lista o nome de um elemento estrutural em vez de seu rótulo.

Por exemplo, suponha que você defina um objeto de contato como uma Variável de saída. O objeto tem a seguinte estrutura.

Tradução automática

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



Colocar na estrutura	Rótulo	Nome	Tipo
Primário	Contato	contato	Objeto
Secundário(a)	Nome	first_name	Cadeia de caracteres
Secundário(a)	Sobrenome	last_name	Cadeia de caracteres
Secundário(a)	Endereços de e-mail	e-mail_addresses	Array.Object
Neto	Endereço de e-mail	email_address	Objeto
Bisneto	Tipo	tipo	Opção
Bisneto	E-mail	e-mail	Cadeia de caracteres
Secundário(a)	Telefone	telephone_number	Array.Object
Secundário(a)	Endereços para correspondência	mailing_address	Array.Object

O caminho de referência com pontos para o elemento estrutural **Nome** seria `outputs.contact.first_name`, enquanto o caminho para o elemento estrutural E- **mail** seria `outputs.contact.email_addresses[0].email`, já que você deve especificar um elemento individual da matriz por Valor de índice JavaScript.

Nota:
Um caminho de referência com pontos omite o nome do elemento repetido na matriz. Por exemplo, uma matriz de objetos não precisa especificar o nome do elemento do objeto. No entanto, como os objetos são contêineres para outros elementos, você pode especificar um elemento secundário do objeto em um caminho de referência com pontos.

Tradução automática

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

Diretrizes gerais

Lembre-se dessas diretrizes gerais ao criar scripts com dados complexos.

Use entradas de cadeia de caracteres para converter dados complexos em uma cadeia de caracteres JSON

Quando você mapeia dados complexos para uma entrada de cadeia de caracteres, Flow Designer os converte automaticamente em uma cadeia de caracteres JSON. Em vez de escrever um script, você pode adicionar uma entrada de cadeia de caracteres a uma etapa REST e mapeá-la para dados complexos de uma ação ou etapa anterior.

Salve seus objetos como modelos

Salve seus objetos como modelos para poder reutilizá-los em outras ações, fluxos e etapas de script.

Criar variáveis de entrada de script para acessar dados anteriores

Crie uma variável de entrada de script para todos os dados que você deseja acessar a partir da entrada da ação ou de uma etapa anterior. Mapeie a variável de entrada do script para a cápsula de dados de entrada ou de etapa. Por exemplo, mapeie a variável de entrada do script para uma lista de registros de usuário que você pesquisou em uma etapa anterior.

Criar uma variável de saída de script para armazenar dados complexos

Crie uma variável de saída de script para armazenar todos os dados complexos que seu script criar. As variáveis de saída do script devem corresponder aos valores definidos no script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos de objetos para armazenar vários objetos de contato. Salve o objeto de contato como modelo para reutilizá-lo.

Mapear a saída da ação para a variável de saída do script

Quando você quiser que uma ação personalizada gere dados complexos, adicione uma saída de ação e mapeie-a para a cápsula de dados para sua variável de saída da etapa de script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos e carregue o modelo de objeto de contato que você salvou anteriormente. Mapeie a saída da ação para a matriz de contatos produzida pela etapa de script.

Crie uma ação personalizada para gerar uma matriz de objetos a partir de uma lista de registros

Gere uma matriz de objetos de uma lista de registros do usuário. Aprenda a usar uma etapa Script para fazer iteração por meio de uma lista de registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este exemplo para ver demonstrações dessas operações e etapas.

- Crie uma entrada de ação para um registro de Departamento.
- Pesquise no máximo três registros de usuário para a entrada de ação do departamento.
- Configure uma etapa de script para processar uma lista de registros de usuário.
- Crie uma variável de entrada de script que contenha a lista de registros de usuário.
- Script de gravação que cria uma matriz de contatos vazia.
- Script de gravação que itera pela lista de registros do usuário.
- Escreva um script que cria um objeto de contato e mapeia os valores do campo de registro do usuário para o objeto de contato.
- Escreva um script que preencha a matriz de contatos com o objeto de contato 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.

- Crie variáveis de saída de script para a matriz de contatos e o objeto de contato secundário.
- Salve o objeto de contato como modelo.
- Gere a matriz de objetos de contatos gerada como uma cápsula de dados.
- Teste a ação com um departamento de amostra.

Procedimento

1. Crie uma aplicação para armazenar seu trabalho.
   Use o Guided Application Creator.

   Example
   Por exemplo, crie `Minha aplicação`.
2. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O sistema exibe a página principal Flow Designer.
3. Selecionar **Novo** > **Ação**
   O sistema exibe a caixa de diálogo Propriedades da ação.
4. Insira esses valores de amostra.

Campo	Valor
Nome	Criar matriz de objetos de contatos
Aplicação	Minha aplicação
Acessível de	Todos os escopos de aplicação

5. Selecione **Enviar**.
   O sistema exibe a interface Designer de ações.
6. Em Contorno da ação, selecione **Entradas** > **Criar Entrada**
   O sistema exibe uma nova entrada de ação.
7. Configure a entrada da ação com esses valores.

Campo	valor
Rótulo	Departamento
Tipo	Departamento.Referência [Reference.cmn_department]
Obrigatório	Verdadeiro

8. Em Contorno da ação, selecione **Adicionar uma nova etapa**.
   O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
9. Selecionar **registros**de pesquisa
10. Configure a etapa com esses valores.

Campo	Valor
Tabela	Usuário [sys_user]

Tradução automática

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

Campo	Valor
Condições	[Department][is][action->Department]
Ordenar por	Nome
Tipo de Classificação	a até z
Máximo de Resultados	3

Nota:
Este exemplo limita a configuração **Máximo de resultados** a três registros apenas para fins de demonstração.

11. Em Contorno da ação, selecione **Adicionar uma nova etapa**.
O sistema exibe uma lista de etapas disponíveis.
12. Selecione **Script**.
13. Em Tempo de **execução necessário**, selecione **Instância**.
14. Na seção Variáveis de entrada, selecione **Criar variável**.
15. Configure a variável de entrada com esses valores.

Campo	Valor
Nome	userRecords
valor	[etapa->Pesquisar registros etapa->Registros do usuário]

Nota:
Você pode selecionar a cápsula de dados de **registros do usuário** no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

16. Para **Script**, insira o texto a seguir.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  //Create an empty array
  var contactsArray = [];
  var i = 0;
  //Iterate through the list of User records
  while(inputs.userRecords.next()) {
    //Create an empty object for each iteration
    var contactObject = {};
    //Query User records to assign object values
    contactObject.first_name = inputs.userRecords.getValue('first_name');
    contactObject.last_name = inputs.userRecords.getValue('last_name');
    contactObject.email_address = inputs.userRecords.getValue('email');
    //Add current object to array
    contactsArray[i] = contactObject;
    i += 1;
  }
  outputs.contacts = contactsArray;
})(inputs, outputs);
```

17. Em Variáveis de saída, selecione **Criar variável**.
18. Configure a variável de saída com esses valores.

Tradução automática

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

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
contatos	contatos	Array.Object	Verdadeiro

19. Expanda os contatos Array.Object e renomeie o item secundário como contato.
20. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário**.
21. Configure o item secundário com esses valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
nome	first_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro

22. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário**.
23. Configure o item secundário com esses valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
sobrenome	last_name	Cadeia de caracteres	Verdadeiro

24. Na linha do objeto de contato, selecione **Adicionar item secundário**.
25. Configure o item secundário com esses valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
endereço de e-mail	email_address	Cadeia de caracteres	Verdadeiro

26. Na linha do objeto de contato, selecione **Alternar entradas avançadas**.
27. Em Opções avançadas, selecione **Salvar como modelo**.
    O sistema exibe a caixa de diálogo Salvar como modelo.
28. Em **Insira um nome**, insira `contato`.
29. Clique em **Salvar**.
30. Em Contorno da ação, selecione **Saídas** > **Criar Saída**.
31. Configure a saída da ação com esses valores.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório
contatos	contatos	Array.Object	Verdadeiro

32. Expanda os contatos Array.Object.
33. Na linha do objeto de contato, selecione **Alternar entradas avançadas**.
34. Em Opções avançadas, selecione **Estrutura** > **Iniciar a partir do Modelo**.
    O sistema exibe **Modelo**.
35. Em **Modelo**, selecione o modelo que você salvou 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.

Example
Por exemplo, selecione **Minha aplicação: contato**.

36. Selecione **Sair do modo de edição**.
    O sistema exibe os campos de saída que você criou.
37. Para **contatos**, selecione **[etapa->etapa de script->contatos]**.

> **Nota:**
> Você pode selecionar a cápsula de dados de **contatos** da etapa de script no painel de dados ou no botão Seletor de cápsula de dados.

38. Clique em **Salvar**.
39. Selecione **Testar**.
    O sistema exibe a caixa de diálogo Testar ação.
40. Insira o seguinte valor de teste:

Entrada	valor
Departamento	Desenvolvimento

41. Selecione **Executar teste**.
    O sistema executa a ação com os valores de teste fornecidos.
42. Selecione **A execução do seu teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**
    O sistema exibe os detalhes da execução da ação.
43. Revise o valor de tempo de execução dos dados de saída da ação.
    O sistema exibe os dados de saída no formato JSON.

Example
Para este exemplo, o objeto de contatos contém uma matriz de objetos de contato com nome, sobrenome e informações de e-mail para três usuários no departamento de desenvolvimento.

```
{
  "contacts":
    "contact": [
      {
        "email_address": "allyson.gillispie@example.com",
        "first_name": "Allyson",
        "last_name": "Gillispie"
      },
      {
        "email_address": "alva.pennigton@example.com",
        "first_name": "Alva",
        "last_name": "Pennigton"
      },
      {
        "email_address": "andrew.och@example.com",
        "first_name": "Andrew",
        "last_name": "Och"
      }
    ]
  }
}
```

Tradução automática

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

Resultado
Você tem uma ação personalizada que pesquisa os usuários de um determinado departamento e converte esses usuários em uma matriz de objetos de contato.

O que Fazer Depois
Personalize esta ação para usar sua própria lógica.

Integrações do Flow Designer

Expanda as habilidades de Flow Designer com assinaturas e spokes adicionais.

Integrações do Now Platform

Assinar Now Platform recursos e aplicações adiciona Flow Designer conteúdo.

Integração	Conteúdo disponível
App Engine Studio	• Criar fluxos de App Engine Studio. • Crie fluxos a partir de modelos de fluxo.
Hub de integração	• Acesse as etapas de integração de Designer de ações. • Instalar spokes de integração.
Designer de automação de processos	• Fluxos de chamada e ações de Flow Designer. • Reúna dados de processo com fluxos.
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Crie fluxos para executar robôs em sistemas Microsoft Windows.

Flow Designer spokes

Adicione conteúdo específico de aplicação a Flow Designer instalando spokes.

Spokes

Adicione conteúdo específico de aplicação a Flow Designer instalando spokes.

Spoke é uma aplicação com escopo que contém Flow Designer conteúdo dedicado a uma aplicação ou tipo de registro específico. Por exemplo, o **Spoke ITSM** contém ações para gerenciar registros de tarefa, como a ação **Criar tarefa**. Spokes são ativados quando a aplicação primária é ativada. Por exemplo, o **Spoke ITSM** é ativado quando as aplicações Incidente, Problema e Mudança são ativadas. Criar um spoke requer familiaridade com o desenvolvimento de aplicações, já que os desenvolvedores devem adicionar conteúdo de Flow Designer a uma aplicação com escopo.

Spokes padrão disponíveis

Spoke	Descrição	Plug-in	Incluído com
Spoke de Benchmarks	Fornece ações somente leitura para o fluxo somente	[com.sn_bm_client.spoke]	Aplicativo deBenchmarks .

Tradução automática

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

Spokes padrão disponíveis

Spoke	Descrição	Plug-in	Incluído com
	leitura do avaliador de recomendação de parâmetro de comparação.		
Spoke do Connect	Fornece ações para automatizar a criação de conversas, adicionar usuários a uma conversa e enviar mensagens para uma conversa. Essas ações funcionam com a API Connect versão 3 e posterior.	[com.glide.connect_v3plus.donovan]	Now Platform
Spoke do Atendimento ao cliente	Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios do Customer Service Management.	[com.snc.customer_service.spoke]	Customer Service Management Aplicação
Spoke Arquivos relacionados externos	O armazena informações sobre arquivos em sistemas de terceiros e ajuda a gerenciar as informações.	[com.sn.external.files]	Now Platform
Spoke do serviço de campo	Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios da Gestão de serviços de campo.	[com.snc.field_service.spoke]	AplicaçãoField Service Management
Spoke do ITSM	Fornece fluxo e ações associadas ao ITSM. Requer o pacote de aplicações ITSM.	[com.snc.itsm.spoke]	Gestão de serviços de TI Aplicação
Soluções de aprendizado de máquina para Flow Designer	Fornece ações para fazer previsões de soluções treinadas Inteligência preditiva.	[com.snc.ml_flowdesigner]	Predictive Intelligence
Robotic Process Automation (RPA) Spoke	Fornece ações de RPA para os designers de fluxo atribuirem usuários ao processo de automação assistido, adicionar itens da fila de trabalho à fila, atualizar itens de trabalho, buscar trabalhos de processo e status de execução de um trabalho de processo específico, acionar um processo de bot específico e cancelar	[com.sn_rpa_foundation]	Robotic Process Automation (RPA) 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.

Spokes padrão disponíveis

Spoke	Descrição	Plug-in	Incluído com
	a atribuição de usuários do processo de automação assistido .		
Spoke Security Operations	Fornece ações de Security Operations para que os fluxo designers gerenciem modelos de fluxo de Security Incident Response.	[com.snc.secops.spoke]	Security Operations Aplicação
Spoke do Visual Task Board (VTB)	Fornece ações VTB para designers de fluxo para gerenciar quadros, raias, cartões, membros de quadro e responsáveis.	[com.glide.ui.vtb.ah]	Now Platform

Spokes adicionais estão disponíveis com uma assinatura IntegrationHub. Para ver uma lista de IntegrationHub spokes, consulte IntegrationHub spokes\n disponíveis . Para obter mais informações sobre como solicitar uma assinatura IntegrationHub, consulte Solicitação IntegrationHub .

Spoke de Benchmarks

Fornece ações somente leitura para o fluxo somente leitura do avaliador de recomendação de parâmetro de comparação.

O Benchmarks Spoke foi projetado para o recurso Recomendações da aplicação Benchmarks .

Ação	Descrição	Entradas de Ação	Saídas de Ação
Criar registros de atividade de recomendação	Crie ou atualize registros de atividade de recomendação.	Recomendação	N/D
Excluir avaliações de recomendação	Exclua avaliações de recomendação para o mês especificado.	Registro de atividades	N/D
Avaliar condição de recomendação	Avalie as condições e o script especificados para a recomendação.	• Contagem de registros • Limite • Direção • Recomendação • Registro de atividades	• Resultado • Pontuação

Tradução automática

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

Spoke do Connect

Fornece ações para automatizar a criação de conversas, adicionar usuários a uma conversa e enviar mensagens para uma conversa. Essas ações funcionam com a API Connect versão 3 e posterior.

Ação	Descrição
Adicionar usuários de grupo à tarefa de conversa	Crie uma conversa de tarefa e adicione todos os usuários de um grupo a ela.
Adicionar usuário à tarefa de conversa	Crie uma conversa de tarefa e adicione um usuário a ela.
Enviar mensagem para conversa de tarefa	Envie uma mensagem para todos os usuários de uma conversa de tarefa.

Spoke do Atendimento ao cliente

Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios do Customer Service Management. Requer o plug-in Customer Service Management [com.sn_customerservice].

Ação	Descrição
Obter caso	Recupere um registro de caso usando o número do caso. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar Caso	Crie um caso usando um ou mais atributos. Esta ação imita a estrutura da tabela Caso (sn_customerservice_case) e expõe os campos presentes na tabela Caso.
Criar caso rápido	Crie um caso usando os atributos de cliente, descrição, canal, prioridade e categoria.
Criar tarefa no caso	Crie uma tarefa de caso e, opcionalmente, a associe a um caso.
Atualizar Caso	Atualize um caso fornecendo a referência do caso e os campos que você deseja atualizar.
Atribuir caso	Atribua um caso usando regras de correspondência. Para usar esta ação, você deve primeiro definir as regras de correspondência que correspondem aos casos com os recursos (grupos de atribuição, agentes).
Escalar Caso	Solicitar escalação de caso. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Escalar Conta	Solicitar escalação de conta. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Adicionar anotação de trabalho à tarefa	Adicione uma anotação de trabalho a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Adicionar comentário à tarefa	Adicione um comentário a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).

Spoke Arquivos relacionados externos

O armazena informações sobre arquivos em sistemas de terceiros e ajuda a gerenciar as informações.

Tabelas spoke Arquivos relacionados externos

Tabela	Descrição
Provedor externo [sn_ext_files_spoke_provider]	Armazena informações sobre o provedor externo. Por exemplo, serviços Box ou DocuSign.
Arquivos relacionados externos [sn_external_related_files]	Armazena informações de metadados sobre os arquivos em sistemas de terceiros. Esta tabela é extensível. **Nota:** Se você estender a tabela, certifique-se de executar a separação de dados para as aplicações com escopo • Para armazenar informações de metadados de arquivos em um sistema de terceiros específico, crie uma tabela com uma coluna que contenha um campo de referência para a tabela Arquivos relacionados externos. Para obter mais informações sobre campos de referência, consulte Tipo de campo de referência . • Para estabelecer um relacionamento entre uma tabela específica da ServiceNow e a tabela de Arquivos relacionados externos, use Criar listas relacionadas definidas .

Ações do spoke Arquivos relacionados externos

Ação	Descrição
Criar registro de arquivo externo	Cria um registro na tabela Arquivos relacionados externos.
Atualizar registro de arquivo externo	Atualiza um registro na tabela Arquivos relacionados externos.
Excluir registro de arquivo externo	Exclui um registro na tabela Arquivos relacionados externos.

Funções do usuário do spoke Arquivos relacionados externos

Função	Descrição
sn_ext_files_spoke.doc_reader	Leia registros nas tabelas Arquivos relacionados externos e Provedor externo.

Tradução automática

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

Funções do usuário do spoke Arquivos relacionados externos

Função	Descrição
sn_ext_files_spoke.file_admin	• Leia, atualize e exclua registros na tabela Arquivos relacionados externos. • Leia registros nas tabelas Arquivos relacionados externos.
sn_ext_files_spoke.provider_admin	Leia, atualize e exclua registros na tabela Provedor externo.

Spoke do serviço de campo

Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios da Gestão de serviços de campo.

Ação	Descrição
Obter ordem de serviço	Recupere um registro de ordem de serviço usando o número da ordem de serviço. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar ordem de serviço	Crie uma ordem de serviço e, opcionalmente, a associe a um caso.
Atualizar ordem de serviço	Atualize uma ordem de serviço fornecendo a referência da ordem de serviço e os campos que você deseja atualizar.
Obter tarefa de ordem de serviço	Recupere um registro de tarefa de ordem de serviço usando o número da tarefa de ordem de serviço. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar tarefa de ordem de serviço	Crie uma tarefa de ordem de serviço e, opcionalmente, a associe a uma ordem de serviço.
Atualizar tarefa de ordem de serviço	Atualize uma tarefa de ordem de serviço fornecendo a respectiva referência e os campos que você deseja atualizar.
Adicionar anotação de trabalho à tarefa	Adicione uma anotação de trabalho a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço).

Spoke do ITSM

Fornece fluxo e ações associadas ao ITSM. Requer o pacote de aplicações ITSM.

Ação	Descrição
Adicionar Comentário	Adiciona um comentário a um registro de tarefa.
Adicionar Anotação de Trabalho	Adiciona uma anotação de trabalho a um registro de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Aplicar política de aprovação de mudança	Controlar o processo de aprovação de uma solicitação de mudança criando aprovações de usuário e grupo de acordo com um registro de política de aprovação de mudança. Várias ações podem ser usadas em um fluxo, em que cada ação faz referência às mesmas ou diferentes Políticas de Aprovação de Mudança.
Atribuir incidente ao grupo de suporte de IC	Atualiza um registro de incidente para atribuí-lo ao Grupo de suporte de IC.
Cancelar tarefas de mudança do fluxo	Cancela todas as tarefas de mudança pendentes e em aberto relacionadas que são criadas a partir do fluxo.
Verificar mudança da aprovação de usuário	Verifica se o usuário especificado já aprovou a solicitação de mudança.
Criar Tarefa do catálogo na solicitação	Cria um registro de tarefa do catálogo a partir de um registro de solicitação.
Criar Tarefa do catálogo no Item da solicitação	Cria um registro de Tarefa do catálogo a partir de um registro de Item da solicitação.
Criar tarefa de mudança na solicitação de mudança	Cria um registro de tarefa de mudança a partir de um registro de solicitação de mudança.
Criar solicitação de mudança de emergência	Cria um registro de solicitação de mudança do tipo Emergência.
Criar solicitação de emergência a partir de incidente	Cria um registro de Solicitação de mudança do tipo Emergência a partir de um registro de Incidente.
Criar incidente	Cria um registro de incidente.
Criar tarefa de incidente no incidente	Cria um registro de tarefa de incidente a partir de um registro de incidente.
Criar Mudança padrão da solicitação a partir de incidente	Cria um registro de Solicitação de mudança do tipo Normal a partir de um registro de Incidente.
Criar indisponibilidade	Cria um registro de indisponibilidade cmdb_ci para um item de configuração. O campo **Tarefa** será preenchido somente se a origem for um registro de tarefa. Se a origem for um registro que não seja de tarefa, como um registro de alerta, o campo **Tarefa** ficará vazio.
Criar problema do incidente	Cria um registro de problema a partir de um registro de incidente.
Criar solicitação	Cria um registro de solicitação.
Criar solicitação de Mudança padrão	Cria um registro de solicitação de mudança do tipo padrão. Para obter mais informações, consulte Gestão de serviços de TI .
Criar tarefa	Cria um registro de tarefa secundário para um registro de tabela de tarefas. Por exemplo, cria um registro de tarefa de incidente para um registro de incidente.
Criar relacionamento de indisponibilidade da tarefa	Cria um registro de relacionamento de indisponibilidade de tarefa em que o registro de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	indisponibilidade cmdb_ci e o registro de tarefa são entradas para a ação.
Criar Mudança padrão da solicitação a partir de incidente	Cria um registro de Solicitação de mudança do tipo Padrão a partir de um registro de Incidente.
Ignorar aprovações de mudança	Define todas as aprovações pendentes relacionadas como não mais necessárias.
Atualizar designado	Atualiza o campo Atribuído a de um registro da tabela de tarefas.
Atualizar Grupo de atribuição	Atualiza o campo Grupo de atribuição de um registro da tabela de tarefas.

Soluções de aprendizado de máquina para Flow Designer

Fornece ações para fazer previsões de soluções treinadas Inteligência preditiva.

Assinatura do Inteligência preditiva

Este spoke requer uma assinatura de Inteligência preditiva. Para obter mais informações, consulte Install Predictive Intelligence .

Principais recursos

O Predictive Intelligence for Flow Designer fornece quatro estruturas que você pode usar para criar soluções de aprendizado de máquina em sua instância. Cada estrutura oferece um tipo de solução diferente para treinar o sistema para prever, recomendar e organizar os resultados dos dados.

- Estrutura de classificação
- Estrutura de semelhança
- Estrutura de clustering
- Estrutura de regressão

Requisitos do spoke

- Um usuário sharedservice.worker para treinar soluções
- Uma solução pré-treinada para sua estrutura Inteligência preditiva

Dependências do spoke

Se você estiver tendo problemas para instalar o aplicativo, verifique se estes plug-ins dependentes estão instalados:

- Plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
- Plug-in Predictive Intelligence Reporting (com.glide.platform_ml_pa)

Nota:
Alguns desses plug-ins são recursos licenciáveis e exigem licenças apropriadas, se usados fora da implementação do spoke.

Tradução automática

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

Ações do spoke

O Predictive Intelligence for Flow Designer fornece ações para fazer previsões usando modelos existentes sem precisar escrever ou manter um script. As ações disponíveis incluem:

Ação	Descrição
Previsão de lote de classificação	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de classificação ativa usando vários registros de entrada.
Previsão de classificação	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de classificação ativa usando um único registro de entrada.
Verificação de confiança do PI	Compare um valor de saída (número) da Inteligência preditiva com um número especificado pelo usuário. Por exemplo: compare o valor de confiança de uma previsão com um valor especificado.
Previsão de regressão em lote	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de regressão ativa usando vários registros de entrada.
Previsão de regressão	Obtenha um valor previsto de uma definição de solução de regressão ativa usando um único registro de entrada.
Previsão de semelhança	Obtenha registros semelhantes que existem na tabela especificada pelo usuário em sua definição de solução de semelhança.

Funções do usuário do spoke

O Predictive Intelligence for Flow Designer fornece estas funções de usuário para controlar o acesso aos dados:

Função do usuário	Descrição
ml_admin	Concede acesso a todos os recursos Inteligência preditiva

Tópicos relacionados

Usar Predictive Intelligence no Flow Designer com ações de ML

Robotic Process Automation (RPA) Spoke

Com Robotic Process Automation, seus designers de fluxo podem usar ações para atribuir e cancelar a atribuição de usuários de e para um processo de automação assistido, adicionar itens de trabalho a uma fila, atualizar itens de trabalho, buscar trabalhos de processo, obter o status de um trabalho de processo e acionar um processo de bot.

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas da ação
Adicionar item de trabalho à ação da fila	Adiciona o item de trabalho em uma fila especificada na aplicação RPA Hub e retorna o ID do item de trabalho.	• **Nome da fila**: registro • **Nome**: cadeia de caracteres • **Conteúdo**: cadeia de caracteres	• **Status da ação**: objeto • **WorkItemID**: GUID • **IsNameExist**: booliano

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas da ação
		• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Prioridade**: String.Choice • **Fase**: Cadeia de caracteres • **ANS**: data/hora O limite máximo do campo **Conteúdo** (Conteúdo da solicitação e Conteúdo da resposta) é de 8.000 caracteres. Se a caixa de seleção **O nome do item** de trabalho é confidencial no formulário da fila de trabalho associado estiver marcada, os dados no campo **Solicitar conteúdo** serão criptografados. Dados confidenciais com criptografia são armazenados no item de trabalho para que possam ser passados para Design studio de RPA para desktop ou robôs.	• **status**: cadeia de caracteres • **mensagem**: cadeia de caracteres
Atribuir usuário à ação do processo de automação assistida	Atribui um usuário ao processo de automação assistido.	• **Nome do processo**: registro • Nome de**usuário**: registro	• **Status da ação**: objeto • **status**: cadeia de caracteres • **Mensagem**: cadeia de caracteres
Atribuir usuário à ação Robô assistido	Atribui um usuário ao robô assistido.	Nome de**usuário**: registro	• **Status da ação**: objeto • **status**: cadeia de caracteres • **Mensagem**: cadeia de caracteres

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas da ação
Mudar status da fase do ciclo de vida de uma ação de processo de bot	Altera o status da fase do ciclo de vida de um processo de bot que não foi descontinuado. Se um processo de bot estiver no status **Criar** fase do ciclo de vida, se você tiver a função necessária, poderá atualizá-lo para o estado **Publicado**, mas não poderá atualizá-lo para **Em manutenção**. Se um processo de bot estiver no status da fase do ciclo de vida **publicado**, se você tiver a função necessária, poderá atualizá-lo para o estado **Em manutenção** e vice-versa.	• **Nome do processo**: registro • **Status da fase do ciclo de vida**: opção	• **resultado**: cadeia de caracteres • **mensagem**: cadeia de caracteres • **Status da ação**: objeto
Buscar ação de trabalhos criados	Busca os trabalhos de processo em RPA Hub.	• **Número do processo**: cadeia de caracteres • **Robôs**: matriz [String]	• **Status da ação**: objeto • **Resultado**: cadeia de caracteres • **Trabalhos**: matriz [String] • **startRobots**: Matriz [Cadeia de caracteres] • **pendenteRobots**: Matriz[Cadeia de caracteres]

Buscar ação de status de execução	Busca o status de execução de um trabalho de processo específico em RPA Hub.	**Número do trabalho de processo**: cadeia de caracteres	• **Status da ação**: objeto
			• **ProcessJob**: objeto
			  ○ **Nome do processo**: cadeia de caracteres
			  ○ **Nome do robô**: cadeia de caracteres

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas da ação
			○ **Estado**: cadeia de caracteres ○ **Iniciado em**: data/hora ○ **Concluído em**: data/hora ○ **Mensagem**: cadeia de caracteres • **status**: cadeia de caracteres • **mensagem**: cadeia de caracteres
Buscar ação de status do item de trabalho	Busca o status de itens específicos da fila de trabalho, de forma assíncrona.	**ID do item da fila de trabalho**: GUID	• **Status da ação**: objeto ○ **Código**: inteiro ○ **Mensagem**: cadeia de caracteres • **Item**de trabalho: objeto ○ **sysId**: cadeia de caracteres ○ **nome**: cadeia de caracteres ○ **tipo**: cadeia de caracteres ○ **prioridade**: cadeia de caracteres ○ **status**: cadeia de caracteres ○ **bloqueadoBy**: cadeia de caracteres ○ **adicionaisComentários**: cadeia de caracteres ○ **requestContent**: cadeia de caracteres ○ **responseContent**: Cadeia de caracteres ○ **deferredTill**: data/hora ○ **sla**: data/hora ○ **criado**: data/hora

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas da ação
			◦ **startsOn**: data/hora ◦ **concluídoem** : data/hora ◦ **lastStartedTime**: data/hora • **status**: cadeia de caracteres • **mensagem**: cadeia de caracteres
Iniciar ação do processo	Aciona um processo de bot específico em RPA Hub e retorna o status.	• **Nome do processo**: registro • **Robôs**: matriz [String] Ignore uma entrada neste campo se um pool de robôs for atribuído ao processo de bot.	• **Status da ação**: objeto • **Resultado**: cadeia de caracteres • **Robôs**: matriz [String] • **Processo**: cadeia de caracteres
Interromper ação do processo	Interrompe um processo de bot. Se a parada normal estiver habilitada, esta ação interromperá normalmente o processo de bot.	• **Nome do processo**: registro • **Robôs**: matriz [String] • **Aguardar parada normal**: verdadeiro/falso Se esta caixa de seleção estiver marcada, o processo de bot deverá ser interrompido normalmente. Para obter mais informações sobre como interromper um processo de bot, consulte Stop an unattended bot process in RPA Hub. Para obter mais informações sobre a parada normal, consulte Using Graceful Stop functionality in RPA Hub.	• **Resultado**: cadeia de caracteres • **Status da ação**: objeto • **Robôs**: matriz [String] • **Processo**: cadeia de caracteres • **Robôs com falha**: matriz [Object]

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas da ação
		Para obter mais informações sobre o pool de robôs, consulte Robot pool in RPA Hub.	
Desatribuir usuário da ação do processo de automação assistida	Cancela a atribuição do usuário do processo de automação assistido.	• **Nome do processo**: registro • Nome de**usuário**: registro	• **status**: cadeia de caracteres • **mensagem**: cadeia de caracteres • **Status da ação**: objeto
Desatribuir usuário de Robô assistido Ação	Cancela a atribuição do usuário do robô assistido e desativa o robô assistido.	Nome de**usuário**: registro	• **Status da ação**: objeto • **Status**: cadeia de caracteres • **Mensagem**: cadeia de caracteres
Atualizar ação de parâmetro de processo	Atualiza o campo **Valor** do parâmetro do processo.	• **Processo**: registro • **Nome do parâmetro**: cadeia de caracteres • **Valor**: cadeia de caracteres	• **status**: cadeia de caracteres • **Status da ação**: objeto • **mensagem**: cadeia de caracteres
Atualizar ação do item de trabalho	Atualiza os itens da fila de trabalho.	• **Nome da fila**: registro • **WorkItemID**: cadeia de caracteres • **Fase**: Cadeia de caracteres • **Adiado até**: data/hora • **Nome**: cadeia de caracteres • **Prioridade**: Opção • **Status**: opção • **Solicitar conteúdo**: cadeia de caracteres • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Observações**: cadeia de caracteres	• **IsNameExist**: verdadeiro/falso • **Status**: cadeia de caracteres • **Mensagem**: cadeia de caracteres • **Status da ação**: objeto

Tradução automática

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

Ações de RPA

Ação	Descrição	Entradas de ação	Saídas da ação
		• **ANS**: data/hora • **Conteúdo da resposta**: cadeia de caracteres O limite máximo dos campos Conteúdo da **solicitação e Conteúdo** da **resposta** é de 8.000 caracteres. Se a caixa de seleção **O nome do item** de trabalho é confidencial no formulário da fila de trabalho associado estiver marcada, os dados no campo **Solicitar conteúdo** serão criptografados. Dados confidenciais com criptografia são armazenados no item de trabalho para que possam ser passados para Design studio de RPA para desktop ou robôs.	
Verificar o HashCode de uma versão de pacote	Verifica o HashCode de uma versão de pacote em RPA Hub para validar o HashCode do arquivo zip de automação carregado manualmente com o registro de versão de pacote associado. Para obter mais informações sobre como verificar o HashCode de uma versão de pacote, consulte .	**Versão do pacote**: registro	• **Status da ação**: objeto • **Mensagem**: cadeia de caracteres • **isAttachmentValid**: 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.

Subfluxo de RPA

Subfluxo	Descrição	Entradas de subfluxo	Saídas de subfluxo
Importar subfluxo de anexo da versão do pacote	Importa os anexos da versão do pacote automaticamente para uma versão do pacote. Para migrar automaticamente o anexo do pacote (arquivo zip de automação) de um ambiente inferior (não produção) para um ambiente superior (produção). Para obter mais informações sobre como importar um anexo de versão de pacote em RPA Hub, consulte .	• E-**mail**: e-mail • **Versão do pacote**: registro	Depois que o anexo for carregado com sucesso ou se ocorrer um erro ao carregar o anexo, uma notificação por e-mail (se o e-mail for fornecido como uma entrada) será enviada ao usuário que executa esta ação de importação de anexo.
Iniciar subfluxo do processo	Aciona um processo de bot específico em RPA Hub. Retorna detalhes do trabalho de processo.	• **Nome do processo**: registro • **Robôs**: matriz [String] Ignore uma entrada neste campo se um pool de robôs for atribuído ao processo de bot.	• **Trabalhos de processo**: Matriz [Cadeia de caracteres] • **Resultado**: cadeia de caracteres • **Mensagem**: cadeia de caracteres
Parar subfluxo do processo	Aciona um processo de bot específico para parar em RPA Hub. Retorna detalhes dos robôs e processa o status do trabalho. Se a parada normal estiver habilitada, este subfluxo interromperá normalmente o processo de bot.	• **Parada normal**: verdadeiro/falso • **Nome do processo**: registro • **Robôs**: matriz [String]	• **Robôs com falha**: matriz [Object] • **Robôs parados**: matriz [String] • **Robôs pendentes**: matriz [String] • **Trabalhos de processo**: Matriz

Tradução automática

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

Subfluxo de RPA

Subfluxo	Descrição	Entradas de subfluxo	Saídas de subfluxo
			[Cadeia de caracteres] • **Mensagem**: cadeia de caracteres • **Resultado**: cadeia de caracteres

Spoke Security Operations

Fornece ações de Security Operations para que os fluxo designers gerenciem modelos de fluxo de Security Incident Response.

Modelos de fluxo do Security Incident Response

Os modelos de fluxo Security Incident Response são criados usando o Flow Designer.

Nota:
Cada um dos fluxos é acionado quando a **Categoria** em um incidente de segurança é definida ou alterada.

Modelo	Descrição
Modelo de fluxo de exposição de dados confidenciais de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com a exposição de dados confidenciais.
Modelo de fluxo de negação de serviço de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com ataques de negação de serviço (DOS).
Modelo de fluxo de equipamento perdido de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com equipamentos perdidos.
Modelo de fluxo de Software mal-intencionado de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com software mal-intencionado em sua rede.
Modelo de fluxo de phishing de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com e-mails de phishing na sua rede.
Modelo de fluxo de violação de política de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com violações de política de segurança.
Modelo de fluxo de reconhecimento de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com o reconhecimento em sua rede.
Servidor invasor de incidente de segurança ou modelo de fluxo de serviço	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com atividades de servidores ou serviços não autorizados que afetam sua rede.
Modelo de fluxo de spam de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com spam de e-mail em sua rede.
Modelo de fluxo de acesso não autorizado de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com o acesso não autorizado à sua rede.

Tradução automática

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

Modelo	Descrição
Modelo de fluxo de desfiguração de Web/BBS de incidente de segurança	Execute uma série de tarefas projetadas para lidar com o vandalismo direcionado contra um de seus BBS ou sites.

Spoke do Visual Task Board (VTB)

Fornece ações VTB para designers de fluxo para gerenciar quadros, raias, cartões, membros de quadro e responsáveis.

Ações de gestão do quadro

Ação	Descrição	Entradas de Ação	Saídas de Ação
Criar ação VTB de forma livre	Cria um VTB de forma livre para qualquer tipo de tarefa. As raias padrão são: A fazer, Fazendo e Concluído. Essas raias podem ser modificadas com as ações: Adicionar raia, Renomear raia, Reordenar raia e Excluir raia	• Nome • Proprietário do quadro • Exibição padrão • Visibilidade do rótulo • Visibilidade do seletor • Cor de fundo	Registro do quadro
Criar ação do VTB flexível	Cria um VTB flexível vinculado a uma única tabela de tarefas. As raias padrão são: A fazer, Fazendo e Concluído. Essas raias podem ser modificadas com as ações: Adicionar raia, Renomear raia, Reordenar raia e Excluir raia	• Nome • Tabela de tarefa • Filtro • Proprietário do quadro • Exibição padrão • Visibilidade do rótulo • Visibilidade do seletor • Cor de fundo	Registro do quadro
Criar ação VTB assistida	Cria um VTB orientado por dados vinculado a uma única tabela de tarefas junto com os campos dos quais as raias são derivadas.	• Nome • Tabela de tarefa • Campo de terra • Filtro • Proprietário do quadro • Exibição padrão • Visibilidade do rótulo	Registro do quadro

Tradução automática

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

Ações de gestão do quadro

Ação	Descrição	Entradas de Ação	Saídas de Ação
		• Visibilidade do seletor • Cor de fundo	
Adicionar ação de membro do VTB	Adicione um usuário a um VTB. Somente membros do VTB podem acessar o quadro. Qualquer membro do VTB pode adicionar outros membros.	• Registro do quadro • Registro do usuário	N/D
Ação Remover membro do VTB	Remova um usuário de um VTB. Somente membros de um VTB podem acessar o quadro. Qualquer membro do VTB pode remover outros membros.	• Registro do quadro • Registro do usuário	N/D

Ações de gestão de raias

Ação	Descrição	Etapas da ação	Estado
Adicionar raia do VTB	Adicione uma raia a um VTB de forma livre ou flexível. Esta ação não se aplica a Quadros guiados, que são restritos a raias fixas com base nos campos configurados.	• Registro do quadro • Nome da raia	Registro de raia do VTB
Renomear raia do VTB	Renomeie uma raia existente em um VTB de forma livre ou flexível.	• Registro de raia • Nome da nova raia	N/D
Reordenar raia do VTB	Reordenar raias em qualquer VTB.	• Registro de raia • Nome da nova raia	N/D
Excluir raia do VTB	Exclua uma raia existente de um VTB de forma livre ou flexível.	Registro de raia	N/D

Ações da gestão de cartões

Fluxo/Ação	Descrição	Etapas da ação	Estado
Criar cartão VTB	Crie um cartão VTB em um quadro de forma livre para uma tarefa.	• Registro de raia • Registro de tarefa	Registro do cartão

Tradução automática

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

Ações da gestão de cartões

Fluxo/Ação	Descrição	Etapas da ação	Estado
Atribuir cartão VTB	Atribua um usuário a um cartão VTB.	• Registro do cartão • Registro do usuário	N/D
Mover cartão VTB	Mova um cartão VTB de uma raia para outra. **Nota:** Para quadros flexíveis, use a ação Atualizar registro para mudar o estado da tarefa subjacente. Para Quadros guiados, esta ação muda o campo na tarefa associada a esse cartão.	• Registro do cartão • Registro de raia	N/D
Remover designado do cartão VTB	Remova um designado de um cartão.	Registro do cartão	N/D

Referência do Flow Designer

Veja os detalhes sobre Flow Designer componentes, como ações, lógica de fluxo e propriedades.

Considerações de design para o Flow Designer

Crie, execute, solucione problemas e monitore seus fluxos com mais eficiência. Use essas diretrizes para otimizar o desempenho de seus fluxos.

Desenvolvimento de aplicações

Ao projetar uma ação ou um fluxo, use essas considerações de design como guia.

Use recursos de desenvolvimento de aplicações padrão Now Platform para criar, gerenciar, proteger e implantar conteúdo Flow Designer. Os designers de fluxo e ação normalmente executam as seguintes tarefas de desenvolvimento de aplicações:

- Crie uma aplicação personalizada para armazenar fluxos e ações.
- Defina permissões de aplicação para compartilhar ou restringir o acesso aos dados da aplicação.
- Conceda aos desenvolvedores de aplicações acesso a Flow Designer.
- Publique aplicações personalizadas no repositório de aplicações para implantar fluxos e ações em 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.

Fluxos

Os fluxos devem ser coleções de trabalho curtas, modulares e reutilizáveis. Se eles levarem mais de uma hora para serem executados, provavelmente serão muito longos e poderão ser mais eficientes.

Todas as diretrizes gerais que se aplicam a fluxos também se aplicam a subfluxos.

Evitar lógica de negócios conflitante ou duplicada

As automações podem ser criadas com o Flow Designer, regras de negócios, fluxos de trabalho e o Hub de integração. Antes de começar a usar Flow Designer , certifique-se de entender como as automações Now Platform existentes funcionam. Desative as automações antes de substituí-las por Flow Designer fluxos e ações. Consulte o Visão geral da arquitetura para saber como Flow Designer funciona no Now Platform.

Revise a documentação de Fluxos, Subfluxose Ações, se necessário.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou de uma entrada variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições de gatilho são atendidas e os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados como entrada para fluxos. Se você precisar de uma entrada de variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo.

Reutilizar lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Conceder funções de fluxo para acessar dados protegidos por função e preservar as informações do usuário

As funções de fluxo ajudam a manter as permissões dos fluxos simples. Use funções de fluxo para preservar as informações do usuário e conceder acesso aos dados, em vez de executar um fluxo como o usuário do sistema. Adicionar funções de fluxo também dá acesso a dados adicionais que um fluxo iniciado pelo usuário geralmente não tem. As funções concedidas se aplicam somente ao fluxo. Eles não se aplicam ao usuário que iniciou o fluxo.

Use a lógica de fluxo ou um gatilho baseado em programação para controlar o tempo do fluxo

A lógica de fluxo ou os gatilhos baseados em programação ajudam a otimizar o desempenho dos fluxos. Não use o método `gs.sleep()` para aguardar em um fluxo. O método `gs.sleep()` impede que o thread execute outro trabalho. Para executar um fluxo em um horário específico, use um gatilho baseado em programação. Para pausar um fluxo por uma duração específica, use a lógica de fluxo de condiçãoAguardar uma duração ou aguardar.

Evitar dependências

Ramificações paralelas que dependem uma da outra paralisam um fluxo quando uma ramificação precisa aguardar a saída de outra ramificação. Em vez de criar ramificações paralelas em um fluxo, chame um subfluxo e retorne os resultados ao fluxo principal.

Contadores de loop de escopo

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Para garantir que haja uma condição de saída válida, contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação. Adicionar `var` a `para (i=0; i< comprimento; i + +)` :`para (var i = 0; i < comprimento; i + +)`

Limitar para cada e Fazer até loops para 1000 iterações

Tradução automática

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

Iterações com 1000 ou mais loops podem levar a problemas de memória por ter que armazenar detalhes de execução e registros de contexto.

- Defina o máximo de registros em Pesquisar registros.
- Evite alterar a propriedade sn_flow_designer.max_iterations, que tem como padrão 1000.
- Para loops aninhados, cada loop tem seu próprio número máximo de iterações.
- Para grandes quantidades de processamento de dados, considere agrupar em lotes menores.
- Para importações em massa, considere as importações simultâneas .

Usar QuickAPI para execuções mais rápidas (alternativa de regra de negócios)

- As execuçõesde QuickAPI são muito mais rápidas, mas há menos capacidade de depuração.
- As execuções de QuickAPI em primeiro plano são executadas na sessão do usuário como o usuário que chamou o fluxo.
- As execuções de QuickAPI em segundo plano são executadas em um thread em segundo plano e na sessão do usuário do "sistema".

Usar loops Fazer até em vez de chamar fluxos deles próprios

A recursão direta em que um fluxo chama a si mesmo não é permitida e há erros. Recursão indireta em que o fluxo A chama o fluxo B, que chama o fluxo A é permitido até três vezes. Em vez de chamar um fluxo recursivamente, use a lógica de fluxo Fazer até para continuar trabalhando em registros até que uma determinada condição seja atendida.

Executar fluxos em segundo plano

A execução de fluxos em segundo plano permite que threads de IU sejam liberados em vez de pausar a sessão do usuário até que a execução do fluxo seja concluída. Por padrão, os fluxos são executados de forma assíncrona em segundo plano. A execução de fluxos em segundo plano permite que os usuários continuem trabalhando na IU enquanto o fluxo é executado.

Evite a lógica de fluxo que aguarda após a coleta de uma saída grande

Usar uma carga grande imediatamente após a recuperação pode ajudar a evitar problemas de memória. Em vez de armazenar uma carga grande na memória, adicione ações para processar a carga. Quanto mais cedo você processar uma carga recuperada, mais cedo o sistema poderá liberar memória para processar outras ações.

Minimizar salternando entre ambientes

Alternar constantemente entre as etapas instância e MID Server em um fluxo pode levar a atrasos no processamento. Para minimizar o risco de atrasos, limite a alternância entre instância e MID a apenas uma vez.

Incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo em conjuntos para atualização

A ausência de esquemas de dados complexos pode causar problemas de execução. Certifique-se de incluir registros sys_complex_object gerados pelo fluxo em conjuntos de atualizações. Em vez de criar manualmente conjuntos de atualizações, considere transferir fluxos de uma instância para outra usando o repositório de aplicações.

Fluxos de chamada de um script quando você precisar de um gatilho personalizado

Se nenhum dos gatilhos existentes atender às suas necessidades de negócios, você poderá criar um script para iniciar um fluxo quando suas condições de gatilho personalizadas forem atendidas. Em vez de criar um fluxo com um gatilho desnecessário, considere a criação de um subfluxo, que não tem um gatilho. Use seu script para fornecer as entradas de subfluxo necessárias somente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 condições do script forem atendidas. Chamar um subfluxo em vez de um fluxo evita a possibilidade de as condições do gatilho de fluxo serem atendidas e executar o fluxo inesperadamente.

Evite implantar fluxos de versão mais recentes em instâncias em versões mais antigas

Flow Designer não é compatível com a implantação de fluxos para instâncias em execução em versões anteriores. Às vezes, o modelo de dados do fluxo muda entre as versões, o que pode impedir a execução do fluxo ou produzir resultados inesperados.

Desativar o relatório de fluxo na produção

Minimize a quantidade de memória necessária para executar fluxos desabilitando o relatório de fluxo. O relatório de fluxo armazena informações de configuração e tempo de execução para a página Detalhes de execução. Esses relatórios são bons para solução de problemas, mas exigem que uma grande quantidade de dados seja mantida na memória e no banco de dados. Por padrão, o relatório de fluxo está desabilitado e o sistema só gera detalhes de execução quando você testa manualmente um fluxo ou ação. Em vez disso, você pode usar arquivos de log, que ainda estão disponíveis quando o relatório está desativado.

Reduza a quantidade de memória consumida em fluxos com loop aninhado

Quando o relatório estiver ativado, defina com.snc.process_flow.reporting.iteration.lastn como um valor de "1" para reduzir as quantidades de memória que as iterações de loop anteriores consomem. Quanto mais iterações você relatar, mais memória será necessária.

Subfluxos

As diretrizes gerais que se aplicam aos fluxos também se aplicam aos subfluxos.

Os motivos para usar um subfluxo em vez de um fluxo incluem o seguinte:

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou de uma entrada variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições de gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados como entrada para fluxos. Se você precisar de uma entrada de variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo.

Reutilizar lógica de negócios

Crie um conjunto de operações reutilizáveis como um subfluxo que pode ser usado em vários fluxos.

Configure diferentes valores de entrada para cada chamada

Configure os valores de entrada de um subfluxo de forma diferente cada vez que você chamá-lo. Por exemplo, projete um subfluxo para aceitar diferentes tipos de registro como uma execução de entrada. Reutilize este subfluxo de registro genérico em vez de gravar um fluxo específico para cada tipo de registro.

Melhorar o desempenho e a legibilidade de fluxos grandes

Use subfluxos quando um fluxo exceder 25 ações. 50 é o número máximo de ações especificadas pela propriedade do sistema sn_flow_designer.max_actions, mas limita um fluxo a 25 ações para obter o melhor desempenho.

Passar entradas e saídas com subfluxos

Chame subfluxos se quiser passar entradas e saídas. Use subfluxos se quiser especificar as entradas disponíveis para um subfluxo quando ele iniciar ou se quiser especificar as saídas disponíveis para o fluxo primário após o término de um subfluxo.

Acionar vários fluxos em um único evento versus usar subfluxos paralelos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 subfluxos paralelos se houver saídas inter-relacionadas ou se alguma ação precisar ser tomada quando todas estiverem disponíveis. Caso contrário, será mais simples acionar vários fluxos.
- Para configurar subfluxos paralelos, inicie cada subfluxo sem aguardar e use a condição aguardar para aguardar que cada subfluxo seja terminal (concluído, erro, cancelado)

Use fluxos dinâmicos se você tiver vários subfluxos com funcionalidade semelhante

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para spokes IntegrationHub .

Evite o limite de 10 itens no processo de tratamento de erros

Em vez de forçar seu processo de tratamento de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Executar ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados de registro. Quando um erro de fluxo deixar os dados de registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Gatilhos

Siga estas diretrizes gerais ao criar gatilhos de registro.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou de uma entrada variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições de gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados como entrada para fluxos. Se você precisar de uma entrada de variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo.

Adicione condições para especificar quais valores de registro iniciam seu fluxo

Iniciar um fluxo somente quando necessário consome menos recursos do sistema do que iniciar um fluxo, pausá-lo e aguardar para retomar o fluxo até que uma condição de registro específica se aplique. Em vez de criar um fluxo que começa com uma ação Aguardar condição, reprojete o fluxo para incluir a condição de espera como parte do gatilho de registro.

Criar condições exclusivas para gatilhos de registro na mesma tabela

Para impedir que os fluxos substituam um ao outro, crie condições exclusivas para cada fluxo em execução na mesma tabela. Se vários fluxos na mesma tabela o mesmo filtro, não há como saber a ordem na qual os fluxos são executados. O uso de condições também ajuda a otimizar o desempenho do fluxo, retornando um conjunto menor e mais preciso de registros.

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram os registros adicionados ou atualizados aplicando um conjunto de atualizações ou importando um arquivo XML. Essas operações se aplicam à aplicação inteira ou à tabela em vez de a um registro individual.

Substituir gatilhos de registro em tabelas do Catálogo de serviços por gatilhos de aplicação do Catálogo de serviços

O Flow Designer não exibe mais tabelas do Catálogo de serviços como opções para gatilhos de registro. Em vez disso, crie fluxos que usam o tipo de gatilho da aplicação Catálogo de serviços.

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

Condições de espera

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que aguardam uma condição.

Usar gatilhos de registro em vez de condições de espera para iniciar fluxos

Se você quiser que um fluxo seja executado somente quando determinadas condições de registro forem atendidas, crie um fluxo com um gatilho de registro em vez de iniciar e pausar um fluxo. Um fluxo de espera consome mais recursos do sistema do que um gatilho de fluxo.

Cancelar fluxos cujas condições de reinício nunca podem ocorrer

Evite que os fluxos aguardem indefinidamente especificando condições de parada de fluxo com Lógica de fluxo de término de fluxo. Para liberar recursos do sistema, você também pode cancelar qualquer fluxo cujas condições de reinício nunca possam ser atendidas. Por exemplo, cancele fluxos que aguardam atualizações de registro de incidente em que o incidente relacionado está fechado.

Restringir as condições de espera aos campos presentes na tabela atual

A ação Aguardar condição só pode monitorar mudanças nos campos da tabela à qual o registro pertence. A ação não pode detectar mudanças em campos em registros relacionados ou variáveis de catálogo. Por exemplo, se uma ação aguardar mudanças em um registro de incidente, ela não poderá detectar mudanças em um registro relacionado, como um item do catálogo ou registro de tarefa de mudança. Evite criar condições de espera que façam referência com pontos a outro registro, pois esses campos realmente pertencem ao registro relacionado. Evite criar condições de espera que dependem de variáveis do catálogo.

Fluxos com fases

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos com fases.

Evite definir fases que dependem de uma lógica de fluxo Para cada

O Flow Designer impede que você adicione fases em um bloco **Para cada**. Você só pode adicionar fases antes ou depois de um bloco **Para cada**.

Evite ter vários fluxos com fases na mesma tabela

Um campo de fase sempre exibe as informações de fase fornecidas pelo último fluxo a ser executado em uma tabela ou registro. Se vários fluxos forem executados nos mesmos registros, as fases definidas em um fluxo poderão, em teoria, substituir as fases de outro fluxo. Para evitar que vários fluxos substituam as fases um do outro, defina condições de gatilho exclusivas para cada fluxo.

Evite atualizar os campos de fase

Se você gerencia fases com um fluxo, evite atualizar diretamente os campos de fase com ações, regras de negócios, chamadas de script ou fluxos de trabalho. Atualizar manualmente o valor de um campo de fase pode produzir resultados inesperados ou indesejados.

Certifique-se de que cada fluxo em uma tabela tenha condições de gatilho exclusivas

Adicionar condições de gatilho exclusivas a cada fluxo garante que os fluxos sejam executados somente sob essas condições e evita que as fases de um fluxo substituam as fases de outro fluxo. Especificar condições exclusivas do gatilho facilita a solução de problemas de fluxos, limitando o número de execuções de fluxo que podem produzir mudanças de registro.

Usar fases de erro para se comunicar com o usuário

O estado de erro de fluxo não afeta a execução do fluxo. Um fluxo continua em execução mesmo se atingir um estágio de erro. Use um bloco de lógica de fluxo condicional para definir a fase de erro e comunicar ao usuário que o estado da fase atual é Erro. Por exemplo, se uma aprovação não for aprovada dentro do limite necessário, convém comunicar um erro ao usuário.

Use a fase de erro para parar o processamento de um fluxo

Tradução automática

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

Use um bloco de lógica de fluxo condicional para identificar quando um fluxo entra na fase de erro. Use a lógica de fluxo para parar de processar o fluxo ou executar algum tipo de ação de correção. Por exemplo, você pode querer mudar o estado do registro ou a atribuição quando um fluxo atinge um estado de erro.

Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

Evite criar dependências de dados entre caminhos

Como um fluxo pode executar caminhos em qualquer ordem, evite criar dependências de dados entre caminhos separados. Por exemplo, não tenha um caminho que crie um registro e outro que atualize o mesmo registro. O caminho do registro de atualização pode ser executado antes do caminho do registro de criação.

Não compartilhar dados entre caminhos

Flow Designer impede que você arraste cápsulas de dados entre os caminhos porque o sistema não pode determinar qual caminho terminará primeiro para fornecer o valor de saída.

Lógica de fluxos dinâmicos

Use fluxos dinâmicos se você tiver vários subfluxos com funcionalidade semelhante

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para spokes IntegrationHub .

Certifique-se de que as entradas de subfluxo chamadas dinamicamente correspondam às entradas de fluxo do modelo

O sistema gera um erro e o fluxo principal não pode ser executado corretamente quando as entradas de um fluxo dinâmico e do modelo de fluxo não coincidem.

Usar o contexto correto ao obter saídas de fluxo

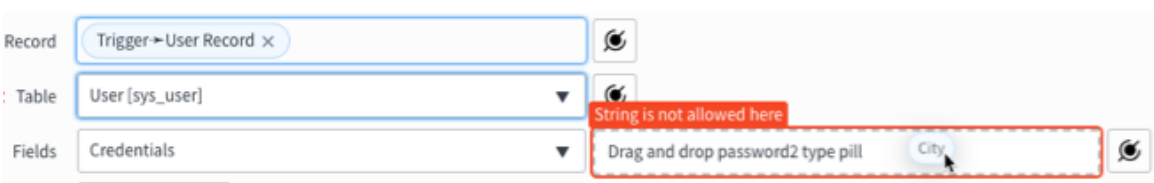
Um registro de contexto identifica exclusivamente a execução do fluxo. Se você executar um fluxo dinâmico várias vezes, haverá vários registros de contexto para escolher. Quando você usar o fluxo dinâmico várias vezes em um fluxo, certifique-se de escolher o registro de contexto correto da execução correta sempre que obter saídas de fluxo.

Cápsulas de dados de Password2

Siga estas diretrizes ao projetar fluxos que contenham dados de senha (criptografados bidirecionalmente).

Atribua valores usando cápsulas de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente).

Você só pode atribuir um valor a uma variável password2 selecionando uma cápsula de dados de password2 existente. Não há suporte para a seleção de valores de outros tipos de campo. Flow Designer apresenta uma mensagem de aviso quando tipos de cápsula de dados inválidos são selecionados.



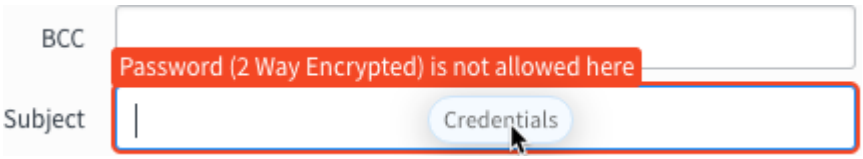
Nota:
Você não pode inserir manualmente valores de Senha (criptografada bidirecionalmente).

Usar variáveis de Senha (criptografada bidirecionalmente) somente para tipos de campo válidos

Tradução automática

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

Flow Designer impede a seleção de cápsulas de dados Password2 como o valor para tipos de campo inválidos. O sistema apresenta uma mensagem de aviso quando o campo é de um tipo incompatível.



Flow Designer permite que somente cápsulas de dados Password2 sejam arrastadas para os seguintes tipos de campo:

- Campos de corpo de e-mail
- Campos HTML
- Campos de senha 2
- Variáveis de entrada do PowerShell
- Campos REST
  - Variáveis
  - Corpo da carga REST
  - Parâmetros de consulta
  - Cabeçalhos
  - Valores de formulário REST de várias partes
  - Valores codificados por URL de formulário
- Campos SOAP
  - Cabeçalhos
  - Envelope

Nota:
você não pode usar variáveis de Senha (criptografada bidirecionalmente) como condições

O Flow Designer executa uma verificação de validação quando um usuário salva, publica ou testa ações e fluxos. Esta verificação mostra que um alerta para quaisquer cápsulas de dados descartados em tipos de campo restritos e impede a execução da ação ou do fluxo. Atualize a ação ou o fluxo para remover a cápsula de dados inválida e tente a ação novamente.

Configurar módulos de criptografia para descriptografia

Somente usuários com acesso válido ao módulo de criptografia podem descriptografar e exibir o conteúdo das variáveis password2. Para especificar o algoritmo de criptografia e quais funções podem acessar dados criptografados, consulte Criptografia Password2 com KMF .

Ações do Temporizador de Percentual de ANS

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que contenham ações do Temporizador de porcentagem de Acordo de nível de serviço (ANS).

Adicionar ações do Temporizador de Percentual de ANS somente a fluxos com um gatilho de Tarefa de ANS

Tradução automática

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

Uma ação do Temporizador de Percentual de ANS só pode ser executada quando o fluxo inicia a partir de um gatilho de Tarefa de ANS. Você não pode ativar um subfluxo que contém uma ação do Temporizador de Percentual de ANS.

Criar lógica de fluxo condicional para valores de status esperados

Use o valor do campo **Status** como uma condição para a lógica de fluxo. Crie lógica de fluxo para valores de **Status** esperados, como **Concluído**, **Reparar**e **Ignorado**. Por exemplo, adicione um bloco de lógica de fluxo **If** para enviar uma notificação quando o Temporizador de porcentagem de ANS tiver um status **Concluído**.

Atribua a cada ação do Temporizador de Percentual de ANS um valor percentual cumulativo exclusivo de Aguardar

Cada ação do Temporizador de Percentual de ANS calcula sua própria Data/Hora de Término Programada usando seu valor de porcentagem Aguardar. Se você criar várias ações do Temporizador de Percentual de ANS, forneça a cada ação seu próprio valor percentual cumulativo Aguardar. Por exemplo, crie três ações separadas com diferentes valores de porcentagem de conclusão, como 25%, 50% e 75% concluídos. Definir todas as três ações com o mesmo valor de porcentagem concluída, como 25%, faz com que os temporizadores sejam concluídos ao mesmo tempo.

Copiar fluxos existentes para fazer personalizações

Reduza o tempo de desenvolvimento copiando os fluxos de SLA padrão e personalizando as cópias com sua própria lógica. Selecione um fluxo personalizado a ser executado a partir da definição do ANS. Consulte Criar uma definição do ANS .

Entradas dinâmicas

Considerar entradas dinâmicas para integrações de terceiros

As entradas dinâmicas permitem criar fluxos que buscam dados dinamicamente de fontes externas. Em integrações de terceiros, as entradas dinâmicas podem fornecer valores de dados que pertencem a um endpoint específico. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Flow Designer, consulte IntegrationHub .

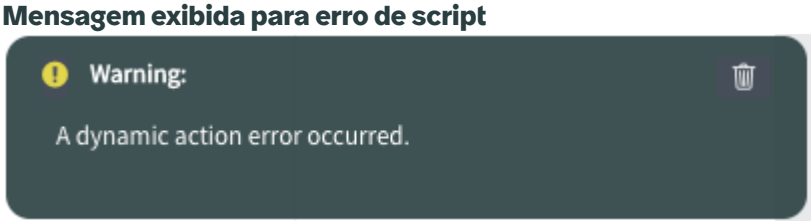
Esteja ciente do tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as entradas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que o tempo limite seja atingido. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina a propriedade do sistema `sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds` com um valor mais alto. No entanto, não use valores de tempo limite longos para fluxos interativos em que um usuário final deve inserir ou selecionar um valor.

Esteja ciente dos erros de script

Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, podem ocorrer erros de script. Ao usar scripts para gerar variáveis JSON para suas entradas dinâmicas, você pode encontrar erros que impedem as entradas de receber os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de entrada dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Mensagem exibida para erro de script



Limitar as entradas do tipo de entradas dinâmicas a 40 valores de entrada

Uma entrada do tipo de entradas dinâmicas só pode renderizar um determinado número de entradas antes que o objeto JSON se torne grande demais para ser armazenado na memória.

Tradução automática

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

Limitar as entradas dinâmicas a 40 valores de entrada minimiza as chances de ficar sem memória e de experimentar comportamentos inesperados, como erros de renderização ou truncamento de dados.

Limitar a saída JSON a 5.000 itens de matriz para modelos dinâmicos e opções dinâmicas

As entradas de escolha dinâmica e modelo dinâmico podem exibir até 5.000 itens de matriz. Uma opção dinâmica só pode exibir até 5.000 opções de lista de seleção e um modelo dinâmico só pode exibir até 5.000 valores de modelo de campo. Se sua ação de coleta de dados coletar dados para um modelo dinâmico ou uma opção dinâmica, restrinja o número máximo de itens de matriz que ela retorna para 5.000. O limite de 5.000 itens de matriz evita que a instância tenha problemas de desempenho ao renderizar as opções ou os valores de campo.

Saídas dinâmicas

Usar saídas dinâmicas para integrações de terceiros

Use saídas dinâmicas para introspecção e busque dados de sistemas externos durante o design de fluxo. Por exemplo, você pode especificar endpoints de serviço ou ações de chamada que interagem com APIs de endpoint específicas. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de terceiros com Flow Designer, consulte IntegrationHub .

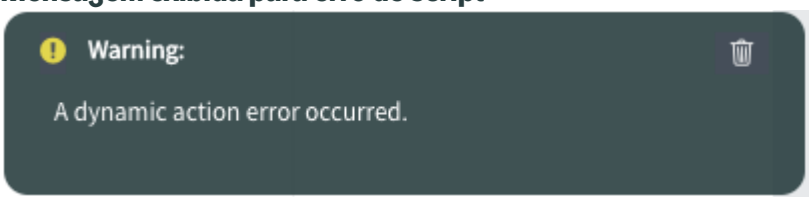
Observe o tempo necessário para recuperar grandes quantidades de dados

Por padrão, as saídas dinâmicas têm até 300 segundos para coletar dados antes que o sistema as interrompa. Se sua ação de coleta de dados precisar de mais tempo para coletar dados, defina a propriedade do sistema `sn_flow_designer.sync_action_execution_timeout_in_seconds` com um valor maior. Evite valores de tempo limite longos para fluxos interativos em que um usuário final espera inserir ou selecionar um valor.

Esteja ciente dos erros de script

Como todas as ações de coleta de dados usam uma etapa de script, podem ocorrer erros de script. Revise todos os scripts usados para gerar variáveis JSON porque os erros de script podem impedir que as saídas recebam os valores JSON de que precisam. Quando ocorre um erro de script de saída dinâmica, a seguinte mensagem de aviso pode ser exibida.

Mensagem exibida para erro de script



Listar.[Tabela] dados

Adicionar um qualificador de referência para filtrar registros de lista

Filtre os registros que a variável de lista exibe como opções válidas adicionando um qualificador de referência. O qualificador de referência atua como um filtro de lista necessário e faz com que a variável da lista exiba somente registros que correspondam às condições do qualificador de referência. Por exemplo, para exibir somente registros de incidentes ativos, adicione a condição do qualificador de referência **[Active][is][true]**.

Evite selecionar registros padrão para ações destinadas à ServiceNow Store

Evite selecionar registros padrão para uma lista, a menos que você saiba que todas as instâncias têm acesso aos registros selecionados. Os desenvolvedores do spoke normalmente não têm acesso aos dados dos clientes que instalam sua ação personalizada. Se você quiser publicar uma ação personalizada na ServiceNow Store, talvez precise fornecer registros padrão como 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.

Usar Variáveis de lista na lógica de fluxo Para cada

Você pode usar uma variável Lista para especificar os registros a serem processados na lógica de fluxo Para cada. A lógica de fluxo Para cada ignora qualquer sem registro sys_id presente nos dados. Por exemplo, se a variável Lista contiver um endereço de e-mail, a lógica de fluxo o ignorará.

Regras de aprovação

Forneça um valor padrão

Crie ou selecione uma regra de aprovação como um valor padrão.

Funções de transformação

Aplicar funções de transformação a tipos válidos de cápsulas de dados para a entrada

Certifique-se de verificar o tipo de cápsula de dados para a entrada antes de aplicar uma função de transformação. Aplicar uma função de transformação a um tipo de cápsula de dados inválido faz com que o sistema ignore a transformação. Também ocorrerá um erro se as funções de transformação produzirem resultados que o sistema não possa analisar. Por exemplo, ao transformar uma cadeia de caracteres em uma data, o sistema emitirá um erro se a transformação não produzir uma data válida.

Confirmar funções de transformação aplicadas para várias entradas com a mesma cápsula de dados

Uma função de transformação cria um novo valor no tempo de execução para uma entrada específica e não muda a cápsula de dados original. Se você usar a mesma cápsula de dados em várias ações ou etapas, as funções de transformação deverão ser aplicadas a cada entrada individualt.

Exibir valores transformados finais nos detalhes de execução do fluxo

Somente o valor transformado final, e não o valor de cada transformação aplicada, aparece nos detalhes de execução do fluxo.

Teste as funções de transformação para verificar se elas produzem os resultados esperados

Certifique-se de que suas funções de transformação produzam os valores de tempo de execução esperados para as cápsulas de dados. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Testar uma ação.

Scripts em linha

Siga estas diretrizes gerais para criar scripts em linha [] reutilizáveis e mantidos .

Gravar script em linha para lógica pequena não reutilizável

Use o formato de script em linha ou modifique os dados para entradas e casos de uso específicos. Para lógica reutilizável, crie uma ação ou subfluxo.

Analisar as funções de transformação disponíveis

Flow Designer fornece uma lista de funções de transformação padrão para conversões de dados e operações de formatação. Em vez de escrever e manter uma solução de script personalizada, selecione uma função de transformação existente, se houver uma disponível.

Inclusões de script de chamada do script em linha

Chame uma inclusão de script do seu script em linha para reduzir a quantidade de código que você grava e também para manter o código comum em um único local. Use o construtor de classe para chamar sua inclusão de script. Para obter mais informações sobre como criar uma inclusão de script, consulte Script includes .

```
var si = new MyScriptInclude();
si.functionOne();
```

Tradução automática

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

Crie ações personalizadas ou subfluxos para código reutilizável em vez de script em linha

Crie ações ou subfluxos personalizados para lógica de dados reutilizável ou complexa, como mudança do tipo de dados de origem. Você também pode fornecer ações personalizadas ou subfluxos para designers de fluxo que não se sintam à vontade com o código.

Evite duplicar a funcionalidade de ação e fluxo

Evite escrever scripts em linha que dupliquem a ação e a funcionalidade de fluxo. Por exemplo, em vez de escrever um script em linha para executar operações de registro, use as ações de linha de base de criação e atualização de registro.

Evitar mudanças de tipo de dados

Evite erros de tempo de execução verificando se o script em linha fornece informações no mesmo tipo de dados que a entrada ou a saída espera.

Crie variáveis declarando-as com a palavra-chave var

Use a palavra-chave `var` para declarar variáveis para que elas permaneçam dentro do escopo JavaScript apropriado. Quando você cria uma variável atribuindo um valor a ela, o JavaScript pode anexá-la ao objeto global, o que pode fazer com que os valores de variável persistam fora do escopo local e causem erros.

Processar saídas de registros com a lógica de fluxo Para cada e o objeto de dados de fluxo

O script em linha só pode acessar a saída de **registros** de uma ação Pesquisar registros da lógica de fluxo Para cada. Adicione uma ação Pesquisar registros ao fluxo para gerar a saída de registros. Adicione uma lógica de fluxo Para cada ao fluxo para processar cada registro na saída de registros. Crie uma referência de script em linha para a lógica de fluxo Para cada usando os objetos fd_data e item. Por exemplo, esta referência pressupõe que a lógica de fluxo Para cada é o segundo item no contorno do fluxo `fd_data._2__for_each.item`.

Use sugestões de digitação antecipada para gerar referências a dados de fluxo e ação.

Crie referências para dados de fluxo e ação usando o objeto fd_data. O editor de script exibe sugestões de digitação antecipada para dados de fluxo e ação existentes quando você digita `fd_data`. Selecione uma sugestão para criar referências para dados de fluxo e ação.

Nota:
Consulte os dados de registro em uma lógica de fluxo Para cada usando o objeto do **item**.

Contadores de loop de escopo

Os loops de script não têm um número máximo de iterações, portanto, os loops são executados infinitamente quando não há uma condição de saída válida.

Para garantir que haja uma condição de saída válida, use contadores de loop de escopo em scripts em linha ou em etapas de script em uma ação. Adicionar `var` apara `(i=0; i< comprimento; i+ +)` e obter para `(var i=0; i< comprimento; i + +)`

Dados complexos

Siga estas diretrizes gerais para criar estruturas de dados reutilizáveis e que podem ser mantidas.

Minimize o número de níveis secundários na hierarquia

Quanto mais níveis secundários uma estrutura de dados tiver, mais difícil será exibir e selecionar uma variável de dados na hierarquia. Embora você possa criar estruturas de dados com qualquer número de níveis secundários, fica difícil navegar e entender estruturas de dados com mais de sete níveis secundários. Para obter a melhor experiência do usuário, evite criar estruturas de dados que tenham tantos níveis secundários que precisem rolar horizontalmente para vê-los e preenchê-los.

Tradução automática

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

Crie um objeto separado para cada tipo de dados de registro

A maioria dos dados Flow Designer são dados de registro, sejam de uma instância ou de um sistema externo. Este método de design garante que você saiba o que o objeto contém e de onde os dados vieram.

Recriar estruturas de dados de registro

Ao criar objetos que recebem ou transmitem dados de registro, revise as entradas do dicionário do banco de dados para esses registros e crie estruturas de dados de objeto correspondentes. Por exemplo, suponha que você queira que um objeto contenha dados das tabelas Incidente e Item de configuração. Você pode criar um elemento de cadeia de caracteres para o campo **Descrição resumida** na tabela Incidente e uma matriz de elemento de cadeia de caracteres para o campo **Classe** na tabela [Item de configuração.

Criar objetos para combinar diferentes tipos de registros

Se você precisar de informações de vários tipos de registros, crie um objeto que contenha todas as informações necessárias. Você pode usar o objeto para formatar ou analisar dados em Flow Designer.

Script com dados complexos

Lembre-se dessas diretrizes gerais ao criar scripts com dados complexos.

Use entradas de cadeia de caracteres para converter dados complexos em uma cadeia de caracteres JSON

Quando você mapeia dados complexos para uma entrada de cadeia de caracteres, Flow Designer os converte automaticamente em uma cadeia de caracteres JSON. Em vez de escrever um script, você pode adicionar uma entrada de cadeia de caracteres a uma etapa REST e mapeá-la para dados complexos de uma ação ou etapa anterior.

Salve seus objetos como modelos

Salve seus objetos como modelos para poder reutilizá-los em outras ações, fluxos e etapas de script.

Criar variáveis de entrada de script para acessar dados anteriores

Crie uma variável de entrada de script para todos os dados que você deseja acessar a partir da entrada da ação ou de uma etapa anterior. Mapeie a variável de entrada do script para a cápsula de dados de entrada ou de etapa. Por exemplo, mapeie a variável de entrada do script para uma lista de registros de usuário que você pesquisou em uma etapa anterior.

Criar uma variável de saída de script para armazenar dados complexos

Crie uma variável de saída de script para armazenar todos os dados complexos que seu script criar. As variáveis de saída do script devem corresponder aos valores definidos no script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos de objetos para armazenar vários objetos de contato. Salve o objeto de contato como modelo para reutilizá-lo.

Mapear a saída da ação para a variável de saída do script

Quando você quiser que uma ação personalizada gere dados complexos, adicione uma saída de ação e mapeie-a para a cápsula de dados para sua variável de saída da etapa de script. Por exemplo, crie uma matriz de contatos e carregue o modelo de objeto de contato que você salvou anteriormente. Mapeie a saída da ação para a matriz de contatos produzida pela etapa de script.

Flow Designer e separação de domínio

Siga estas diretrizes gerais ao usar a separação de domínio com Flow Designer.

Certifique-se de que os fluxos, as ações e os subfluxos do locatário sejam executados corretamente para os 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.

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

Nota:
Os autores de fluxo podem ver somente o conteúdo Flow Designer disponível do domínio atual e de todos os domínios primários na hierarquia. Flow Designer não exibe o conteúdo visível de domínios "contém".

Forneça um nome exclusivo para cada fluxo, ação e subfluxo

Como todos os domínios compartilham o conteúdo Flow Designer, faça com que um administrador de SP no domínio TOP nomeie exclusivamente cada fluxo, ação e subfluxo. Isso garante que um fluxo destinado a um domínio não duplique o nome de um fluxo em outro domínio. Por exemplo, adicione o domínio ao nome do fluxo, como Validar incidentes - TOP, Validar incidentes - ACMEe Validar incidentes - INITECH.

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

Flow Designer impede a ativação de qualquer fluxo que contenha artefatos indisponíveis para os domínios atuais ou primários. Por exemplo, se você criar um fluxo específico de domínio que pertença ao domínio ACME, ele não poderá conter ações ou subfluxos pertencentes ao domínio semelhante INITECH.

Editar conteúdo Flow Designer no domínio ao qual ele pertence

Embora os usuários em um domínio primário possam ver fluxos, ações e subfluxos em um domínio secundário, eles devem editá-los no domínio ao qual pertencem. Por exemplo, um administrador no domínio TOP pode ver fluxos do domínio ACME, mas deve alternar para o domínio ACME para editá-lo.

Implantação

Evite implantar fluxos de versão mais recentes em instâncias em versões mais antigas

Flow Designer não é compatível com a implantação de fluxos para instâncias em execução em versões anteriores. Às vezes, o modelo de dados do fluxo muda entre as versões, o que pode impedir a execução do fluxo ou produzir resultados inesperados.

Tratamento de erros de fluxo

Siga estas diretrizes para obter os benefícios oferecidos pelo tratamento de erros de fluxo.

Evite adicionar itens de tratamento de erros à seção principal do fluxo

Um fluxo normalmente para de ser executado quando uma ação ou subfluxo retorna um erro na seção principal. Um fluxo interrompido não pode executar nenhuma ação ou subfluxos após o ponto em que retornou um erro. Adicionar ações de tratamento de erros e subfluxos à seção Manipulador de erros garante que eles sejam executados quando houver um erro.

Capturar informações de status de erro

O objeto Status do erro contém informações sobre a ação que produziu um erro. Você pode usar essas informações para identificar a causa do erro, bem como registrar os dados que podem precisar de correção.

Suprimir mensagens de erro de subfluxo

Tradução automática

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

Você pode habilitar o Manipulador de erros para um subfluxo para impedir que seus erros sejam propagados em cascata para um fluxo primário. Deixar a seção do Manipulador de erros de subfluxo vazia garante que ela sempre gere o estado **Concluído (erro detectado)**.

Usar subfluxos para evitar o limite de 10 itens

Em vez de forçar seu processo de tratamento de erros a se ajustar a um limite de 10 itens, chame os subfluxos, que podem conter muito mais itens. Você também pode usar as saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos.

Usar subfluxos para executar ações corretivas

Em vez de recriar a mesma sequência de ações em vários fluxos, crie subfluxos reutilizáveis para corrigir erros nos dados de registro. Quando um erro de fluxo deixar os dados de registro em um estado indesejado, use subfluxos para corrigir esses registros. Você pode usar o manipulador de erros para identificar esses dados de registro como uma saída de subfluxo.

Avaliação de erro de ação

Siga estas diretrizes para obter os benefícios oferecidos pela avaliação de erro de ação.

Permita que somente etapas independentes continuem a execução

Permita que uma etapa continue em execução se ela não retornar os dados necessários para uma etapa posterior. Se uma etapa fornecer dados necessários para etapas posteriores, você saberá que as etapas posteriores não podem ser executadas com sucesso.

Evite mais de 10 condições de erro

Embora não haja limite para o número de condições de erro que você pode criar, cada condição de erro requer avaliação. Quanto mais condições de erro sua ação tiver para avaliar, mais lenta será a execução da ação.

Identificar falhas de etapa específicas

Você pode usar o Status da etapa para identificar quando uma etapa específica falha. Identificar uma etapa específica pode ser útil quando sua ação contém várias instâncias do mesmo tipo de etapa. Você também pode identificar uma etapa específica para que um manipulador de erros de fluxo possa tomar as ações corretivas apropriadas para a falha.

Colocar condições de erro específicas antes de condições de erro gerais

A avaliação de erros é interrompida quando a ação encontra uma condição de erro correspondente. Colocar condições gerais de erro primeiro pode impedir que a ação corresponda a condições de erro específicas.

Usar rótulos de condição de erro descritivos

Identifique uma condição de erro sem precisar editá-la. Por padrão, você só pode ver as condições de erro ao editá-las.

Administrador de fluxo

Desativar o relatório de fluxo na produção

Minimize a quantidade de memória necessária para executar fluxos desabilitando o relatório de fluxo. O relatório de fluxo armazena informações de configuração e tempo de execução para a página Detalhes de execução. Esses relatórios são bons para solução de problemas, mas exigem que uma grande quantidade de dados seja mantida na memória e no banco de dados. Por padrão, o relatório de fluxo está desabilitado e o sistema só gera detalhes de execução quando você testa manualmente um fluxo ou ação. Em vez disso, você pode usar arquivos de log, que ainda estão disponíveis quando o relatório está desativado.

Reduza a quantidade de memória consumida em fluxos com loop aninhado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relatório estiver ativado, defina com.snc.process_flow.reporting.iteration.lastn como um valor de "1" para reduzir as quantidades de memória que as iterações de loop anteriores consomem. Quanto mais iterações você relatar, mais memória será necessária.

Exibir valores transformados finais nos detalhes de execução do fluxo

Somente o valor transformado final aparece nos detalhes de execução do fluxoe não o valor de cada transformação aplicada.

Prioridade de fluxo

Siga estas considerações de design ao definir a prioridade de fluxo.

[store-future: BEGIN review]Monitorar tempos de execução de fluxo[End]

[store-future: BEGIN review]Use o painel Flow Designer IntegrationHub para monitorar os tempos de execução do fluxo e ver o rendimento médio. Identifique fluxos de longa execução e tendências sobre o processamento de fluxo.[End]

Evite definir todos os fluxos para serem executados com alta prioridade

Use uma combinação de prioridades em vez de definir todos os fluxos com prioridade alta. Os threads de trabalho usam a prioridade relativa entre os fluxos para selecionar o trabalho. Se todos os fluxos forem executados com prioridade alta, não haverá fluxos de prioridade mais baixa para aguardar.

Evite definir prioridade de fluxo para fluxos que precisam ser pausados

Mantenha os fluxos que precisam ser pausados na prioridade média padrão, já que um fluxo que é pausado perde seu valor de prioridade ao retomar a execução.

Usar prioridade alta para fluxos críticos para os negócios

Limite a prioridade alta a fluxos que tenham alto valor comercial, sejam executados raramente e tenham um tempo de execução curto. Evite definir fluxos de alto volume como alta prioridade, pois isso limita o número de threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos.
Um fluxo de alta prioridade de longa execução também pode reduzir os threads de trabalho disponíveis para executar outros fluxos.

Usar prioridade baixa para fluxos de alto volume

Execute fluxos de alto volume em baixa prioridade para que outros fluxos sensíveis ao tempo possam ser executados primeiro. Fluxos de baixa prioridade não devem ser sensíveis ao tempo.

Usar prioridade média para fluxos sensíveis ao tempo

Use a prioridade de fluxo padrão quando um fluxo tiver alguma urgência de tempo quando comparado a outros fluxos.

Flow Designer ações

As ações podem ser adicionadas a qualquer fluxo, permitindo que os analistas de processo automatizem os recursos Now Platform sem precisar escrever código.

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

Em Flow Designer, um analista de processo adiciona ações a um fluxo e define as opções 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.

Ações de pesquisa

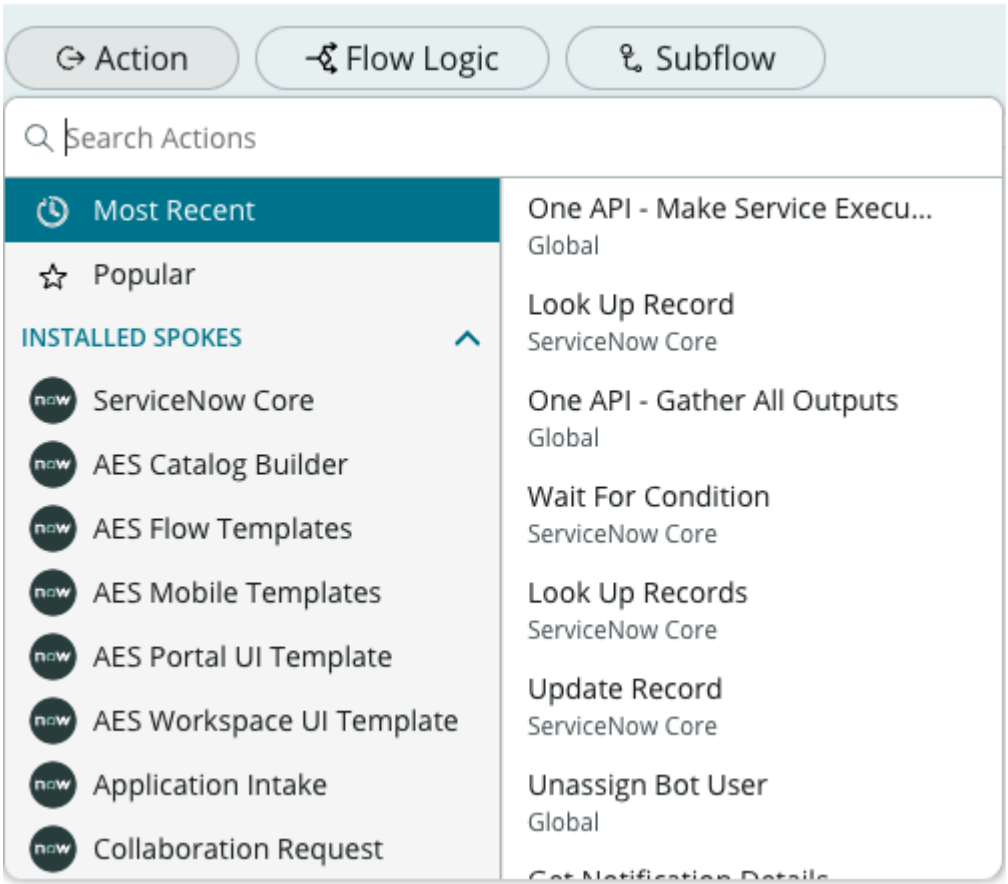
Você pode usar o filtro **Pesquisar ações** para encontrar uma ação por nome ou spoke. Conforme você insere dados, Flow Designer exibe uma lista de ações e spokes que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

Filtro de ações de pesquisa

Mais Recente

Você pode usar a opção **Mais recente** para exibir uma lista das ações selecionadas recentemente. Cada ação exibe o nome da ação e o spoke ao qual ela pertence abaixo do nome. Você pode usar o ícone de informações para ver mais informações sobre a ação, como sua descrição, entradas e saídas.

Ações mais recentes



Popular

Você pode usar a opção **Popular** para exibir uma lista de ações que sua organização usa com frequência. O sistema executa um trabalho programado a cada sete dias para gerar a lista de ações populares.

Tradução automática

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

Spokes instalados

Flow Designer exibe ações para cada spoke instalado. Você pode selecionar um nome de spoke para ver uma lista de ações disponíveis para o spoke. Todas as instâncias têm um spoke ServiceNow Core.

Uma ServiceNow *ação principal* é uma ação disponível para qualquer fluxo, independentemente dos spokes instalados. As ações principais de ServiceNow não podem ser exibidas ou editadas no ambiente de design Designer de ações. Por exemplo, a ação **Solicitar aprovação** é uma ação principal de ServiceNow que permite que os analistas de processo usem aprovações de Now Platform. Flow Designer fornece um conjunto de ações principais de ServiceNow para automatizar processos de Now Platform. Você pode adicionar ações específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Você pode encontrar todas as ações personalizadas criadas no spoke ao qual elas pertencem. Como alternativa, use o filtro Pesquisar ações para pesquisar ações por nome.

Adicionar link de anotação de trabalho ao contexto

Adicione uma entrada de campo de diário que contém um link para o registro de contexto de fluxo atual. Use o link para exibir os detalhes de execução do fluxo atual. Você pode adicionar um link de contexto de fluxo a qualquer registro que tenha um campo de diário.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Defina como o nome da tabela associada ao registro. Por exemplo, a tabela de tarefas.
Registro	O registro a ser atualizado. Arraste uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro. Por exemplo, o registro do gatilho.
Campo de parágrafo	O campo de diário para inserir o link para o registro de contexto de fluxo. Por exemplo, o campo de anotações de trabalho de um registro de tarefa.
Comentários adicionais	O texto a ser adicionado ao campo de diário antes do link do registro de contexto. Por exemplo, o nome da execução do fluxo.

Solicitar Ação de aprovação

Solicite aprovação para um registro com um campo de aprovação. Você pode configurar um conjunto de regras para aprovação, rejeição ou cancelamento. Se uma data de vencimento for adicionada a uma aprovação, a aprovação será automaticamente aprovada, rejeitada ou cancelada se os aprovadores não tiverem respondido até a hora designada.

Aprovações clássicas é um recurso da plataforma que permite que usuários ou grupos aprovem ou rejeitem uma tarefa.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Tradução automática

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

Campos

Campo	Descrição
Registro	Selecione um registro no painel de dados e arraste a cápsula de registro para o campo Registro. Se uma tabela com um campo de aprovação já estiver configurada, o **campo Aprovação** será definido como o campo correto.
Tabela	Defina como o nome da tabela associada ao registro.
Campo de aprovação	Selecione um campo da tabela designada para usar como status de aprovação.
Campo de parágrafo	Selecione um campo da tabela designada a ser usado para entradas de diário.
Regras	Defina as regras de aprovação e rejeição. As regras de aprovação determinam quais usuários podem aprovar ou rejeitar solicitações e o que acontece após a aprovação ou rejeição. As regras de aprovação ou rejeição incluem: • Aprovação por qualquer um • Todos os usuários aprovam • Todos responderam e qualquer pessoa aprova • % de usuários que aprovam • Número de usuários aprovam No campo ao lado da regra de aprovação, adicione os aprovadores desejados. Para adicionar aprovadores: • Selecione usuários individuais ou grupos. • Arraste ou selecione um campo de um registro. • Selecione o para permitir que um aprovador manual processe uma aprovação ou rejeição. Um aprovador manual é um usuário adicionado manualmente à lista relacionada de Aprovadores que pode aprovar a solicitação. Por exemplo, você pode adicionar manualmente um especialista no assunto a uma tarefa para aprovar a solicitação. Para saber mais sobre como adicionar aprovadores manuais, consulte Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores. Defina as regras de rejeição adicionando outro conjunto de regras OR. Ao definir aprovações, inclua regras de rejeição que sejam executadas quando não houver aprovações correspondentes. Essas regras de rejeição impedem que o fluxo permaneça em um estado de espera. Por exemplo, se uma aprovação puder ser aprovada por qualquer pessoa, crie uma regra de rejeição baseada em tempo, caso ninguém a aprove. **Nota:** Se você definir uma regra de aprovação sem regra de rejeição (ou vice-versa) e o estado de aprovação esperado não for atendido, o valor de tempo de execução será **cancelado**. Para obter informações sobre como usar scripts em linha para especificar regras de aprovação, consulte a publicação do blog

Tradução automática

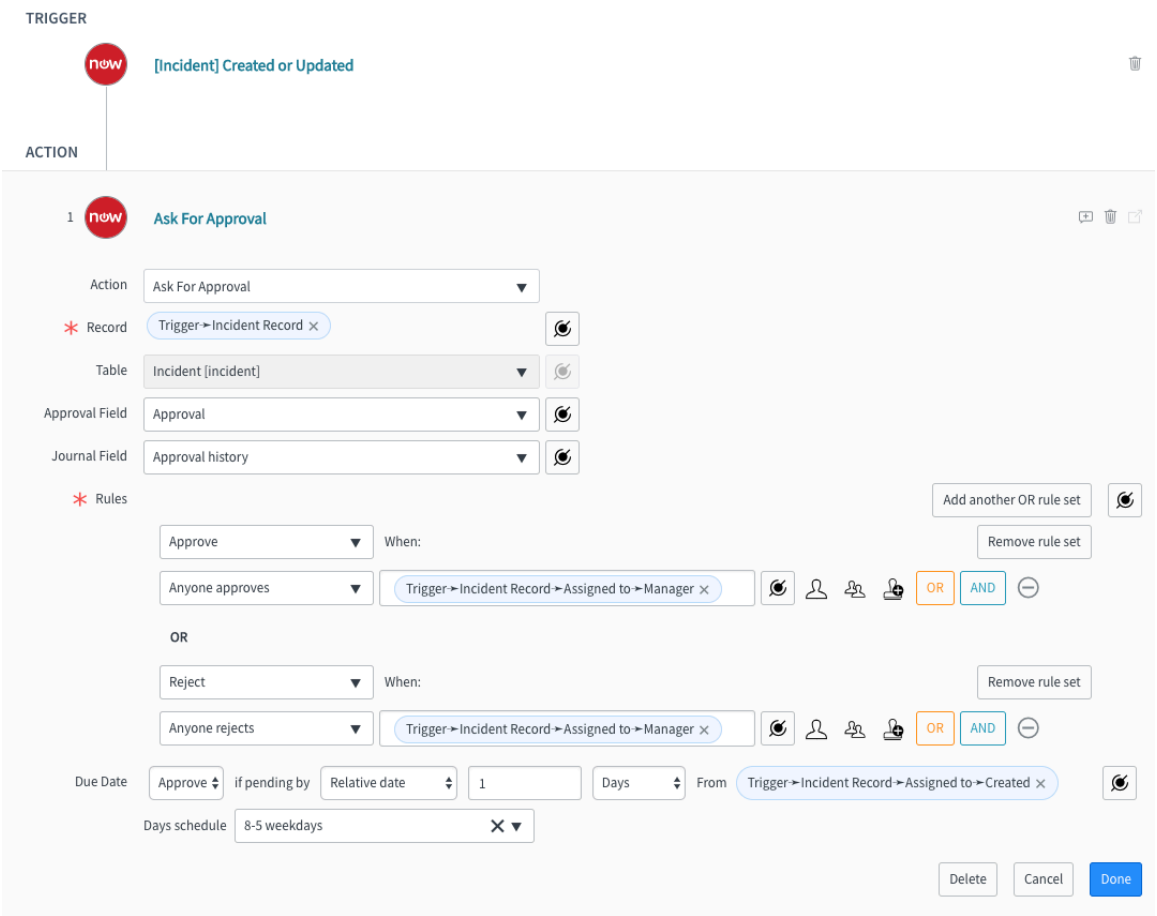
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Aprovações de script no Flow Designer com Variáveis de fluxo em ServiceNow Community.
Prazo	Defina uma data de vencimento para impedir que o fluxo permaneça indefinidamente aguardando aprovação. • Nenhum: a aprovação não depende de uma data específica. • Aprovar: aprove automaticamente a etapa se uma ação ainda estiver pendente na data especificada. • Rejeitar: rejeite automaticamente a etapa se uma ação ainda estiver pendente na data especificada. • Cancelar: cancele automaticamente a etapa se uma ação ainda estiver pendente na data especificada. **Nota:** As datas relativas sempre tratam os dias como 24 horas, independentemente da programação de dias selecionada. Por exemplo, se você criar uma data de vencimento que expira em 1 dia relativo, a data de vencimento ocorrerá em 24 horas com base na programação selecionada. Para uma programação de 8 a 5 dias da semana, exceto feriados, uma duração de 24 horas é o equivalente a 2 dias úteis completos e 6 horas no terceiro dia útil. Ao trabalhar com programações em que o dia útil é inferior a 24 horas, considere o uso de horas relativas em vez de 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.

Exemplo



Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Estado de Aprovação	Estado da solicitação de aprovação	Opção

[store-future: BEGIN review]

Considerações de design

Siga estas diretrizes ao solicitar aprovações.

Não duplique as ações de solicitação de aprovação em Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

Flow Designer não oferece suporte a várias solicitações de aprovação para o mesmo registro ao usar Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo. Solicitar aprovação no mesmo registro cria uma dependência entre as ramificações, o que pode produzir resultados inesperados, já que não há como saber qual ramificação será concluída primeiro.

[End]

Ação Associar registro ao e-mail

Associe um registro a um registro de e-mail [sys_email] para que você possa rastrear qual registro é afetado pelo 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.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro de E-mail	Registro de e-mail [sys_email] ao qual o registro de destino se associa.
Registro de destino	Registro a ser associado ao registro de e-mail

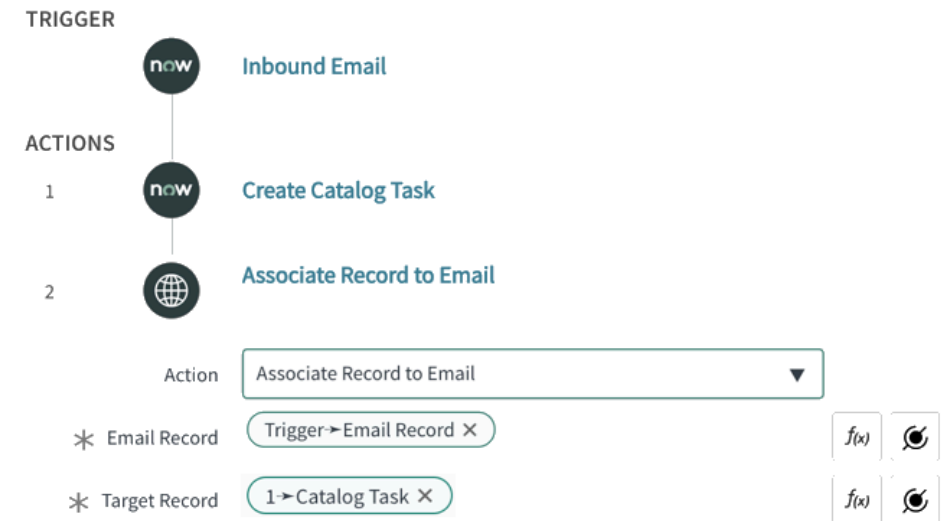
Saída

Esta ação atualiza o campo **Destino** no registro de e-mail [sys_email].

Exemplo

No exemplo a seguir, um proprietário de processo adiciona a ação Associar registro ao e-mail em um gatilho de e-mail de entrada. O usuário também adicionou uma ação Criar tarefa de catálogo no fluxo. No campo **Registro de e-mail**, o usuário seleciona para associar um registro ao e-mail que acionou o fluxo. No campo **Registro de destino**, o usuário seleciona para associar o registro de Tarefa do catálogo [sc_task] que é criado na ação Criar tarefa do catálogo.

Usando a ação Associar ao e-mail



Criar ação de Tarefa do catálogo

Cria um registro na tabela Tarefas de catálogo [sc_task] associada a um item solicitado na tabela Itens solicitados [sc_req_item]. Adiciona o registro da tarefa de catálogo como dados a serem usados no fluxo.

Tradução automática

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

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

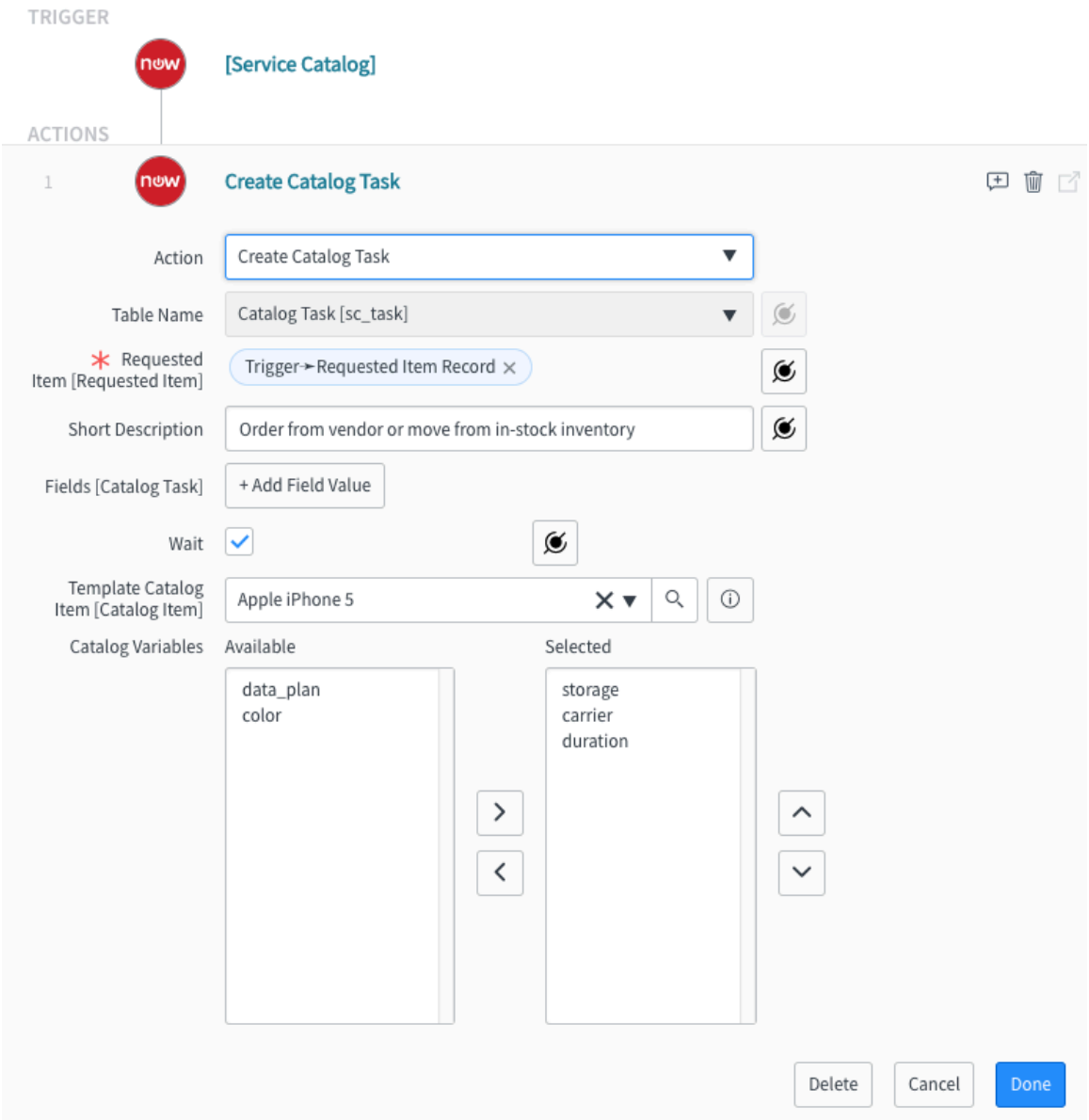
Campos

Campos	Descrição
Nome da tabela	A tabela Tarefa do catálogo [sc_task] em que a tarefa do catálogo é criada. Este valor é somente leitura.
Item solicitado [Requested Item]	O registro do item solicitado da tabela Itens solicitados [sc_req_item] que esta tarefa de catálogo preenche.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de catálogo.
Campos [Tarefa do catálogo]	Para adicionar a ação a um fluxo, defina os campos no registro da tarefa do catálogo com o valor desejado. Por exemplo, para definir a Urgência, selecione **Urgência** e defina o valor desejado. Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá permitir que os designers de fluxo definam valores de campo dinamicamente.
Espera	Pausa o fluxo até que esta tarefa seja concluída e não esteja mais ativa (ativo = falso). Como alternativa, você pode adicionar uma condição de espera arrastando e soltando um campo verdadeiro/falso do painel de dados para o campo **Aguardar**. O fluxo somente aguardará a tarefa ser concluída quando este campo for verdadeiro.
Item do catálogo de modelo [Item do catálogo]	Selecione um item da tabela Itens do catálogo [sc_cat_item] para preencher a caixa de listagem dupla de **Variáveis do catálogo** com as variáveis associadas.
Variáveis do Catálogo	Selecione as variáveis do catálogo a serem mostradas no formulário de tarefa do catálogo para fornecer mais informações ou permitir que o executante modifique as variáveis. Você pode definir variáveis específicas de fluxo que são exibidas na lista Disponível. Para definir variáveis específicas de fluxo, consulte Criar variáveis de fluxo de Catálogo de serviços.

Tradução automática

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



Criar ação de dados de fluxo

Colete dados de agentes que interagem com um playbook de Espaço. Use esses dados para criar atividades reutilizáveis para proprietários de processo usando Playbooks.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Entrada	Tipo	Descrição
Definição	Referência.Definição de dados[sys_flow_data_definition]	Referência ao registro de definição de dados usado para coletar dados para o fluxo. Cada registro

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		de definição de dados tem um conjunto de variáveis de dados de fluxo para armazenar dados. Por exemplo, o registro Criar definição de dados de tarefa coleta valores para registros de tarefa.
Atribuído a	Referência.Usuário[sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade Playbooks.
Grupo de atribuição	Referência.Grupo[sys_user_group]	Grupo de usuários responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade Playbooks.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para solicitar que os usuários Playbooks determinem se a atividade será pausada para entrada em um playbook durante o tempo de execução. As opções incluem: • **Sim** - pausar a atividade e solicitar entrada dos usuários finais • **Não** : não pausar a atividade para entrada do usuário final

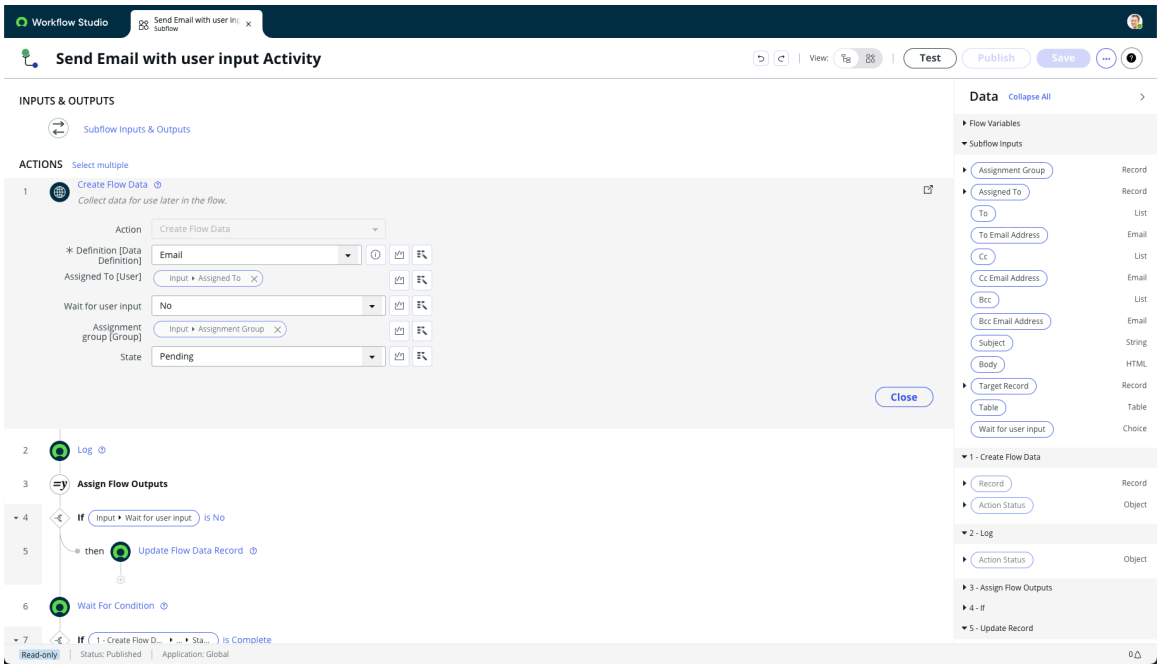
Saídas

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Dados de fluxo[sys_flow_data]	Referência ao registro de dados de fluxo criado a partir da entrada do usuário final em uma atividade playbook durante o tempo de execução.

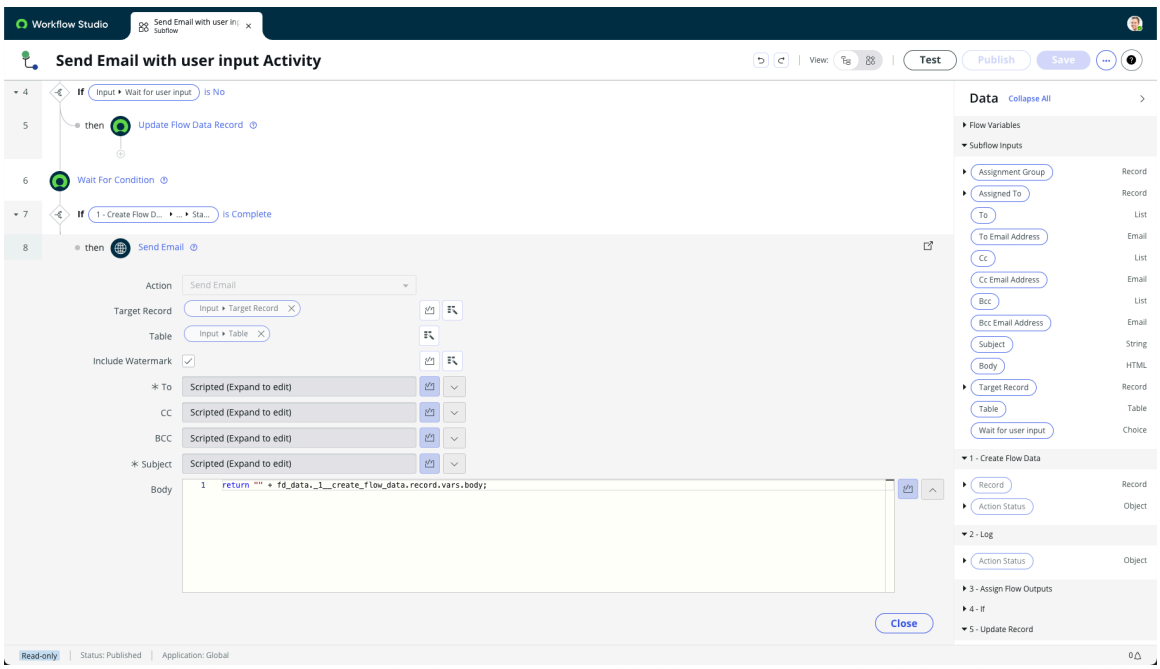
Tradução automática

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

Example: Atividade Enviar e-mail com entrada do usuário



A atividade Enviar e-mail com entrada do usuário é um subfluxo que reúne as informações necessárias para criar e enviar um e-mail. Este subfluxo fornece dados para a atividade Playbooks correspondente. O subfluxo usa a ação Criar dados de fluxo para coletar informações da pessoa que executa a atividade. Este exemplo configura a ação Criar dados de fluxo para usar o registro de definição de dados de e-mail, que inclui variáveis para o assunto e o corpo de um e-mail. A ação também está configurada para usar as entradas de subfluxo para Atribuído a e Grupo de atribuição para determinar quem pode inserir dados de fluxo.



O subfluxo espera até que o registro Criar dados de fluxo esteja no estado Concluído antes de enviar um e-mail. A ação Enviar e-mail está configurada para usar a variável do corpo da ação Criar dados de fluxo como o corpo do e-mail.

Tradução automática

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

Criar ação de registro

Cria um registro em qualquer tabela. Você pode adicionar e configurar dinamicamente os campos para o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual o registro será criado.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida com um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Importante:
O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Saídas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criado.

Criar ou atualizar ação de registro

Crie ou atualize um registro em uma tabela ServiceNow usando uma única operação. Atualize um registro existente ou crie um registro usando os valores fornecidos.

Identificação de registros existentes

A ação Criar ou Atualizar Registro identifica os registros existentes pesquisando valores correspondentes nos campos selecionados como identificadores exclusivos. Por exemplo, você pode especificar que os campos de descrição resumida e prioridade identifiquem exclusivamente um incidente. Quando a ação encontra um incidente com uma descrição

Tradução automática

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

resumida e prioridade correspondentes, ela atualiza o registro correspondente em vez de criar um novo registro.

Nota:

- Se nenhum campo for selecionado como um identificador exclusivo, a ação criará um registro com os valores de campo fornecidos.
- Se mais de um registro corresponder ao valor dos identificadores exclusivos, a ação não atualizará nenhum registro e exibirá uma mensagem de erro nos detalhes de execução do fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual criar ou atualizar um registro.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos ou atualizados para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida com um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Importante:
O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá Criar uma entrada de valor de modelo. Valores de campo definidos dinamicamente podem acionar regras de validação do lado do servidor, mas não podem acionar políticas de IU.

Determina exclusividade

Tipo de dados: *True/False*

Opção para selecionar o campo como um identificador exclusivo, o que determina quando atualizar ou criar um registro. Um registro é atualizado quando o valor do campo de entrada corresponde a um valor de campo de registro existente. Um registro é criado quando o valor do campo de entrada não corresponde a um valor de campo de registro existente. Esta opção aparece quando o nome da tabela e os campos necessários são selecionados.

Saídas

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

Registro

Tradução automática

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

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criado ou atualizado.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado ou atualizado.

Status

Tipo de dados: *Choice*

Status de conclusão da ação. A página de detalhes de execução do fluxo exibe um desses valores.

- Criado [criado]: a ação criou um registro.
- Atualizado [atualizado]: a ação atualizou um registro.
- Erro [error]: a ação produziu um erro.

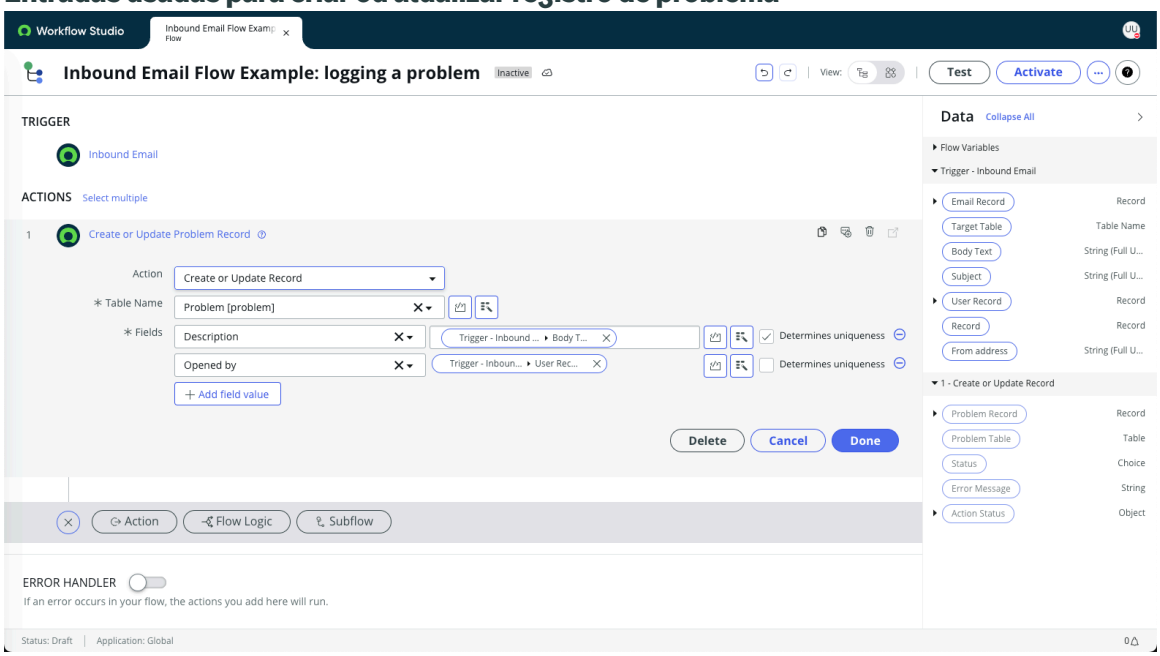
Mensagem de Erro

Tipo de dados: *String*

Mensagem de erro produzida quando a operação de registro falha.

Example: Atualizar registro de problema do e-mail de entrada

Entradas usadas para criar ou atualizar registro de problema



Criar ação de tarefa

Crie uma tarefa em uma tabela de tarefas ServiceNow. Depois de escolher a tabela de tarefas, você pode selecionar dinamicamente os campos para configurar a ação. Definir o campo Primário associa a tarefa a um registro primário.

Tradução automática

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

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela de tarefas na qual o registro será criado. Por exemplo, Tarefa de catálogo [sc_task] ou Tarefa de incidente [incident_task].

Valores de campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida com um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Espera

Tipo de dados: *True/False*

Sinalizador que indica se o fluxo deve ser pausado até que o registro da tarefa não esteja mais ativo. Você pode adicionar uma condição de espera arrastando e soltando uma cápsula de dados Verdadeiro/Falso nesta entrada. O fluxo somente aguarda a conclusão do registro da tarefa quando o campo de condição é verdadeiro.

Saídas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro de tarefa foi criado.

Tarefa

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro de tarefa criado.

Copiar ação de anexo

Copia um anexo da tabela Anexos [sys_attachment] para um registro de destino.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Tradução automática

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

Nota:
As regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos por dicionário, são impostas. As políticas de IU não se aplicam.

Campos

Campo	Descrição
Registro de anexo de origem [Anexo]	Selecione um registro de anexo na tabela Anexos [sys_attachment]. Você pode usar o Pesquisar ação de anexo para encontrar anexos por nome de arquivo. **Nota:** Você não pode copiar anexos de e-mail porque eles são armazenados na tabela Anexo de e-mail [sys_email_attachment]. Em vez disso, use o Ação Pesquisar anexos de e-mail para encontrar o anexo que você deseja copiar e, em seguida, use o Criar ação de registro para adicionar o anexo a um registro.
Registro de destino	Selecione um registro ao qual anexar o registro de anexo de **origem** ou arraste uma cápsula de dados de registro do painel de dados.
Tabela	Selecione uma tabela na lista para selecionar um registro de destino.

Ação Excluir anexo

Remove um ou todos os anexos associados a um registro e exclui o registro de anexo da tabela Anexos [sys_attachment].

Funções e disponibilidade

- Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro de Origem	Arraste uma cápsula de dados de registro do painel de dados para excluir um ou todos os registros de anexo.
Tabela	Preenche automaticamente com a tabela **Registro de origem**.
Nome do Arquivo Anexado	Insira o nome do arquivo de anexo para excluir um único anexo associado ao registro selecionado. **Nota:** Se um registro tiver vários anexos com o mesmo nome, todos os anexos correspondentes serão excluídos.
Excluir Todos os Anexos?	Selecione para excluir todos os anexos associados ao registro selecionado.

Ação Excluir registro

Exclui um registro em qualquer 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.

Funções e disponibilidade

- Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro	O registro a ser excluído. Arraste e solte uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro.

Obter anexos na ação de registro

Acesse a lista e a contagem dos anexos associados ao registro de origem fornecido como cápsulas de dados em um fluxo. Use lógica de fluxo ou script para processar cada anexo na lista de anexos que a ação retorna.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Nome do arquivo inteiro ou parte do nome do arquivo.
Registro de Origem	Registre como uma cápsula de dados do painel de dados ou o registro ao qual o anexo está associado.

Saídas

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

Lista de Anexos

Tipo de dados: *Records*

Registros de anexo encontrados.

Contagem

Tipo de dados: *Integer*

Número de registros de anexo.

Obter ação de variáveis do catálogo

Selecione variáveis de vários itens do catálogo de modelos e conjuntos de variáveis usando a ação Obter variáveis do catálogo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Tradução automática

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

Campos

Campo	Descrição
Solicitação enviada [Requested Item]	Solicitação enviada de qualquer tabela ServiceNow.
Itens do catálogo de modelos e conjuntos de variáveis [Itens do catálogo e conjuntos de variáveis]	Item da tabela Itens do catálogo [sc_cat_item] e conjuntos de variáveis de linha única para preencher a lista Variáveis do catálogo com as variáveis associadas.
Variáveis do Catálogo	Variáveis do catálogo a serem exibidas no painel de dados. Seleger variáveis, conjuntos de variáveis de linha única ou conjuntos de variáveis de várias linhas. **Nota:** Para obter o desempenho ideal, evite selecionar Variáveis mascaradas. Para obter uma lista de tipos de Catálogo de serviços compatíveis, consulte Tipos de variáveis compatíveis Catálogo de serviços. Você pode definir variáveis específicas de fluxo que são exibidas na lista Disponível. Para definir variáveis específicas de fluxo, consulte Criar variáveis de fluxo de Catálogo de serviços. **Nota:** Você não pode escolher o mesmo nome de variável em vários Itens do catálogo de modelos e Conjuntos de variáveis.

Obter ação de cabeçalho de e-mail

Acesse um valor de cabeçalho de e-mail como uma cápsula de dados em um fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal Flow Designer. Os analistas de processo usam a função flow_designer para adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

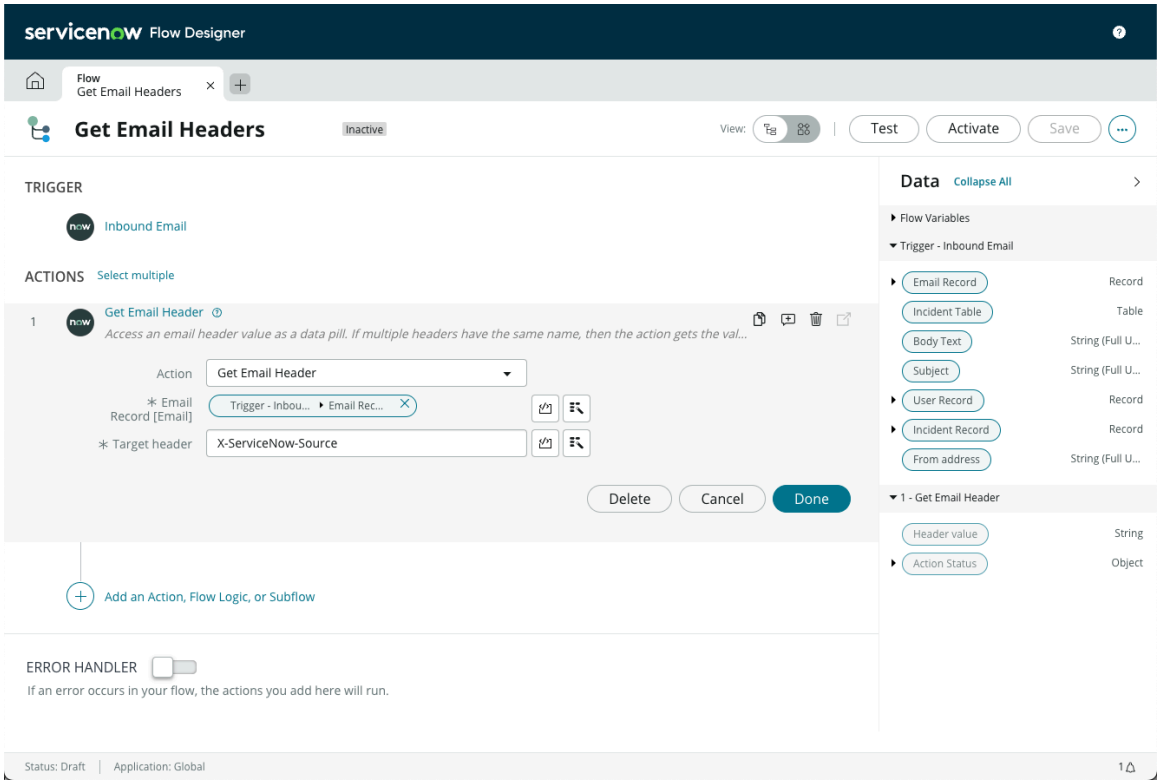
Campo	Descrição
Registro de E-mail	Registro da tabela E-mail [sys_email].
Cabeçalho de Meta	Cabeçalho do registro de e-mail. Após a conclusão da ação, o valor do cabeçalho é adicionado como uma cápsula de dados no fluxo. **Nota:** Se vários cabeçalhos tiverem o mesmo nome, a ação obterá o valor do primeiro cabeçalho exibido. Esta entrada requer um valor de cadeia de caracteres correspondente a um nome de cabeçalho de e-mail. ServiceNow fornece vários cabeçalhos de e-mail dedicados. • Origem da X-ServiceNow • X-ServiceNow-SysEmail-Version

Tradução automática

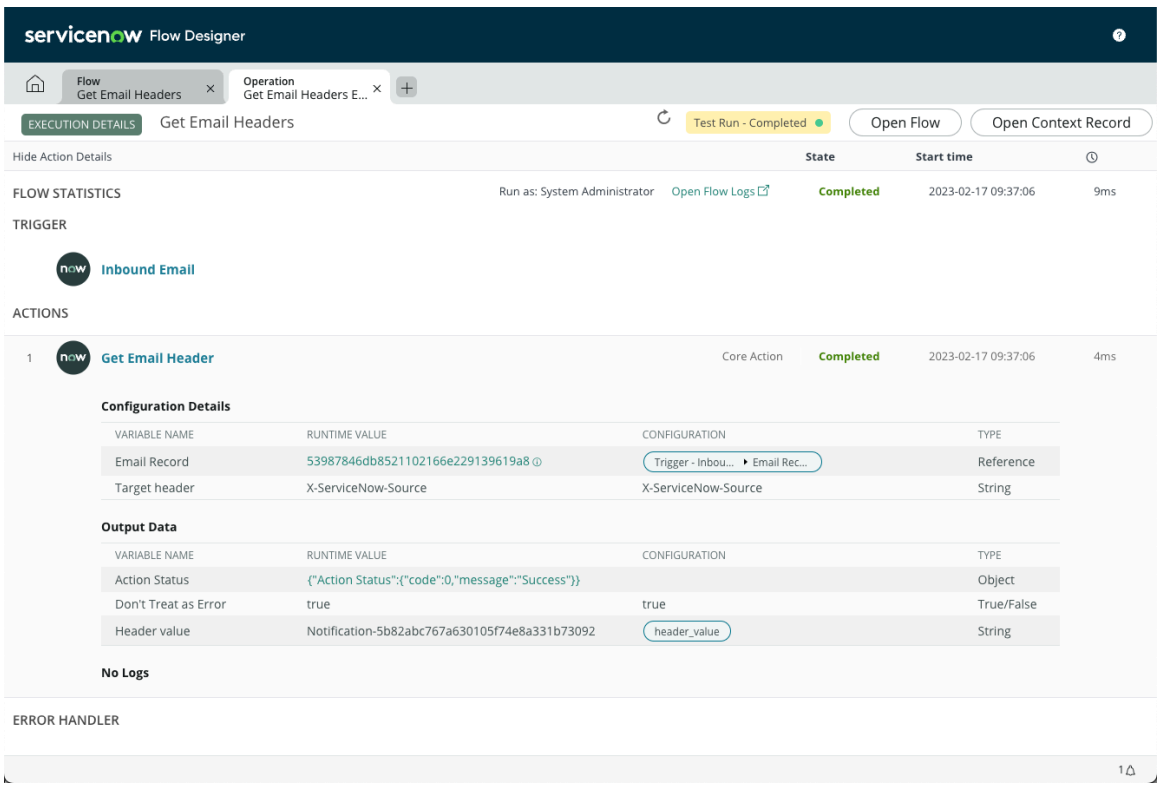
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exemplo

No exemplo a seguir, um proprietário de processo adiciona a ação Obter cabeçalho de e-mail em um gatilho de e-mail de entrada. No campo **Registro de e-mail**, o usuário seleciona para obter um cabeçalho do e-mail que acionou o fluxo. No campo **Cabeçalho de destino**, o usuário seleciona para obter o cabeçalho X-ServiceNow-Source do e-mail.



Testar o fluxo com um registro de e-mail de amostra produz o valor do cabeçalho como uma cápsula de dados.



Tradução automática

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

Ação Obter texto de resposta mais recente do e-mail

Forneça a mensagem de resposta ou encaminhe mais recente em uma cadeia de e-mail para outras ações em seu fluxo.

Funções e disponibilidade

- Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Registro de E-mail	Registro	Registro de e-mail cuja mensagem de resposta ou encaminhamento mais recente você deseja fornecer para outras ações em seu fluxo. Selecione um registro de E-mail [sys_email] na lista ou adicione uma cápsula de dados de registro de E-mail [sys_email] no painel Dados.

Saídas

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

Saída	Tipo de dados	Descrição
Texto de resposta mais recente	Cadeia de caracteres	Texto do corpo da mensagem de resposta ou encaminhamento mais recente no registro de e-mail [sys_email] que você selecionou para a entrada da ação. **Nota:** Se você selecionar um registro de E-mail [sys_email] com um Tipo de Novo para a entrada desta ação, a saída Texto de resposta mais recente será o texto inteiro do corpo do e-mail.

Ação de log

Registra em log uma mensagem na tabela de log Flow Designer sys_flow_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.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Nível de log	Nível de importância da mensagem de log. • Erro • Aviso • Informações
Mensagem de log	Mensagem a ser exibida na tabela Log de fluxo [sys_flow_log]. Insira texto ou arraste cápsulas de dados para o campo. **Nota:** O ambiente de design Flow Designer oferece suporte apenas à inserção de 255 caracteres de texto para uma mensagem de log. A limitação de comprimento se aplica somente ao texto inserido diretamente na entrada. Os valores da cápsula de dados podem exceder 255 caracteres. Você pode registrar valores com mais de 255 caracteres usando um valor de cápsula de dados ou chamando o método GlideSystem - log(String message, String source) de um script.

Pesquisar ação de anexo

Pesquisa um anexo associado a um registro e retorna o SYS ID do anexo como uma cápsula de dados.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Nota:
As regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos por dicionário, são impostas. As políticas de IU não se aplicam.

Campos

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Insira o nome do anexo a ser pesquisado. Se o registro incluir vários anexos com o mesmo nome de arquivo, o sistema retornará o primeiro SYS ID encontrado.
Registro de Origem	Arraste uma cápsula de dados de registro do painel de dados ou selecione o registro ao qual o anexo está associado.

Tradução automática

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

Ação Pesquisar anexos de e-mail

Pesquise arquivos anexados a um e-mail para que você possa executar uma ação nos arquivos.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro de e-mail [E-mail]	Registro da tabela E-mail [sys_email]. Por exemplo, selecione o registro de e-mail no gatilho de fluxo. Depois de selecionar um registro de e-mail, o registro de anexo de e-mail relacionado [sys_email_attachment] e seus campos se tornam disponíveis como cápsulas de dados.

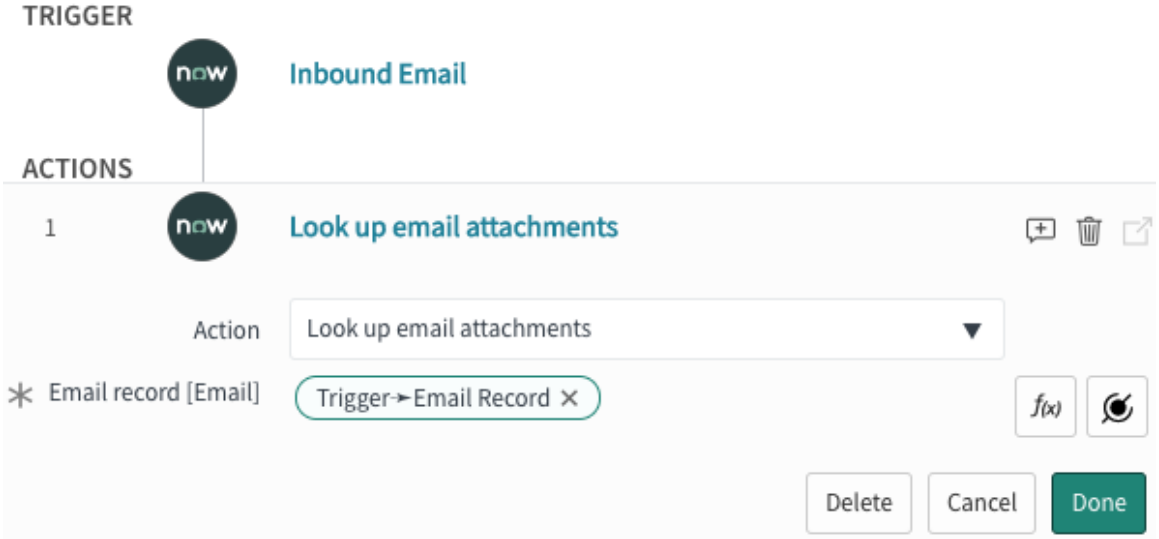
Saída

Esta ação gera uma lista de registros de anexo de e-mail [sys_email_attachment], que lista os anexos associados a um determinado registro de e-mail. Para executar uma ação em um anexo, adicione a lógica de fluxo que é executada para cada cápsula de anexo na cápsula de registro de anexo de e-mail. Para obter mais informações, consulte Para cada lógica de fluxo.

Exemplo

No exemplo a seguir, um proprietário de processo adiciona a ação Pesquisar anexos de e-mail em um gatilho de e-mail de entrada. No campo **Registro de e-mail [E-mail]**, o usuário seleciona para pesquisar arquivos anexados ao e-mail que acionou o fluxo.

Ação de anexos de e-mail em um fluxo



Pesquisar ação de registro

Pesquise um registro de qualquer tabela com base nas condições 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.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela na lista.
Condições	Condições que o registro retornado deve atender. Ao criar uma condição que pesquisa o valor de um campo de referência, use uma cápsula de dados que forneça explicitamente o valor do SYS ID. Certifique-se de que a condição tenha o formato **[campo de referência][is][Pílula de dados do tipo de referência->ID do sistema]**. Por exemplo, as tabelas Mudança e Incidente contêm um campo de referência para a tabela Usuário. Para pesquisar registros de mudança em que o solicitante é o solicitante de um registro de incidente, crie a condição **[Requested by][is][Trigger->incident record->Caller->SYS ID]**.
Ordenar por	Determina como classificar os resultados quando mais de um registro corresponde às condições definidas. Selecione o campo que você deseja usar para classificar os resultados.
Tipo de Classificação	Selecione se deseja classificar em ordem alfabética crescente ou decrescente.
Se forem encontrados vários registros	Determina quais informações serão retornadas quando mais de um registro corresponder às condições definidas. • Retornar somente o primeiro registro • Falha da etapa
Não falha em erro	Determina se o fluxo deve falhar quando a pesquisa não puder encontrar um registro.

Saídas

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

Registro encontrado com base nas condições especificadas na entrada *Conditions*.

Tabela

Tipo de dados: *Table*

Nome da tabela associada ao registro retornado.

Status

Tipo de dados: *Choice*

Tradução automática

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

0 se um registro foi encontrado com sucesso e 1 se houve um erro.

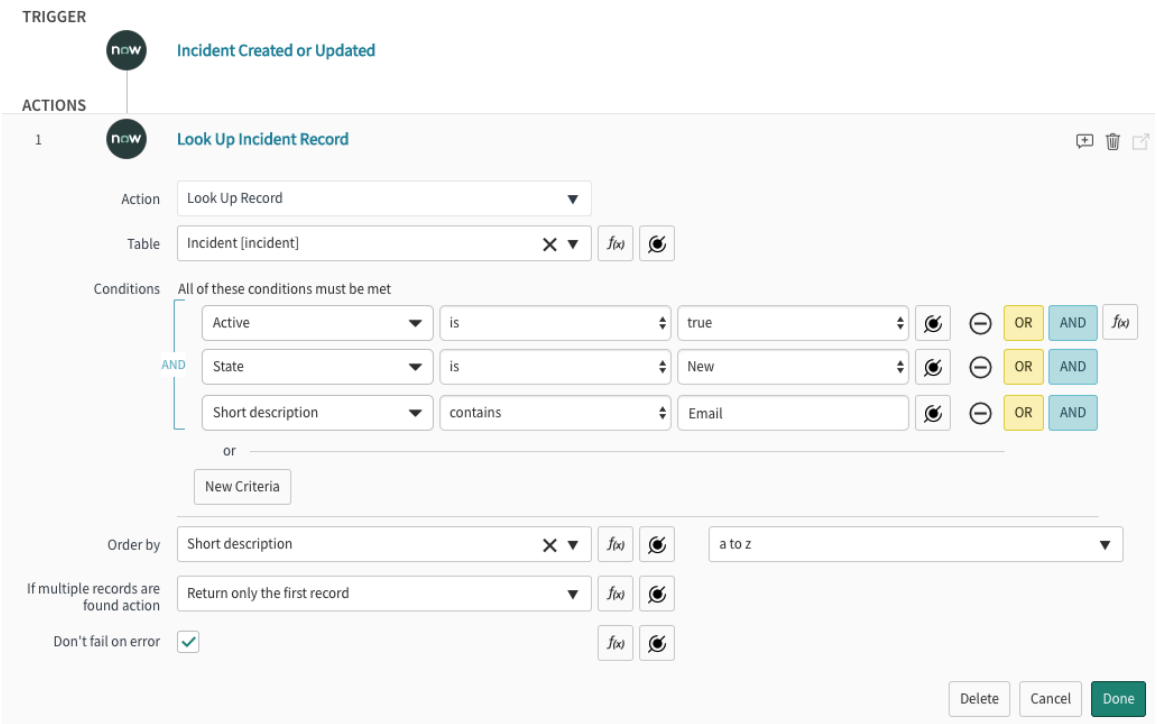
Mensagem de Erro

Tipo de dados: *String*

Mensagem que contém detalhes sobre o motivo pelo qual o registro não foi encontrado.

Nota:
O valor desta saída só será preenchido se o valor da saída *Status* for 1.

Exemplo



Pesquisar ação de registros

Pesquise vários registros em qualquer tabela usando condições definidas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Entrada	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela na lista.
Condições	Condições a serem pesquisadas em registros. Ao criar uma condição que pesquisa o valor de um campo de referência, use uma cápsula de dados que forneça explicitamente o valor do SYS ID. Certifique-se de que a condição tenha o formato **[campo de referência][is][Pílula de dados**

Tradução automática

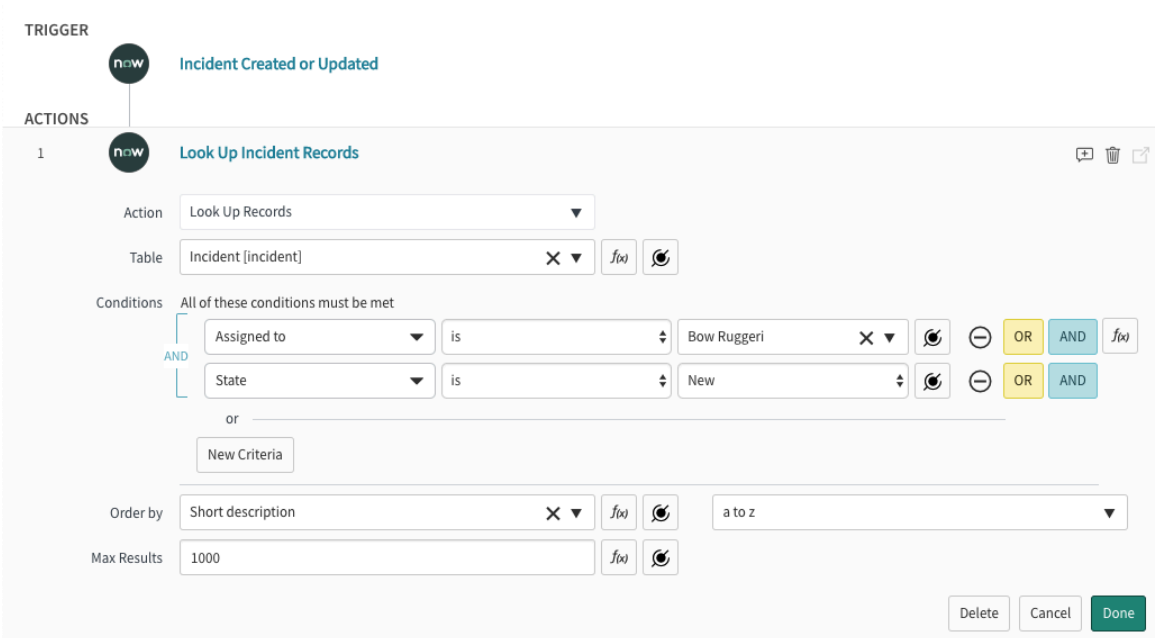
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Entrada	Descrição
	do tipo de referência->ID do sistema]. Por exemplo, as tabelas Mudança e Incidente contêm um campo de referência para a tabela Usuário. Para pesquisar registros de mudança em que o solicitante é o solicitante de um registro de incidente, crie a condição **[Requested by][is][Trigger->incident record->Caller->SYS ID]**. Para usar um script em linha para especificar condições, considere o uso das classes GlideRecord e GlideQueryCondition para criar sua consulta. Consulte GlideRecord - Global e GlideQueryCondition - Global .
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os resultados.
Tipo de Classificação	Selecione se deseja classificar em ordem alfabética crescente ou decrescente.
Máximo de Resultados	Número máximo de resultados retornados.

Saídas

Saída	Tipo	Descrição
Registros	Registros	Lista de SYS IDs de registro encontrados com base nos critérios de pesquisa fornecidos. Para obter mais informações, consulte Registros. [Tabela] Tipo de dados.
Tabela	Tabela	Nome da tabela para os registros encontrados
Contagem	Número inteiro	Número de registros encontrados

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.

Mover ação de anexo

Associa um registro da tabela Anexo [sys_attachment] a um registro de destino. Remove o anexo de quaisquer outros registros associados.

Funções e disponibilidade

- Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Nota:
As regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos por dicionário, são impostas. As políticas de IU não se aplicam.

Campos

Campo	Descrição
Registro de anexo de origem [Anexo]	Selecione um registro de anexo na tabela Anexos [sys_attachment].
Registro de destino	Arraste uma cápsula de dados de registro do painel de dados para anexar o **registro de anexo de origem**.
Tabela	Preenche automaticamente com a tabela **Registro de origem**.

Ação Mover anexos de e-mail para registro

Mova anexos de um e-mail para um registro para que os arquivos fiquem disponíveis para os usuários quando eles exibirem o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro de E-mail	Registro de e-mail [sys_email] do qual os anexos serão movidos.
Registro de destino	Registro para o qual os anexos serão movidos.

Saída

Esta ação atualiza o registro de anexo de e-mail [sys_email_attachment]. O campo **Ação** muda para **Anexado ao registro de destino**.

Exemplo

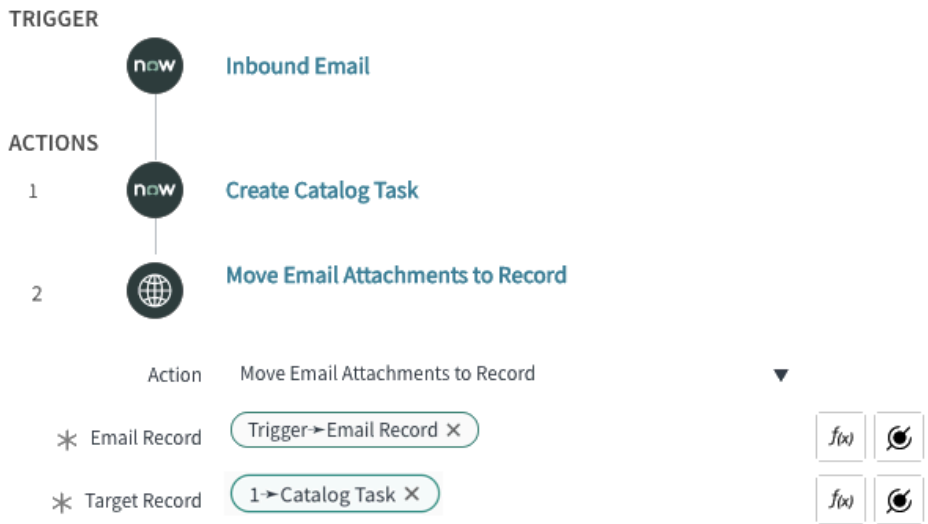
No exemplo a seguir, um proprietário de processo adiciona a ação Mover anexos de e-mail para registro em um gatilho de e-mail de entrada. O usuário também adicionou a ação Criar tarefa do catálogo no fluxo. No campo **Registro de e-mail**, o usuário seleciona para mover anexos do e-mail que acionou o fluxo. No campo **Registro de destino**, o usuário seleciona

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mover anexos de e-mail para o registro de Tarefa do catálogo [sc_task] que é criado na ação Criar tarefa do catálogo.

Usando a ação Mover anexos de e-mail para registro



Ação do Produtor de registro

Crie um registro de tarefa a partir de um item do catálogo do produtor de registros [sc_cat_item]. O registro de tarefa herda os valores das variáveis do item do catálogo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Item do catálogo	Registro	Referência ao item do catálogo usado para criar um registro de tarefa.
Entradas do Item do catálogo	Cadeia de caracteres	Variáveis do catálogo associadas ao item do catálogo escolhido. Você pode exibir variáveis do catálogo associadas para Itens do catálogo de **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
Não falha em erro	Verdadeiro/Falso	Variável do catálogo que indica se deve haver falha em caso de erro.

Tradução automática

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

Saídas

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

Saída	Tipo de dados	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela em que o registro de tarefa foi criado.
Registro	Registro	Referência ao registro de tarefa criado.
Mensagem de Erro	Cadeia de caracteres	Mensagem de erro produzida quando a operação de registro falha.
Status	Opção	Status de conclusão da ação. A página de detalhes de execução do fluxo exibe um desses valores numéricos. • Sucesso [0]: a ação foi bem-sucedida. • Erro [1]: a ação produziu um erro.

Mensagens de erro

Se ocorrer um erro com esta ação, as seguintes mensagens de erro serão exibidas na página de detalhes da execução.

Mensagem de erro	Descrição
Falha na geração de registro. Verifique os logs para obter mais informações.	Este erro normalmente ocorre quando o fluxo ou a ação contém lógica para inserir um registro ou registros em outras tabelas. Quando essa lógica existe, a ação do Produtor de registro anula a inserção do registro na tabela.

Considerações de design

Siga estas considerações de design ao criar fluxos que contenham ações do Produtor de registro.

Escapar aspas de cápsulas de dados de cadeia de caracteres com a função de transformação Substituir cadeia de caracteres

Variáveis de cadeia de caracteres complexas são convertidas em formato JSON quando armazenadas no sistema. Para evitar erros de formatação JSON, você pode usar uma função de transformação Substituir cadeia de caracteres para escapar das aspas presentes em qualquer cápsula de dados de cadeia de caracteres usada para variáveis do catálogo. Consulte Funções de transformação de cadeia de caracteres.

Use funções de transformação para validar cápsulas de dados

Sempre que você usar uma cápsula de dados para fornecer dados para uma entrada de ação, poderá usar uma função de transformação para validar os dados. Consulte Funções de transformação para obter uma lista de funções de transformação disponíveis.

Tradução automática

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

Envie um e-mail para usuários ou grupos especificados como uma ação em um fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

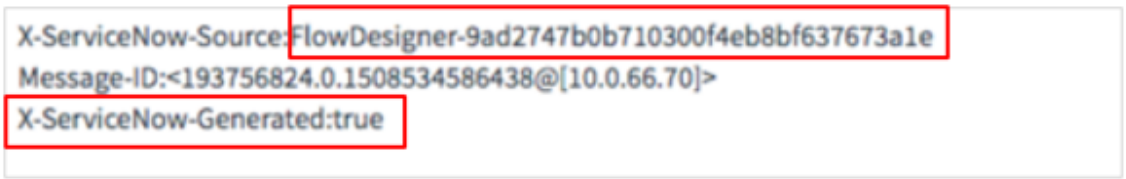
Campo	Descrição
Registro de Destino	Registro ao qual o e-mail está associado. Quando um usuário envia uma resposta ao seu e-mail, o registro de destino é atualizado com o conteúdo do e-mail de resposta.
Tabela	A tabela de registro de destino.
Incluir Marca D'água	Opção para aplicar uma marca d'água ao e-mail enviado. Para incluir uma marca d'água, você deve definir um registro de destino.
Para	Os principais destinatários do e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo, como um registro de Usuário ou Grupo. Por exemplo, se você quiser enviar um e-mail para o grupo atribuído ao incidente, arraste a cápsula de dados **[Grupo de atribuição]** do painel de dados. Para enviar e-mail para um grupo, você deve fornecer um endereço de e-**mail do Grupo**. Para enviar e-mail para membros do grupo, o grupo deve ter a opção **Incluir membros** habilitada. **Nota:** O número de destinatários de e-mail deve ser igual ou menor que o número máximo definido pela propriedade do sistema glide.email.smtp.max_recipients. Consulte Minimize SMTP Recipient Quantity [Updated in Security Center 1.3] para obter informações sobre como definir este valor.
Cc	Destinatários adicionais copiados neste e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.
Cco	Destinatários adicionais deste e-mail, que são visíveis somente para o remetente (cópia oculta). Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.
Assunto	Assunto do e-mail. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo.
Corpo	O conteúdo do corpo da mensagem. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo. **Nota:** O Flow Designer não é compatível com o parâmetro ${URI} no corpo da mensagem de e-mail. Para criar um link para um registro, use cápsulas de dados ou crie uma etapa 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.

Testando a ação de e-mail

Para verificar se o e-mail foi gerado ao testar a ação, revise o registro de e-mail na tabela E-mail [sys_email]. O campo **Cabeçalhos** indica se o e-mail foi gerado com sucesso. Por



exemplo:
As restrições de ACL se aplicam à ação Enviar e-mail. Se você configurou seu fluxo para ser executado como o usuário que inicia a sessão, certifique-se de que o usuário possa acessar o e-mail. Para testar os controles de acesso para uma ação Enviar e-mail, represente um remetente de e-mail típico e acione manualmente o fluxo.

Ação Enviar notificação

Envie uma notificação conforme especificado por um registro de notificação. O registro de notificação determina os formatos de notificação e os destinatários. Para enviar uma notificação por meio de um serviço externo, como Microsoft Teams ou IntegrationHub.

Consulte Integration Hub available spokes para obter uma lista de integrações disponíveis.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro	O registro que aciona a notificação. A notificação tem acesso aos dados deste registro.
Tabela	A tabela que contém o registro-gatilho. O sistema determina automaticamente a tabela a partir do registro selecionado.
Notificação	O registro de notificação que você deseja usar para formatar a notificação e gerar seus destinatários.

Ação de envio de SMS

Envie uma mensagem de texto SMS baseada em e-mail para usuários ou grupos especificados usando o servidor de e-mail da sua instância. Os destinatários devem ter um dispositivo SMS configurado para receber a mensagem.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Tradução automática

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

Campos

Campo	Descrição
Destinatários	Destinatários da mensagem de texto SMS. Especifique um usuário ou grupo arrastando uma cápsula do painel de dados.
Mensagem	Conteúdo da mensagem de texto SMS. Você pode inserir texto diretamente ou arrastar uma cápsula do painel de dados.

Entradas

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

Destinatários

Tipo de dados: *String*

Destinatários da mensagem de texto SMS. Especifique um usuário ou grupo arrastando uma cápsula do painel de dados.

Mensagem

Tipo de dados: *String*

Conteúdo da mensagem de texto SMS. Você pode inserir texto diretamente ou arrastar uma cápsula do painel de dados.

Saídas

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

E-mail

Tipo de dados: *Record*

O registro de e-mail criado para a mensagem SMS.

Ação do Temporizador de Percentual de ANS

Identifique quando um registro de ANS de tarefa atinge um valor de porcentagem específico e execute outras ações ou lógica de fluxo que seja baseada na porcentagem de ANS. Por exemplo, envie uma notificação quando um temporizador de porcentagem de ANS for concluído.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Porcentagem	A porcentagem inteira positiva da duração total do ANS usada para calcular uma hora de término. Por exemplo, uma porcentagem de 50% resulta no sistema que calcula um valor de data e hora de término que é 50% da duração total do ANS. Se um SLA exigir que as tarefas sejam concluídas em 24 horas, 50% desse SLA será de 12 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.

Data/Hora de Término Programada

A cápsula de dados de saída **Data/hora de término programada** lista a hora calculada em que a ação do temporizador de porcentagem de ANS deve terminar. A data de término calculada é determinada pelo registro de SLA de tarefa de entrada e pela porcentagem de entrada. Este valor de data/hora é independente de qualquer valor de campo de tempo decorrido no registro de SLA de tarefa.

- Se a data de término estiver no futuro, o sistema criará um evento do sistema para continuar executando a ação nessa data futura. Enquanto o sistema aguarda a data de término programada, ele pausa o fluxo e a ação.
- Se a data de término estiver no passado, o sistema definirá imediatamente o **status** da ação do temporizador de porcentagem de ANS.

Status

A cápsula de dados de **status** contém o resultado do temporizador de porcentagem de SLA.

Descrições do status do temporizador de porcentagem de ANS

Status	Descrição
Concluído	A ação do temporizador atingiu a data/hora de término programada. Os designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Pausado	O temporizador foi pausado antes da data/hora de término programada. Se a execução do temporizador for retomada, Flow Designer gerará um novo valor de data/hora de término programado. Os designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Reparar	O fluxo está sendo executado no modo de reparo e a data/hora de término programada está no passado. Os designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Ignorado	O temporizador não foi executado porque a data/hora de término programada está no passado. Os designers de fluxo podem criar lógica de fluxo específica para este status de ação.
Aguardando	O temporizador está em execução e ainda não atingiu a data/hora de término programada.

Flow Designer define o status da ação quando o estado de SLA corresponde a uma condição de SLA ou quando determinadas ações de IU são selecionadas.

Status da ação definido para o estado de ANS

Estado do ANS	Conjunto de status da ação	Estado de execução de fluxo
O SLA é anexado e a data/hora de término programada está no futuro.	Defina o status da ação como **Aguardando**.	O fluxo aguarda até que o temporizador de SLA seja concluído, cancelado ou pausado.
O SLA é anexado e a data/hora de término programada está no passado.	• Se o fluxo foi iniciado no modo de reparo, defina o status da ação como **Reparar**. • Caso contrário, defina o status da ação como **Ignorado**.	O fluxo executa a próxima ação ou lógica de fluxo na sequência de fluxo.

Tradução automática

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

Status da ação definido para o estado de ANS

Estado do ANS	Conjunto de status da ação	Estado de execução de fluxo
Cancelamentos de ANS.	Defina o status da ação como um valor nulo.	O fluxo é interrompido com um estado **Cancelado**.
Pausas de ANS.	Defina o status da ação como **Pausado**.	O fluxo aguarda até que o fluxo de Tarefa de ANS seja cancelado ou retomado.
O SLA atinge a data/hora de término programada.	Defina o status da ação como **Concluído**.	O fluxo executa a próxima ação ou lógica de fluxo na sequência de fluxo.
Resumos de ANS.	Defina o status da ação como **Aguardando**.	O fluxo aguarda até que o temporizador de SLA seja concluído, cancelado ou pausado.
Interrupções de ANS.	Defina o status da ação como um valor nulo.	O fluxo é interrompido com um estado **Cancelado**.

Duração Total

A cápsula de dados **Duração total** lista o número total de segundos que a ação foi executada. A duração total é calculada a partir da hora de início da ação e da hora em que a ação atingiu o status **Concluído**. Valores de status diferentes de **Concluído** produzem um valor nulo de **Duração total**.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que contenham ações do Temporizador de porcentagem de Acordo de nível de serviço (ANS).

Adicionar ações do Temporizador de Percentual de ANS somente a fluxos com um gatilho de Tarefa de ANS

Uma ação do Temporizador de Percentual de ANS só pode ser executada quando o fluxo inicia a partir de um gatilho de Tarefa de ANS. Você não pode ativar um subfluxo que contém uma ação do Temporizador de Percentual de ANS.

Criar lógica de fluxo condicional para valores de status esperados

Use o valor do campo **Status** como uma condição para a lógica de fluxo. Crie lógica de fluxo para valores de **Status** esperados, como **Concluído**, **Reparar**e **Ignorado**. Por exemplo, adicione um bloco de lógica de fluxo **If** para enviar uma notificação quando o Temporizador de porcentagem de ANS tiver um status **Concluído**.

Atribua a cada ação do Temporizador de Percentual de ANS um valor percentual cumulativo exclusivo de Aguardar

Cada ação do Temporizador de Percentual de ANS calcula sua própria Data/Hora de Término Programada usando seu valor de porcentagem Aguardar. Se você criar várias ações do Temporizador de Percentual de ANS, forneça a cada ação seu próprio valor percentual cumulativo Aguardar. Por exemplo, crie três ações separadas com diferentes valores de porcentagem de conclusão, como 25%, 50% e 75% concluídos. Definir todas as três ações com o mesmo valor de porcentagem concluída, como 25%, faz com que os temporizadores sejam concluídos ao mesmo tempo.

Copiar fluxos existentes para fazer 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.

Reduza o tempo de desenvolvimento copiando os fluxos de SLA padrão e personalizando as cópias com sua própria lógica. Selecione um fluxo personalizado a ser executado a partir da definição do ANS. Consulte Criar uma definição do ANS .

Enviar ação de solicitação de item do catálogo

Crie um item solicitado [sc_req_item] em uma Solicitação [sc_request] Catálogo de serviços.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

Entrada	Descrição
Item do catálogo	Nome do item do catálogo solicitado. Entradas extras podem ser adicionadas dinamicamente, dependendo de qual item do catálogo for selecionado. Por exemplo, quando o item do catálogo solicitado é uma nova conta de e-mail, um campo para o endereço de **e-mail preferencial** é exibido. **Nota:** Os seguintes tipos de variáveis do Catálogo de serviços não são compatíveis. • coletor de lista • pesquisa de múltipla escolha • caixa de seleção de pesquisa
Quantidade	Número de itens solicitados.
Instruções especiais	Texto que descreve instruções especiais sobre a solicitação do item.
Endereço de entrega	Local onde o item solicitado deve ser entregue.
Solicitado para	Usuário para o qual o item é solicitado.
Não falha em erro	Opção para determinar se o fluxo deve falhar se a ação produzir um erro.
Aguardar Conclusão	Opção para forçar o fluxo a aguardar até que a ação seja concluída antes de continuar.
Habilitar tempo limite	Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo espera pela conclusão da ação antes de 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.

Entrada	Descrição
	Nota: Use a opção **Habilitar tempo limite** para impedir que esta ação continue a ser executada. Se a condição para continuar nunca for atendida, um valor de tempo limite especifica quando o sistema ignora a ação Aguardar a condição e avança para o próximo item no fluxo. Você deve definir um valor de Duração para habilitar um tempo limite. Você também pode selecionar uma programação se quiser calcular a data de término da duração com base em uma programação de trabalho específica. Este campo é exibido somente quando a opção **Aguardar conclusão** está selecionada.
Duração	Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando a opção **Habilitar tempo limite** é selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará. Este campo é exibido somente quando a opção **Aguardar conclusão** está selecionada.
Programação	Programação usada para calcular a duração do tempo limite quando a opção **Habilitar tempo limite** é selecionada. Por exemplo, aguardar 10 horas como parte de uma programação das 8 às 5 em dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o tempo limite será executado sem uma programação. Este campo é exibido somente quando a opção **Aguardar conclusão** está selecionada.

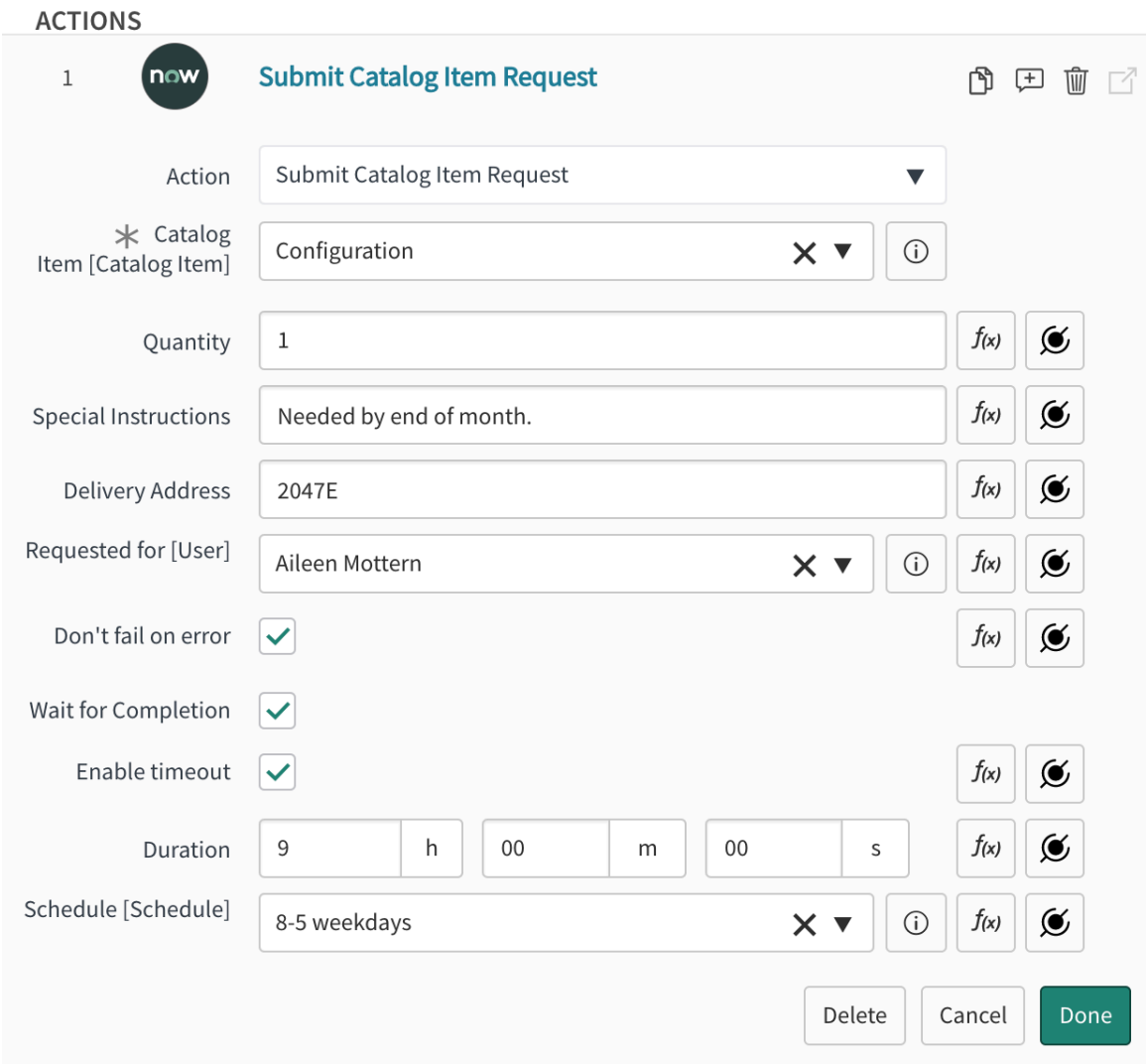
Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Mensagem de Erro	Mensagem exibida se a ação produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Item solicitado	ID do documento para o item solicitado.	ID do documento
Status	O status de conclusão da ação como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro) • 2 (tempo limite)	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.

Exemplo



Considerações de design

Siga estas considerações de design ao criar fluxos que contenham ações Enviar uma solicitação de item do catálogo.

Escapar aspas de cápsulas de dados de cadeia de caracteres com a função de transformação Substituir cadeia de caracteres

Variáveis de cadeia de caracteres complexas são convertidas em formato JSON quando armazenadas no sistema. Para evitar erros de formatação JSON, você pode usar uma função de transformação Substituir cadeia de caracteres para escapar das aspas presentes em qualquer cápsula de dados de cadeia de caracteres usada para variáveis do catálogo. Consulte Funções de transformação de cadeia de caracteres.

Use funções de transformação para validar cápsulas de dados

Sempre que você usar uma cápsula de dados para fornecer dados para uma entrada de ação, poderá usar uma função de transformação para validar os dados. Consulte Funções de transformação para obter uma lista de funções de transformação disponíveis.

Tradução automática

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

Pesquise e atualize vários registros como uma única ação. O uso desta ação elimina a necessidade de pesquisar separadamente uma lista de registros e, em seguida, processar a lista com a lógica de fluxo "for each". Defina valores de campos com um modelo ou adicione e configure-os usando cápsulas de dados.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

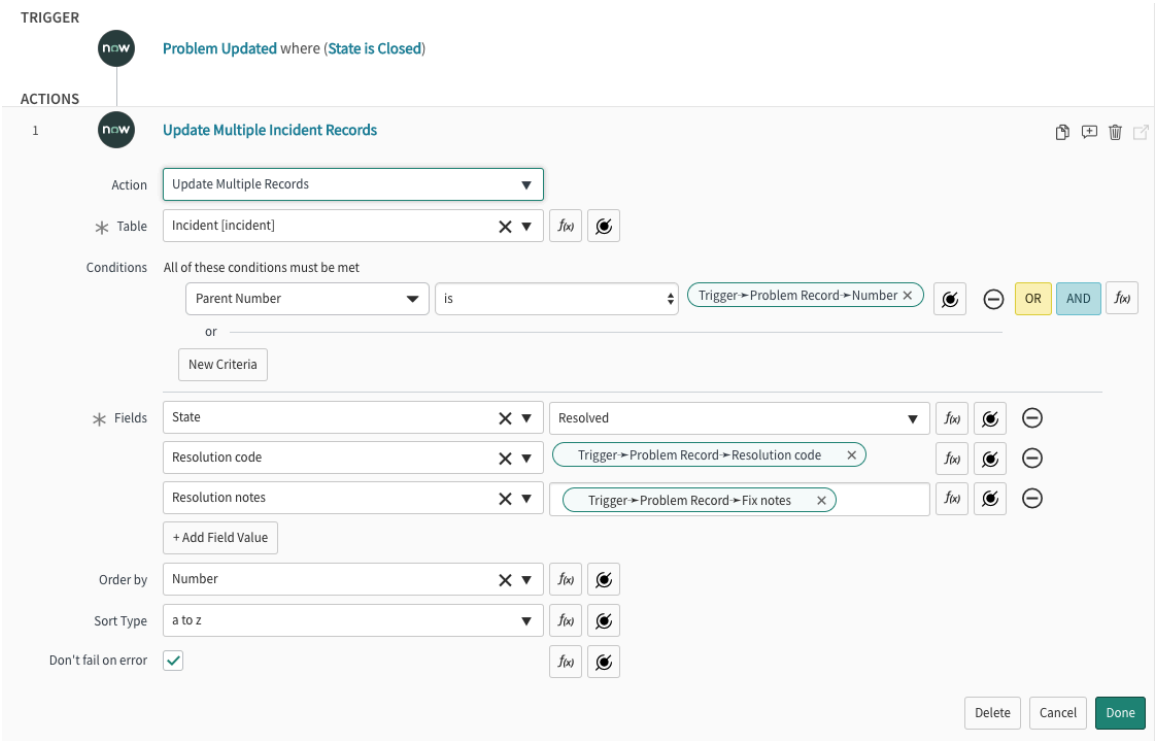
Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros a serem pesquisados e atualizados.
Condições	Defina as condições de filtro usadas para pesquisar registros.
Valores de campos	Defina valores estáticos ou dinâmicos de campos no registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida como um valor estático, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado. Para adicionar valores dinâmicos, consulte Criar uma entrada de valor de modelo. **Importante:** O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os registros quando mais de um registro corresponder às condições definidas.
Tipo de Classificação	Determine se os registros devem ser classificados em ordem alfabética crescente ou decrescente.
Não falha em erro	Especifique se deve continuar executando o fluxo quando houver um erro.

Tradução automática

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

Exemplo



Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Contagem	Número de registros atualizados. Se nenhum registro for atualizado, a contagem será 0.	Inteiro
Mensagem de Erro	Mensagem exibida se a ação produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Status	O status de conclusão da ação como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro)	Opção

Atualizar ação de registro

Atualize um registro existente em uma tabela. Você pode adicionar e configurar dinamicamente os campos para o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Entradas

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

Tradução automática

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

O registro a ser atualizado.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

A tabela associada ao registro a ser atualizado.

Valores de campos

Tipo de dados: *Template Value*

Os valores dos campos no registro a serem atualizados. Selecione **Adicionar valor de campo** para exibir opções para selecionar um campo e definir um valor. Por exemplo, para definir a descrição resumida com um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá Criar uma entrada de valor de modelo.

Saídas

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

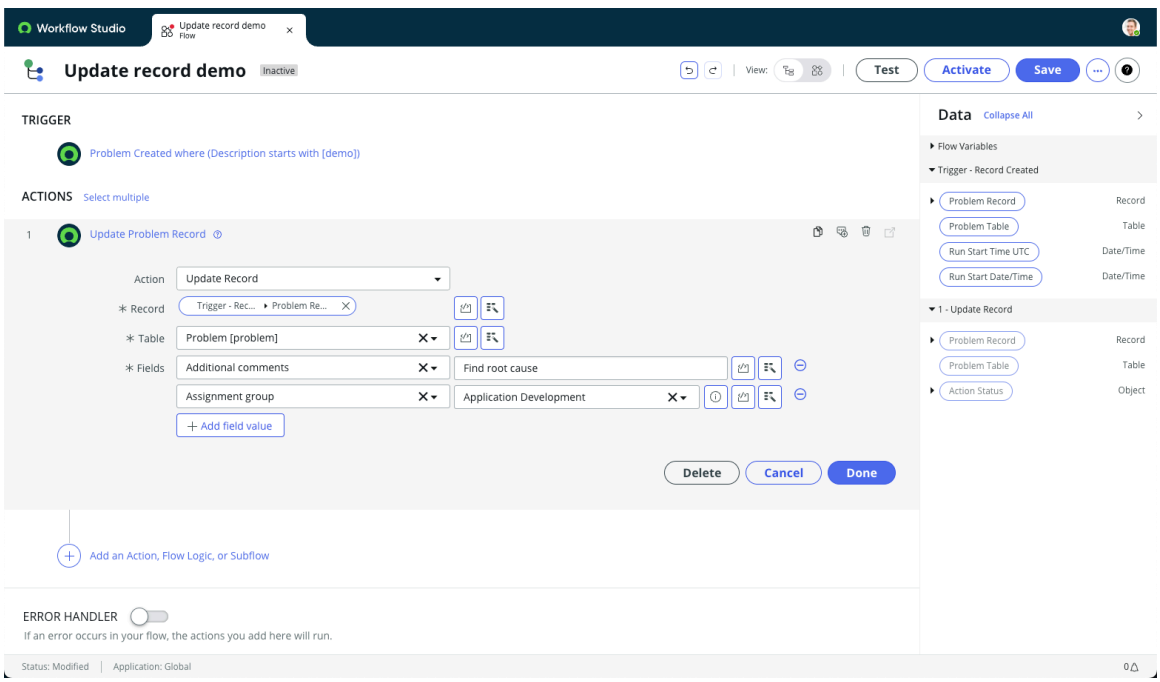
O registro que foi atualizado.

Nome da tabela

Tipo de dados: *Table Name*

A tabela associada ao registro atualizado.

Example: Atualizar registro do gatilho



Tradução automática

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

Neste exemplo, a ação Atualizar registro atualiza os valores fornecidos pelo registro de problema do gatilho. A ação atualiza os campos Comentários adicionais e Grupo de atribuição de um registro de problema.

Ação Aguardar condição

Pausar um fluxo até que os valores de registro correspondam a um conjunto específico de condições.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma ação principal de Flow Designer ServiceNow. Usuários com a função flow_designer ou admin podem adicionar uma ação a um fluxo e definir detalhes de configuração.

Campos

Campo	Descrição
Registro	Arraste um registro de entrada ou um registro de uma etapa anterior. **Nota:** Se este registro for excluído, o fluxo para de aguardar e continua a ser executado.
Tabela	Somente leitura. Defina como a tabela associada ao registro. Confirme se o sistema oferece suporte a Aguardar condição para a tabela selecionada.
Condições	Selecione os valores de registro necessários para retomar a execução do fluxo. Por exemplo, se a condição for **[State] [is] [Closed]**, o fluxo será pausado até que a condição seja atendida. Depois de atendido, o fluxo passa para a próxima etapa ou ação. Defina condições estáticas ou dinâmicas para filtrar registros. Para definir uma condição estática aplicada sempre que a ação for executada, defina as condições com o construtor de condição. Para permitir que os designers de fluxo apliquem condições dinamicamente, defina uma entrada do tipo Condições e arraste e solte a cápsula de dados de entrada no campo **Condições**. **Nota:** Para condições que dependem de uma duração específica, considere o uso de Aguarde uma lógica de fluxo de duração.
Habilitar tempo limite	Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo espera pela conclusão da ação antes de continuar. **Nota:** Use a opção **Habilitar tempo limite** para impedir que esta ação continue a ser executada. Se a condição para continuar nunca for atendida, um valor de tempo limite especifica quando o sistema ignora a ação Aguardar a condição e avança para o próximo item no fluxo. Você deve definir um valor de Duração para habilitar um tempo limite. Você também pode selecionar uma programação se quiser calcular a data de término da duração com base em uma programação de trabalho específica.
Duração	Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando a opção **Habilitar tempo limite** é selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Programação	Programação usada para calcular a duração do tempo limite quando a opção **Habilitar tempo limite** é selecionada. Por exemplo, aguardar 10 horas como parte de uma programação das 8 às 5 em dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o tempo limite será executado sem uma programação.

Tabelas sem suporte

O sistema não oferece suporte a Aguardar Condição para as tabelas a seguir.

Categoria de tabela	Nomes das tabelas
Auditoria	Auditoria do sistema [sys_audit], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Funções de auditoria [sys_audit_role], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]
E-mail	E-mail [sys_email], Conta de e-mail [sys_email_account], Log de e-mail [sys_email_log]
Eventos	Evento [sysevent], Notificação [sysevent_email_action], Papelaria [sysevent_email_style], Modelo de e-mail [sysevent_email_template], Ações de e-mails de entrada [sysevent_in_email_action], Evento lento [sysevent_pattern], Registro de evento [sysevent_registration], Ação de script [sysevent_script_action]
Conjuntos de importação	Conjunto de importação [sys_import_set], Linha do conjunto de importação [sys_import_set_row], Erro da linha do conjunto de importação [sys_import_set_row_error], Histórico de transformações [sys_import_set_run], Computador [imp_computer], Notificação [imp_notification], Local [imp_location], Usuário [imp_user]
JRobin	Banco de dados JRobin [jrobin_database], Fragmento JRobin [jrobin_shard], Linha de gráfico [jrobin_graph_line], Fragmentos JRobin [jrobin_shard_location], Membro [jrobin_graph_set_member], Arquivo Round Robin [jrobin_archive], Fonte de dados Round Robin [jrobin_datasource], Definição Round Robin [jrobin_definition], Gráfico de Round Robin [jrobin_graph], Conjunto de gráficos de Round Robin [jrobin_graph_set]
Logs	Entrada de log [syslog], Entrada de log do Portal de serviços [sp_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.

Categoria de tabela	Nomes das tabelas
MID Server	Propriedade do MID Server [ecc_agent_property], Log do Mid Server [ecc_agent_log], Fila [ecc_queue], Configuração [ecc_queue_config], Estatísticas de fila do ECC (por Agente de ECC) [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]
Performance Analytics	Log de trabalho [pa_job_logs]
Observador de registro	Respondentes [sys_rw_action], Respondentes de canal [sys_rw_amb_action]
Relatório	Conjunto de resumo [sys_report_summary], Linha de resumo do relatório [sys_report_summary_line]
Trabalhos programados	Item de programação [sys_trigger], Mensagem de transmissão [sys_broadcast_message], Relacionamentos de mensagem de transmissão [sys_broadcast_message_m2m], Progress Worker [sys_progress_worker], Domínio do Progress Worker [sys_progress_worker_domain]
SSO	Propriedades de SSO [sso_properties], Propriedades de token de resumo [digest_properties], Propriedades da atualização 1 do SAML [saml2_update1_properties], Federação de SSO [sso_federation]
Cache do sistema	Limpeza de cache [sys_cache_flush, entrada de cache [sys_db_cache]
Clone do sistema	Instância da ServiceNow [instance], Token de segurança do clone [clone_token], Dados preservados [clone_preservated_data]
Dicionário do sistema	Substituição de entrada de dicionário [sys_dictionary]
Eventos do sistema	Processador de eventos [sys_event_processor]
Campos do sistema	Classe do campo [sys_glide_object]
Desempenho do sistema	Status do componente [sys_status], Mensagem do cluster [sys_cluster_message], Estado do nó [sys_cluster_state]
Índice de texto	Anexo Ts [ts_attachment], Mapa de atributos de índice de texto [ts_attribute_map], Cadeia Ts [ts_chain], Resumo de cadeia [ts_chain_summary], Mapa de atributos de coluna de índice de texto [ts_column_attribute_map], Configuração de índice de texto [ts_configuration], Atributo de configuração de índice de texto [ts_configuration_attribute], Excluir documento Ts [ts_deleted_doc], Documento Ts [ts_document], Campo Ts [ts_field], Grupos de pesquisa de texto [ts_group], Token de usuário japonês [ts_japanes_token_dictionary], Frase Ts [ts_frame], Pesquisas globais [ts_query], Pesquisas de conhecimento [ts_query_kb] , Estatística de pesquisa de texto [ts_search_stats], Resumos de pesquisa de texto [ts_search_summary], Palavra irrelevante [ts_stop], Dicionário 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.

Categoria de tabela	Nomes das tabelas
	[ts_synonym_dictionary], Conjunto de sinônimos [ts_synonym_set], Tabela de pesquisa de texto [ts_table], Mapa de atributos da tabela de índice de texto [ts_table_attribute_map], Serviço Pesquisas de catálogo [sc_ts_query], Palavra Ts [ts_word], Raízes de palavra Ts [ts_word_roots]
Conjuntos para atualização	Conjunto de atualizações [sys_update_set], Versão de atualização [sys_update_version], Atualização do cliente [sys_update_xml], Log de conjunto de atualizações [sys_update_set_log]
Atualizações	Atualizações do sistema [sys_upgrade_history], Detalhes do upgrade [sys_upgrade_history_log], Métrica de upgrade do sistema [sys_upgrade_metric], Log de responsabilidade do upgrade [sys_upgrade_blame], Manifesto do upgrade [sys_upgrade_manifest], Estado do upgrade [sys_upgrade_state]
Análise de uso	Dados de uso para aplicações [ua_app_usage], Configurações de contagem de UsageAnalytics [usageanalytics_count_cfg], Metadados da aplicação [ua_app_metadata], Contagem de UsageAnalytics para tabelas [usageanalytics_count], Assinatura [license_details], Função para assinatura [role_has_license]
Usuários	Sessão do usuário [sys_user_session], Token do usuário [sys_user_token], Preferência do usuário [sys_user_preference], Histórico do navegador [sys_ui_navigator_history]
Fluxo de trabalho	Execução de fluxo de trabalho [wf_workflow_execution], Histórico de fluxo de trabalho [wf_history], Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing], Comando enfileirado de fluxo de trabalho [wf_command], Contexto de fluxo de trabalho [wf_context], Histórico de transição de fluxo de trabalho [wf_transition_history]

Tradução automática

Avaliação de condição

A ação Aguardar condição avalia a condição de espera somente quando há mudanças no **registro** selecionado. Uma condição de espera válida atende a esses critérios.

- Cada condição avalia um campo da tabela à qual o registro pertence.

Nota:
Evite condições que fazem referência com pontos a outra tabela ou dependem de variáveis de item do catálogo de um registro relacionado.

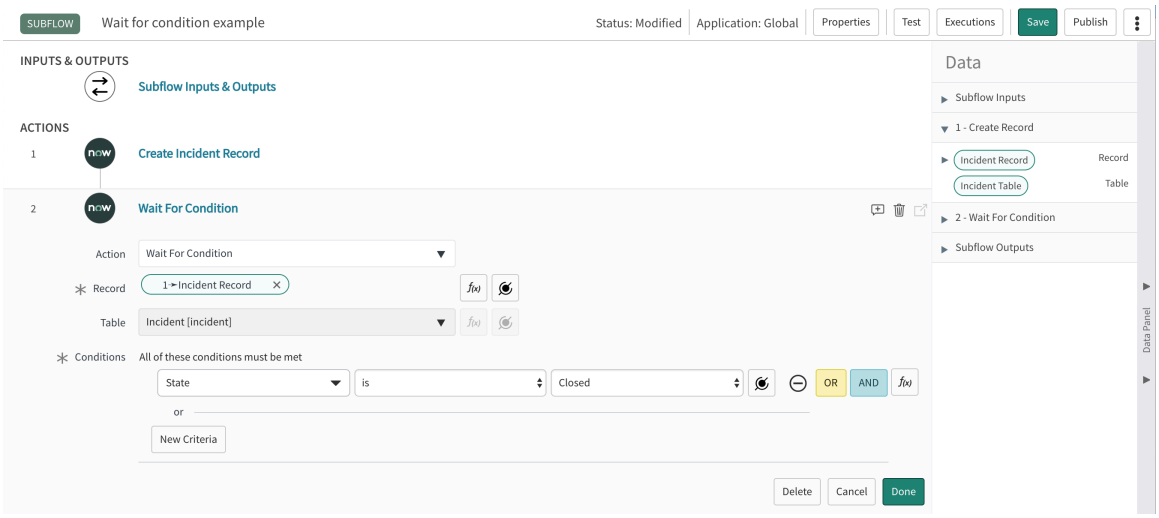
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Cada condição especifica uma mudança de valor de campo em vez de um período de tempo relativo.

Nota:
Para condições que dependem de uma duração específica, considere o uso de Aguarde uma lógica de fluxo de duração.

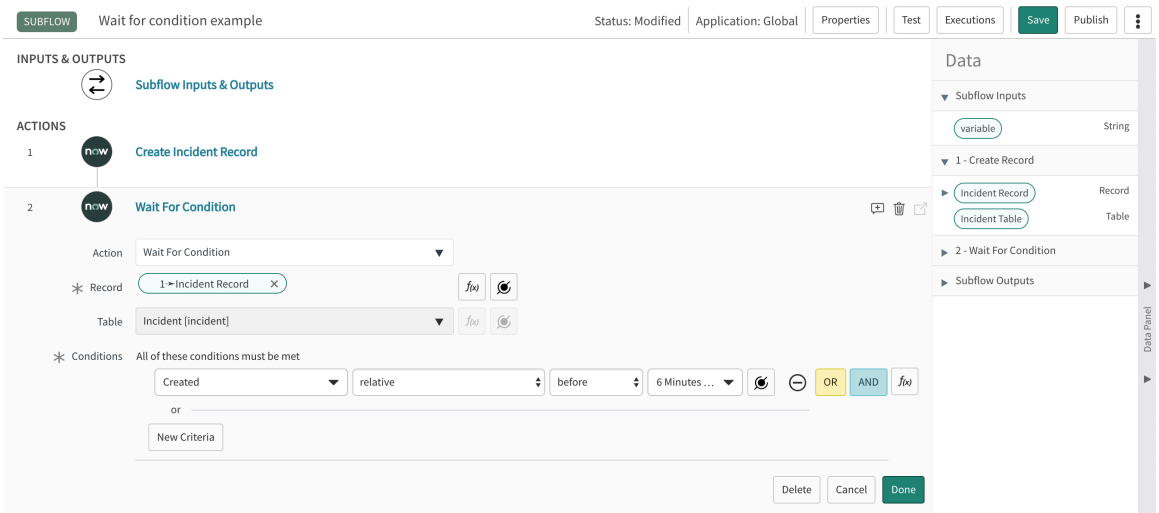
Condição de espera válida

Neste exemplo, a condição de espera é válida porque o campo **Estado** pertence à tabela Incidente e a condição é uma mudança de valor de campo para **Encerrado**.



Condição de espera inválida

Neste exemplo, a condição de espera é inválida porque é uma hora relativa à **data** de criação. Ações que têm uma condição que depende de um intervalo de tempo não serão atendidas, portanto, a ação nunca será realizada.



Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Estado	O status de conclusão da ação como um valor numérico.	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.

Campo	Descrição	Tipo de Dados
	• 0 (sucesso) • 1 (erro)	

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar fluxos que aguardam uma condição.

Usar gatilhos de registro em vez de condições de espera para iniciar fluxos

Se você quiser que um fluxo seja executado somente quando determinadas condições de registro forem atendidas, crie um fluxo com um gatilho de registro em vez de iniciar e pausar um fluxo. Um fluxo de espera consome mais recursos do sistema do que um gatilho de fluxo.

Cancelar fluxos cujas condições de reinício nunca podem ocorrer

Evite que os fluxos aguardem indefinidamente especificando condições de parada de fluxo com Lógica de fluxo de término de fluxo. Para liberar recursos do sistema, você também pode cancelar qualquer fluxo cujas condições de reinício nunca possam ser atendidas. Por exemplo, cancele fluxos que aguardam atualizações de registro de incidente em que o incidente relacionado está fechado.

Forneça pelo menos uma condição para retomar um fluxo

A ação Aguardar condição requer pelo menos uma condição para retomar a execução de um fluxo. Se você quiser pausar um fluxo por um período específico, use a lógica de fluxo Aguardar uma duração de tempo.

Restringir as condições de espera aos campos presentes na tabela atual

A ação Aguardar condição só pode monitorar mudanças nos campos da tabela à qual o registro pertence. A ação não pode detectar mudanças em campos em registros relacionados ou variáveis de catálogo. Por exemplo, se uma ação aguardar mudanças em um registro de incidente, ela não poderá detectar mudanças em um registro relacionado, como um item do catálogo ou registro de tarefa de mudança. Evite criar condições de espera que façam referência com pontos a outro registro, pois esses campos realmente pertencem ao registro relacionado. Evite criar condições de espera que dependem de variáveis do catálogo.

Flow Designer lógica de fluxo

Habilite fluxos e subfluxos para especificar ações condicionais ou repetidas. Combine os elementos da lógica de fluxo para criar fluxos de trabalho em uma interface gráfica com pouco ou nenhum script.

O sistema fornece essas opções de lógica de fluxo.

Opção de lógica de fluxo	Descrição
Atribuir saídas de subfluxo	Especifique os dados que o subfluxo retornará quando a execução for concluída. Use a saída de subfluxo como dados para um fluxo primário ou como entrada para outro processo.
Chamar um fluxo de trabalho	Execute um fluxo de trabalho publicado e ativo do seu fluxo. Você pode usar os dados de fluxo como uma entrada de fluxo de trabalho. Por exemplo, você pode especificar o registro atual como uma entrada de fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

Opção de lógica de fluxo	Descrição
Faça o seguinte até	Aplique uma ou mais ações repetidamente até que uma condição de término seja atendida. Você pode usar os dados de fluxo para especificar as condições de término.
Faça o seguinte em Paralelo	Execute ações e subfluxos em caminhos separados em um bloco de lógica de fluxo isolado.
Fluxo Dinâmico	Identifique e execute um fluxo ou subfluxo dinamicamente usando dados de tempo de execução. Crie modelos para fornecer entradas esperadas para fluxos ou subfluxos chamados dinamicamente.
Encerrar fluxo	Pare de executar o fluxo atual. Use o Finalizar fluxo em uma ramificação do fluxo para especificar uma condição de saída. Por exemplo, finalize o fluxo quando ele atingir um bloco lógico de fluxo "if" específico.
Para cada	Aplique uma ou mais ações a cada registro em uma lista de registros.
Obter fluxos de saída	Use esta lógica de fluxo para acessar contextos de fluxo e derivar os valores de tempo de execução para saídas de fluxo dinâmico.
Se	Aplique de forma seletiva uma ou mais ações somente quando uma lista de condições for atendida.
Tomar uma decisão	Você pode usar a lógica de ramificação da tabela de decisão em situações em que vários caminhos condicionais são necessários, como uma alternativa à lógica de fluxo "if", "else if" ou "else" aninhada. Por exemplo, se você quiser determinar o tipo de seguro de carro de que precisa, poderá adicionar entradas como idade, histórico de acidentes e modelo do carro à tabela de decisão para determinar um nível de cobertura de seguro. Essa lógica pode economizar tempo e apresentar um formato mais legível do que as condições "if" aninhadas ou as declarações de caso de alternância.
Definir variáveis de fluxo	Atribua um valor a uma ou mais variáveis de fluxo. Mude ou atualize o valor de uma variável durante um fluxo.
Tentar	Permita que um fluxo continue em execução quando ocorrer um erro em um bloco de lógica de fluxo. Execute uma sequência de ações em resposta a erros no bloco de lógica de fluxo.
Esperar por uma duração de tempo	Use esta lógica de fluxo para dar aos usuários tempo para agir durante os processos automatizados ou para aguardar uma data e hora específicas para concluir as ações

Tradução automática

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

Cada opção de lógica de fluxo exibe um ou mais campos que são usados para determinar seu comportamento. Por exemplo, a lógica de fluxo de fluxo de trabalho de **chamada** tem uma entrada em que você pode selecionar um fluxo de trabalho a ser executado. Use essas entradas para definir o comportamento do fluxo e habilitar a funcionalidade opcional, dependendo das suas necessidades. Consulte a documentação da opção de lógica de fluxo para obter uma lista das entradas disponíveis e como elas controlam a função desse elemento.

Saídas de lógica de fluxo

As opções de lógica de fluxo também podem ter saídas. Eles representam informações que são retornadas pela lógica de fluxo. Por exemplo, a lógica de fluxo **Tomar uma decisão** tem uma saída que contém um registro de resposta de decisão que representa a decisão alcançada pelo fluxo. Consulte a documentação de uma opção de lógica de fluxo para ver as definições de suas saídas.

Atribuir lógica de fluxo de saídas de subfluxo

Especifique os dados que o subfluxo retornará quando a execução for concluída. Use a saída de subfluxo como dados para um fluxo primário ou como entrada para outro processo.

Importante:
Esta lógica de fluxo define valores para saídas de fluxo que já foram criadas. Para obter instruções sobre como criar saídas de fluxo, consulte Subfluxos de criação.

Entradas

Campo	Descrição
Nome	Nome da saída. Selecione na lista de saídas disponíveis para o fluxo.
Dados	Valor da saída. Insira um valor de cadeia de caracteres, insira um script ou use uma cápsula de dados. Os valores de saída podem fazer referência a qualquer cápsula de dados anterior no fluxo, incluindo outras saídas. Se você definir valores de saída por referência a outras cápsulas de dados, deverá manter a ordem das atribuições de saída. O valor referenciado deve vir sempre antes da saída que usa o valor referenciado. Modificar a ordem pode produzir valores nulos. Para atribuir um valor vazio, deixe este campo vazio. **Nota:** Os valores de saída de fluxo são definidos na ordem em que são atribuídos de cima para baixo. Se você definir o valor da mesma saída várias vezes, o fluxo usará somente o último valor definido.

Saídas

Essa lógica de fluxo não produz saídas próprias, mas define valores na seção **Saídas do subfluxo** do painel Dados.

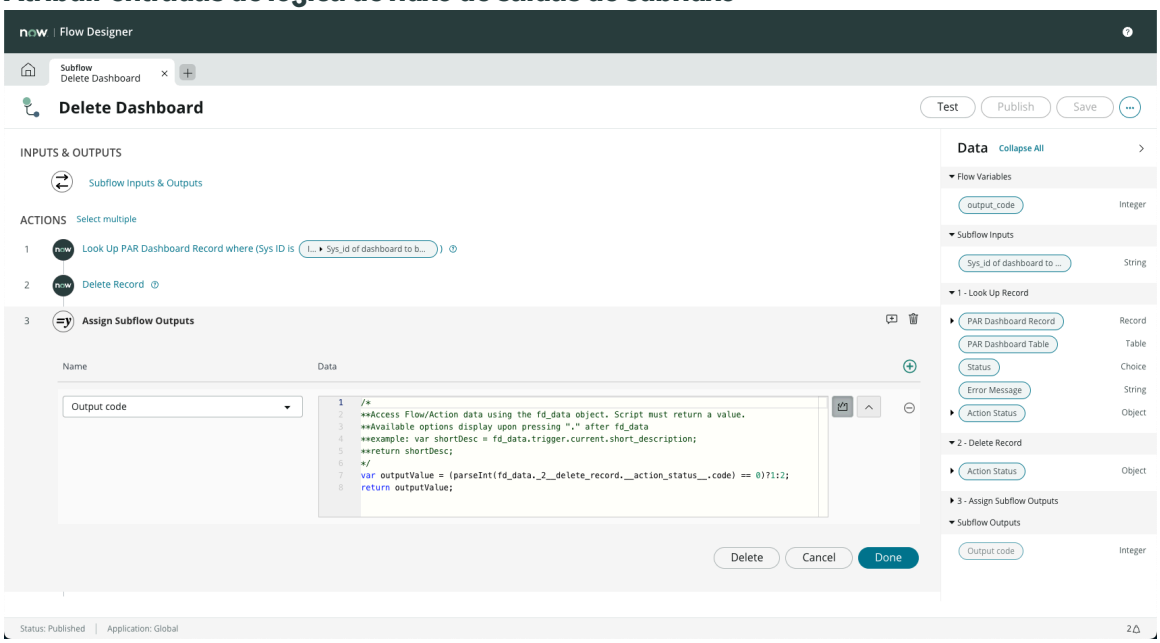
Example: Definir o código de saída de uma ação Excluir registro

Neste exemplo, o fluxo usa o SYS ID de um painel para pesquisar um registro, excluir o registro e retornar o código de status da ação da operação de exclusão. O subfluxo atribui o valor de saída da variável de fluxo do Código 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.

Atribuir entradas de lógica de fluxo de saídas de subfluxo



Considerações de design

Siga estas considerações de design ao atribuir valores de saída de um subfluxo.

Não atribuir valores de saída de subfluxo em loops

As saídas do subfluxo devem ser valores estáticos gerados na conclusão do subfluxo. Os loops não têm acesso aos valores de saída do subfluxo enquanto o subfluxo está em execução. A atribuição de valores de saída de subfluxo em um loop pode produzir resultados inesperados, como o loop que recebe somente o último valor definido. Se você precisar gerar valores dinâmicos que mudam em um loop Para cada ou Fazer até, use variáveis de fluxo.

Chamar uma lógica de fluxo de fluxo de trabalho

Execute um fluxo de trabalho publicado e ativo do seu fluxo. Você pode usar os dados de fluxo como uma entrada de fluxo de trabalho. Por exemplo, você pode especificar o registro atual como uma entrada de fluxo de trabalho.

Entradas

Entrada	Descrição
Selecione um fluxo de trabalho	Fluxo de trabalho publicado e ativo que você pode selecionar para executar. O fluxo de trabalho selecionado determina os registros associados a ele. Se o fluxo de trabalho tiver entradas, Flow Designer as exibirá como entradas de fluxo 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.

Entrada	Descrição
	Nota: • Para impedir que o fluxo de trabalho seja executado fora de Flow Designer, modifique-o para remover suas condições de início. • Você não pode selecionar um fluxo de trabalho que seja executado na tabela Item solicitado. Em vez disso, crie um novo fluxo com um gatilho do Catálogo de serviços.
Esperar?	Fluxo de trabalho que você define como verdadeiro para que o fluxo aguarde a conclusão do fluxo de trabalho antes de continuar. Somente fluxos de trabalho que aguardam a conclusão podem retornar determinados valores de saída para o fluxo. Defina como falso para continuar executando o fluxo separadamente do fluxo de trabalho. **Nota:** Se o fluxo de trabalho for cancelado ou seu registro de contexto for excluído antes da conclusão do fluxo de trabalho, o fluxo deixará de aguardar e continuará a ser executado.
Atual	Registro atual que o fluxo de trabalho processa. Selecione uma cápsula de dados que contenha um registro da tabela de fluxo de trabalho associada.

Saídas

Os detalhes da execução do fluxo exibem somente os valores de saída do fluxo de trabalho que são gerados enquanto o fluxo está em execução. Se você configurar o fluxo para aguardar a conclusão do fluxo de trabalho, os detalhes da execução do fluxo poderão exibir todos os valores de saída do fluxo de trabalho. Se o fluxo não aguardar, os detalhes da execução do fluxo exibirão somente os valores de saída do fluxo de trabalho que foram gerados antes da conclusão da lógica de fluxo **Chamar um** fluxo de trabalho. Se **a opção Chamar um fluxo de trabalho** for concluída antes do término do fluxo de trabalho, os valores de saída do fluxo de trabalho pararão de ser atualizados e exibirão somente o último valor conhecido.

Saída	Descrição
Estado	Estado do fluxo de trabalho. Este valor vem do registro de contexto de fluxo de trabalho. O estado será **Concluído** se o fluxo de trabalho for executado com sucesso. Se o fluxo de trabalho for cancelado, seu estado será definido como **Cancelado**. Se o registro de contexto for excluído antes da conclusão do fluxo de trabalho, o estado do fluxo de trabalho será definido como **Inválido**.

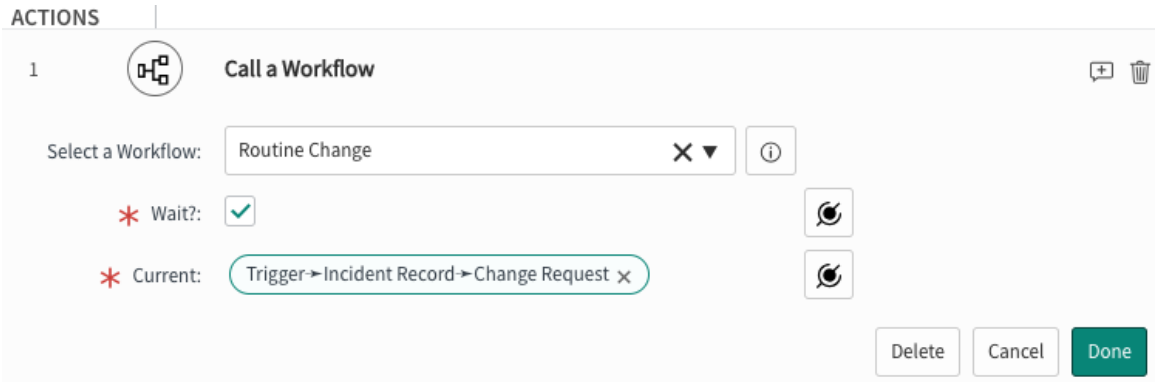
Tradução automática

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

Saída	Descrição
Contexto	Referência ao registro de contexto de fluxo de trabalho.
Resultado	Cadeia de caracteres que contém o resultado do fluxo de trabalho. Este valor vem do registro de contexto de fluxo de trabalho.
Valor de retorno	Cadeia de caracteres que contém o return_value do fluxo de trabalho. Este valor vem do registro de contexto de fluxo de trabalho.

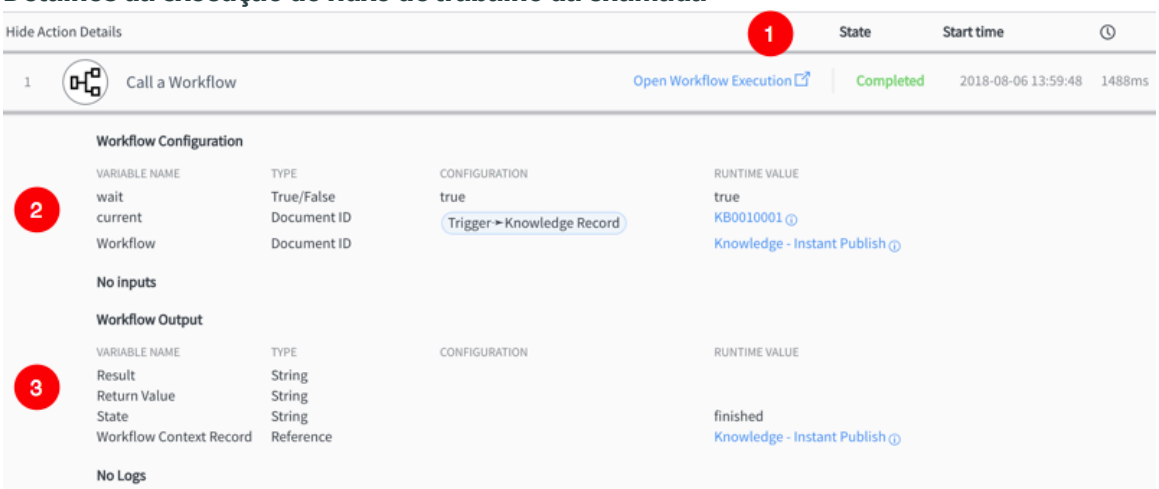
Example: Chamando o fluxo de trabalho de Mudança de Rotina

Neste exemplo, o fluxo chama o fluxo de trabalho **Mudança de rotina**. O **campo Espera?** A opção está marcada, portanto, o fluxo é pausado até que este fluxo de trabalho seja concluído. O campo **Atual** é preenchido usando uma cápsula de dados que representa o registro que acionou este fluxo.



Detalhes da execução

Detalhes da execução do fluxo de trabalho da chamada



Tradução automática

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

1. O cabeçalho exibe um link para que você possa exibir o andamento do fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho, o estado da lógica do fluxo, a hora de início e a duração do tempo de execução.
2. A seção **Configuração de fluxo** de trabalho exibe como a lógica de fluxo foi configurada para este fluxo e os valores de tempo de execução que foram gerados.
3. A seção **Saída do fluxo** de trabalho exibe a saída gerada pelo fluxo de trabalho enquanto o fluxo está sendo executado.

Nota:
Se você cancelar o fluxo de trabalho ou excluir o registro de contexto antes da conclusão do fluxo de trabalho, o estado da lógica de fluxo será definido como **Concluído**.

Faça o seguinte até a lógica de fluxo

Aplique uma ou mais ações repetidamente até que uma condição de término seja atendida. Você pode usar os dados de fluxo para especificar as condições de término.

Você pode usar a lógica de fluxo **Faça o seguinte até** para criar um loop que aplica repetidamente uma ou mais ações. Essa lógica de fluxo requer uma condição que especifica quando parar o loop.

Nota:
Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação Faça o seguinte da lógica de fluxo, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação Faça o seguinte de fora da ramificação da lógica de fluxo produz um valor nulo.

Entradas

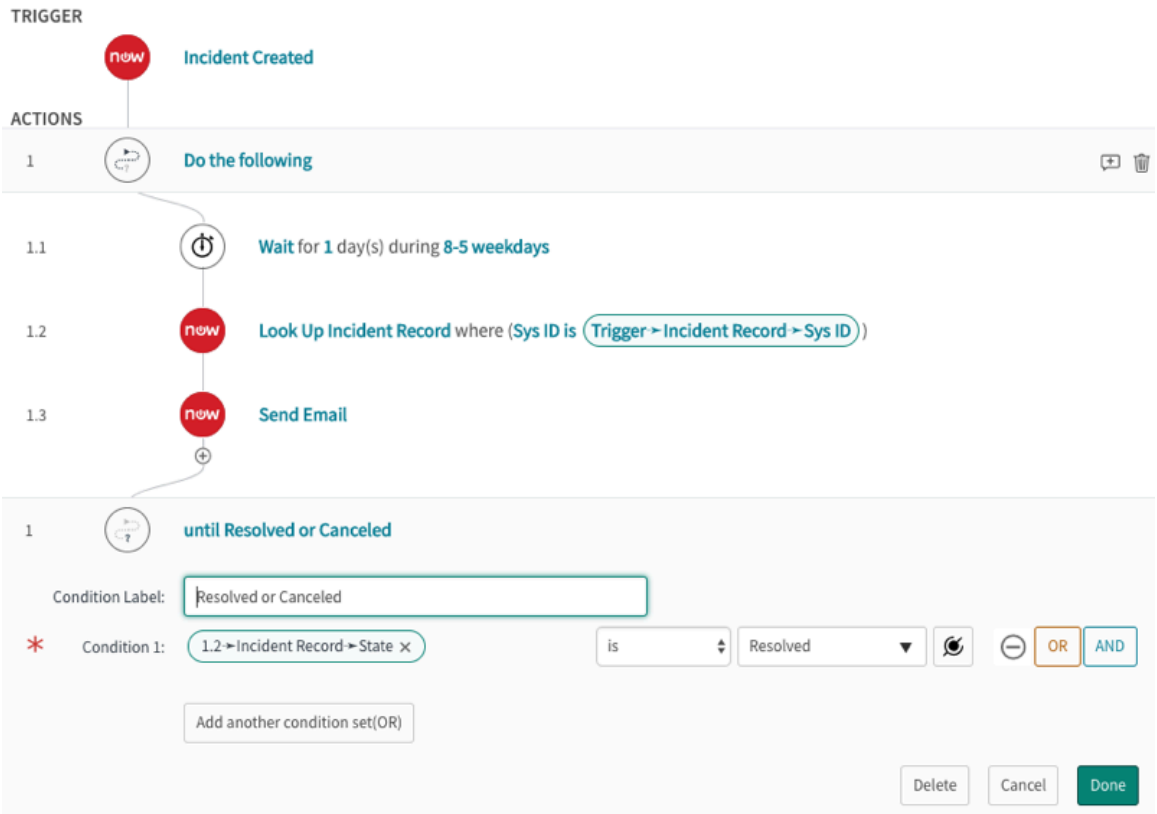
Entrada	Descrição
Rótulo da condição	Rótulo descritivo do loop.
Condição	Condições nas quais o loop termina. Você pode, por exemplo, encerrar um loop quando o estado de um incidente for alterado. Se a condição final for verdadeira quando o fluxo iniciar, o loop será executado uma vez e interrompido. **Nota:** Evite usar o mesmo registro usado para acionar o fluxo em sua condição, pois o fluxo preenche seus valores quando é iniciado e eles permanecem estáticos.

Example: Enviar um e-mail diário até que um incidente seja resolvido

Neste exemplo, o fluxo envia um e-mail diário sobre o incidente, até que o incidente esteja em um estado encerrado ou cancelado. Dentro da ramificação **Faça o seguinte**, há uma etapa para pesquisar o registro do incidente. Isso é necessário porque o registro que aciona o fluxo só é carregado quando é acionado. Ao adicionar esta etapa de pesquisa, você pode obter o estado atual do incidente sempre que o loop for 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.



Saídas

Esta lógica de fluxo não produz saídas.

Detalhes da execução

1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. Esta lógica de fluxo pode executar ações ou subfluxos várias vezes até que a condição seja atendida. Use os ícones de seta para selecionar uma iteração e seus valores.
3. A seção Ações mostra detalhes sobre as ações, fluxos ou subfluxos que são executados durante esta iteração de loop.

Tradução automática

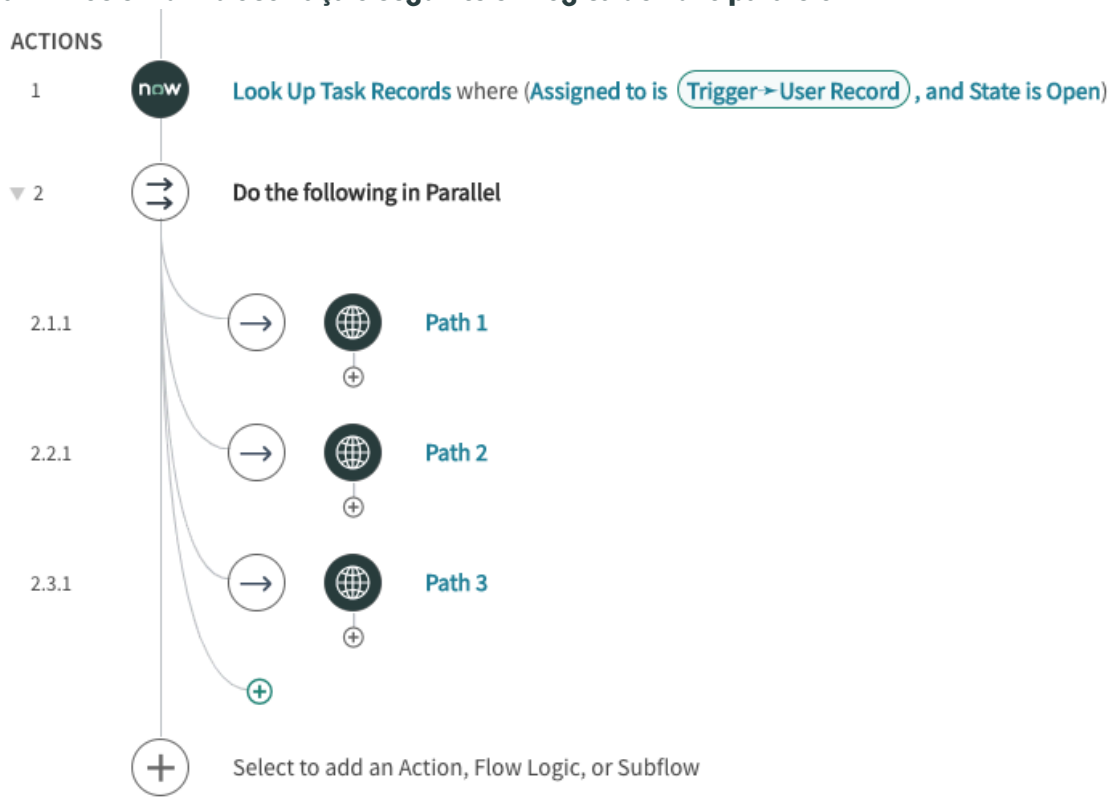
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo

Execute ações e subfluxos em caminhos separados em um bloco de lógica de fluxo isolado.

Com essa lógica de fluxo, você pode executar ações e subfluxos em caminhos separados. Se alguma ação no bloco Fazer o seguinte na lógica de fluxo paralelo precisar aguardar, outras ações serão executadas até que todos os caminhos no bloco terminem o processamento.

Caminhos em um bloco Faça o seguinte em lógica de fluxo paralelo



Nota:
Os caminhos em um bloco Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo não são executados em vários threads, já que um contexto de execução de fluxo é executado em um único thread. No entanto, pode haver momentos em que você desejará executar fluxos em contextos separados, embora isso possa consumir mais recursos da sua instância. Para executar subfluxos em contextos de fluxo separados dentro do mesmo fluxo, consulte Fluxos dinâmicos.

Entradas

Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo não tem entradas de campo. Em vez disso, ele exibe um ícone de adição (⊕) que permite criar um caminho com ações ou subfluxos.

As ações e os subfluxos em cada caminho são executados até que todas as tarefas no bloco de lógica de fluxo sejam concluídas.

Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas, mas as ações e os subfluxos em cada caminho podem ter saídas. Enquanto o fluxo está em execução, as saídas de um caminho só podem ser acessadas por outras ações no mesmo caminho. Depois que a lógica de fluxo Fazer o seguinte em paralelo for concluída, suas saídas finais ficarão acessíveis para o restante do fluxo.

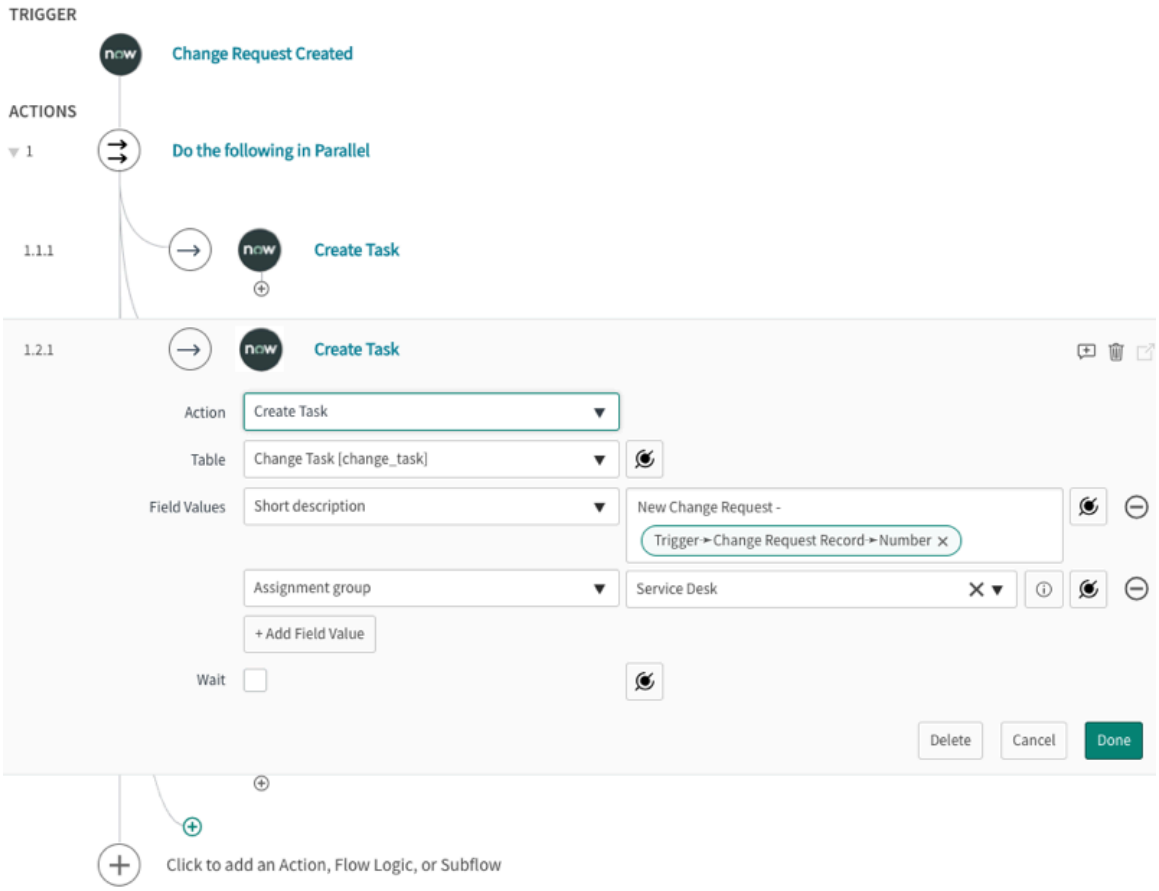
Tradução automática

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

Example: Criar duas tarefas em paralelo quando uma solicitação de mudança for criada

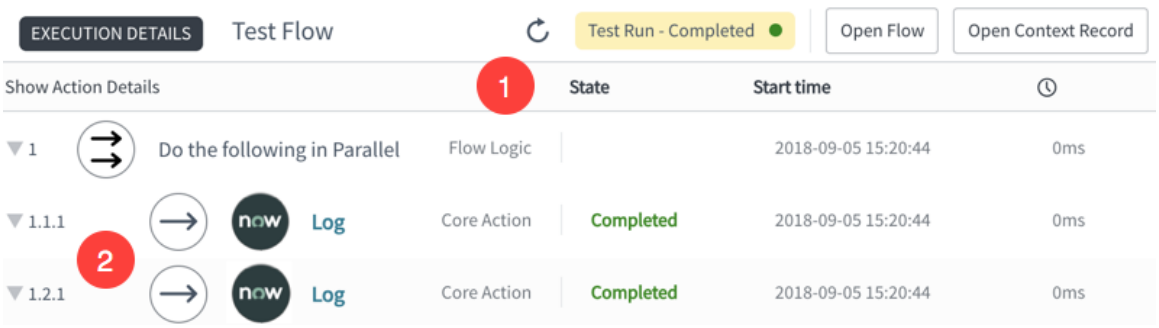
Neste exemplo, um fluxo é acionado quando uma nova solicitação de mudança é criada. Usando **Faça o seguinte em paralelo**, duas tarefas são criadas em caminhos separados e são atribuídas a grupos diferentes. O fluxo usa a cápsula de dados do campo **Número** da solicitação de mudança de gatilho para exibir o número na descrição resumida do registro da tarefa.

Faça o seguinte em entradas de lógica de fluxo paralelo



Detalhes da execução

Faça o seguinte em detalhes de execução paralela



1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. A seção Detalhes da configuração mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução de cada caminho no bloco de lógica de fluxo.

Tradução automática

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

Diretrizes gerais

Evite criar dependências de dados entre caminhos

Como um fluxo pode executar caminhos em qualquer ordem, evite criar dependências de dados entre caminhos separados. Por exemplo, não tenha um caminho que crie um registro e outro que atualize o mesmo registro. O caminho do registro de atualização pode ser executado antes do caminho do registro de criação.

Não compartilhar dados entre caminhos

Flow Designer impede que você arraste cápsulas de dados entre os caminhos porque o sistema não pode determinar qual caminho terminará primeiro para fornecer o valor de saída.

Lógica de fluxos dinâmicos

Identifique e execute um fluxo ou subfluxo dinamicamente usando dados de tempo de execução. Crie modelos para fornecer entradas esperadas para fluxos ou subfluxos chamados dinamicamente.

A lógica de Fluxo dinâmico chama um fluxo ou subfluxo durante o tempo de execução usando os dados que você especifica durante o design do fluxo. Você pode usar o Fluxo dinâmico para selecionar qual fluxo será executado quando vários fluxos tiverem nomes ou finalidades semelhantes.

Para usar o Fluxo Dinâmico, o flow designer faz o seguinte:

1. Cria e publica um fluxo ou subfluxo para usar como modelo.
2. Adiciona fluxo dinâmico a um fluxo primário.
3. Seleciona o modelo de fluxo para Fluxo dinâmico.
4. Insere o nome do fluxo para Fluxo dinâmico.
5. Insere as entradas necessárias especificadas pelo modelo de fluxo.

Modelos de fluxo de dinâmico

O modelo de um Fluxo dinâmico pode ser um fluxo ou um subfluxo. As entradas do modelo devem ter correspondência com as entradas de qualquer fluxo ou subfluxo chamado dinamicamente. Uma entrada tem correspondência quando tem os mesmos valores de campo **Rótulo** e **Nome** em cada fluxo ou subfluxo.

Depois de criar um modelo, copie-o para criar fluxos ou subfluxos com nome e desempenho semelhantes. Certifique-se de dar um nome para cada fluxo ou subfluxo de acordo com uma convenção de nomenclatura padrão que possa ser gerada pelo Fluxo dinâmico. Para obter mais informações sobre como criar um modelo para Fluxo dinâmico, consulte Introdução ao fluxo dinâmico e Obter saídas de fluxo.

Entradas

As entradas a seguir sempre aparecem quando você adiciona a lógica de Fluxo dinâmico a um fluxo.

Entrada	Descrição
Modelo de Fluxo	Modelo cujas entradas o fluxo dinâmico copia e exibe. As entradas do modelo devem ter correspondência com as entradas do subfluxo que você deseja executar.

Tradução automática

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

Entrada	Descrição
Fluxo	Nome ou ID do sistema do fluxo ou subfluxo que você deseja executar. Os nomes de fluxo devem ser o nome de exibição, não o nome interno do fluxo. Por exemplo, insira o nome `Meu fluxo dinâmico` não `my_dynamic_flow`. Gere um nome de fluxo ou subfluxo dinamicamente inserindo uma cadeia de caracteres e concatenando-a com valores de cápsula de dados. Você pode chamar um fluxo ou subfluxo que esteja associado a outro escopo da aplicação inserindo um formato scope-name.flow-name. O usuário que executa o fluxo ou subfluxo deve ter acesso aos escopos da aplicação que você especificar. Se você não especificar um escopo da aplicação, o fluxo dinâmico será executado no escopo do fluxo primário. **Nota:** Se o sistema não puder encontrar o fluxo ou subfluxo, ele ignorará a etapa de lógica do fluxo **dinâmico** e registrará em log uma mensagem de erro.
Aguardar conclusão	Opção para forçar o fluxo primário a aguardar até que o fluxo dinâmico termine antes de prosseguir com a próxima ação.

Nota:
Você verá mais entradas herdadas depois de selecionar um **Modelo de fluxo**.

Obter saídas de fluxo

As saídas de Fluxo dinâmico aparecem no painel de dados como cápsulas de dados do tipo Registro que são nomeadas como Contexto. Você pode usar esses contextos de fluxo para derivar os valores de tempo de execução para saídas de fluxo dinâmico com a lógica de fluxo Obter saídas de fluxo. Para usar o Obter saídas de fluxo, o flow designer faz o seguinte:

1. Adiciona um Fluxo dinâmico a um fluxo.
2. Adiciona Obter saídas de fluxo após o fluxo dinâmico.
3. Especifica o valor da entrada **Contexto** clicando no seletor de cápsula de dados (Selecionador) e selecionando **Fluxo Dinâmico** > **Contexto**.

Para obter mais informações sobre como usar Obter saídas de fluxo, consulte Introdução ao fluxo dinâmico e Obter saídas de fluxo.

Diretrizes gerais

Use fluxos dinâmicos se você tiver vários subfluxos com funcionalidade 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.

Os fluxos dinâmicos permitem compartimentar seus processos aplicando um modelo para lidar com as entradas de vários subfluxos semelhantes. A compartimentalização permite distinguir entre subfluxos que executam funções semelhantes, como subfluxos para spokes IntegrationHub .

Certifique-se de que as entradas de subfluxo chamadas dinamicamente correspondam às entradas de fluxo do modelo

O sistema gera um erro e o fluxo principal não pode ser executado corretamente quando as entradas de um fluxo dinâmico e do modelo de fluxo não coincidem.

Usar o contexto correto ao obter saídas de fluxo

Um registro de contexto identifica exclusivamente a execução do fluxo. Se você executar um fluxo dinâmico várias vezes, haverá vários registros de contexto para escolher. Quando você usar o fluxo dinâmico várias vezes em um fluxo, certifique-se de escolher o registro de contexto correto da execução correta sempre que obter saídas de fluxo.

Lógica de fluxo de término de fluxo

Pare de executar o fluxo atual. Use o Finalizar fluxo em uma ramificação do fluxo para especificar uma condição de saída. Por exemplo, finalize o fluxo quando ele atingir um bloco lógico de fluxo "if" específico.

A lógica de fluxo de término pode estar contida em um bloco de lógica de fluxo condicional, como um bloco de lógica de fluxo **If**, **Else If**ou **Else**. Use esta lógica de fluxo para parar um fluxo quando determinadas condições forem atendidas. Você não pode adicionar ações ou lógica de fluxo depois de usar a lógica de fluxo **Encerrar** fluxo. Todas as ramificações de um fluxo são encerradas quando um fluxo atinge a lógica de **Fluxo final**, incluindo a lógica **Aguardar uma duração**. Todas as ramificações executadas em paralelo também interrompem o andamento quando você usa a lógica de fluxo **Encerrar** fluxo.

Entradas

Esta lógica de fluxo não tem entradas.

Detalhes da execução

Quando um fluxo termina, o estado do fluxo se torna **Concluído**.

Lógica de fluxo de loop de saída

Saia de um loop de lógica de fluxo quando as condições de uma lógica de fluxo "If" forem atendidas. Continue executando o fluxo da próxima etapa após o loop de lógica de fluxo. Essa lógica de fluxo também é conhecida como "pausa".

Posicionamento válido do loop de saída

Você só pode adicionar a lógica de fluxo de loop de saída em determinadas partes de um fluxo. A lógica de fluxo Sair do loop deve estar em uma ramificação de um bloco de lógica de fluxo Para cada ou Faça o seguinte até primário.

- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo If
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else If
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else

Entradas

Esta lógica de fluxo não tem entradas.

Tradução automática

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

Saídas

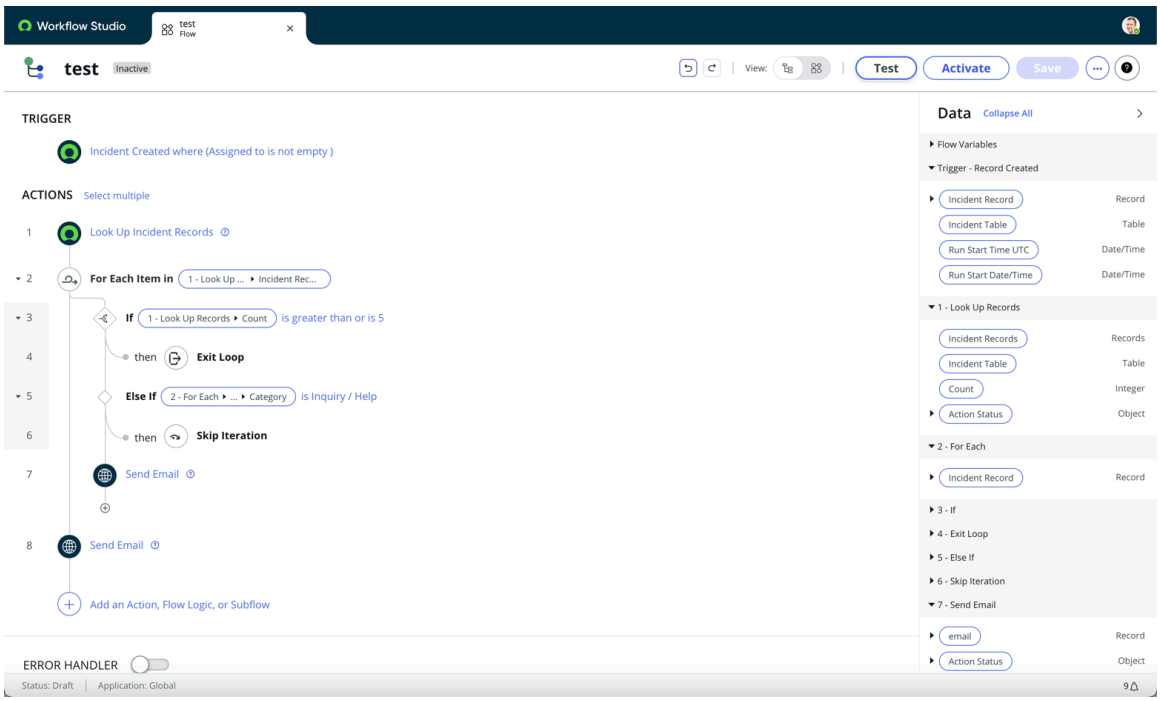
Esta lógica de fluxo não tem saídas.

Detalhes da execução

Quando um fluxo sai de um loop, o estado do bloco de lógica de fluxo Sair do loop se torna Concluído. Todas as etapas restantes no bloco de lógica de fluxo Para cada ou Faça o seguinte até que não sejam executadas.

Example: Sair de um loop com base na contagem de incidentes

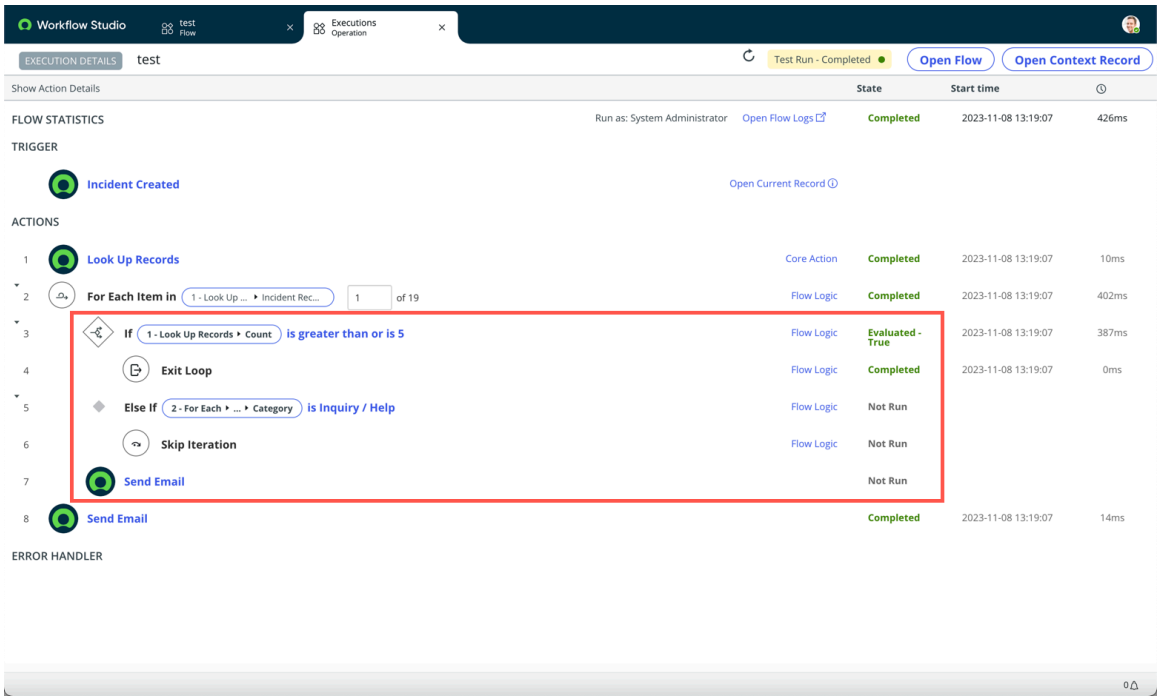
Neste exemplo, um fluxo gera uma lista de incidentes atribuídos a um usuário. Para cada incidente atribuído ao usuário, o fluxo envia um e-mail. Se a lista de incidentes for maior ou igual a 5, o fluxo sairá do loop lógico de fluxo Para cada e não enviará um e-mail.



Neste exemplo, há 19 incidentes atribuídos ao usuário, o que atende às condições de saída. O primeiro item do contador de lógica de fluxo Para cada mostra a lógica de fluxo de saída do loop com um estado Concluído.

Tradução automática

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



Lógica de fluxo "for each"

Aplique uma ou mais ações a cada registro em uma lista de registros.

A lógica de fluxo **Para cada** aplica uma ou mais ações a uma lista de registros. O fluxo aplica as ações contidas na lógica de fluxo a cada registro na lista.

Nota:
Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação Para cada item da lógica de fluxo, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação Para cada de fora da ramificação da lógica de fluxo produz um valor nulo.

em um grande número de registros pode consumir muitos recursos, especialmente quando o bloco lógico de fluxo inclui ações complexas para cada iteração. Para evitar problemas de desempenho, desative o relatório usando a propriedade do sistema `com.snc.process_flow.reporting.level`. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema Flow Designer.

Entradas

Entrada	Descrição
Itens	Cápsula de dados de Lista ou Registros que especifica os registros a serem processados em sequência. • Cápsula de dados de matriz • Cápsula de dados da lista • Cápsula de dados de registros Por exemplo, você pode usar a lista de designados adicional para um registro de incidente. Para obter informações sobre

Tradução automática

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

Entrada	Descrição
	cápsulas de dados, consulte Flow Designer dados. **Nota:** Se você quiser processar itens em uma ordem específica, deverá classificar os itens nesta entrada com antecedência. Por exemplo, use a opção Ordenar por para classificar os resultados de uma ação de registros de pesquisa.

Saídas

Saída	Descrição
[Nome da tabela] Registro	Registro atual no loop.

Nota:

Para otimizar o desempenho, evite iterar em listas com mais de 1.000 registros. Para iterar em listas com mais de 1.000 registros, divida a lista em seções menores e use vários fluxos.

Você pode aninhar um bloco de lógica de fluxo **"for each"** dentro de outro bloco de lógica de fluxo para repetir uma ação em uma série de registros. No entanto, evite loops "for each" aninhados que processam muitos registros. Os loops aninhados podem fazer com que o fluxo seja executado até que seja interrompido pela regra de cota de transação de fluxo, o que evita que os fluxos sejam executados por mais de uma hora. Para obter mais informações sobre cotas de transação, consulte cotas do Transactions .

Por padrão, ao exibir os detalhes de execução de um fluxo, as últimas 50 iterações de ações de uma lógica de fluxo Para cada aparecem nos detalhes da etapa. Para exibir mais iterações de ação para uma lógica de fluxo Para cada nos detalhes da execução, altere o valor da propriedade a seguir em **Automação de Processo** > **Administração do Fluxo** > **Propriedades**: Número de iterações recentes a serem relatadas para loops Fazer até e Para cada. Por exemplo, se tivermos 100 iterações e o número for 5, relataremos as iterações 96 a 100. Se o número for -1, relataremos todas as iterações. Se o número for 0, relataremos 1 iteração.

Example: Enviar um e-mail para cada pessoa atribuída a um problema

Este fluxo de amostra começa quando um registro de problema é criado. O fluxo usa a lógica de fluxo **Para cada** para enviar um e-mail para cada designado adicional listado no registro do gatilho. O campo **Designado adicional** do registro do problema de acionamento contém a lista de registros que você deseja processar.

Quando o loop é criado, uma nova entrada aparece no painel de dados à direita chamada **1 - para cada**. Nessa entrada, você vê uma cápsula de Dados de **registro da lista de designados adicionais** que contém as informações do usuário para os usuários nesse campo.

Tradução automática

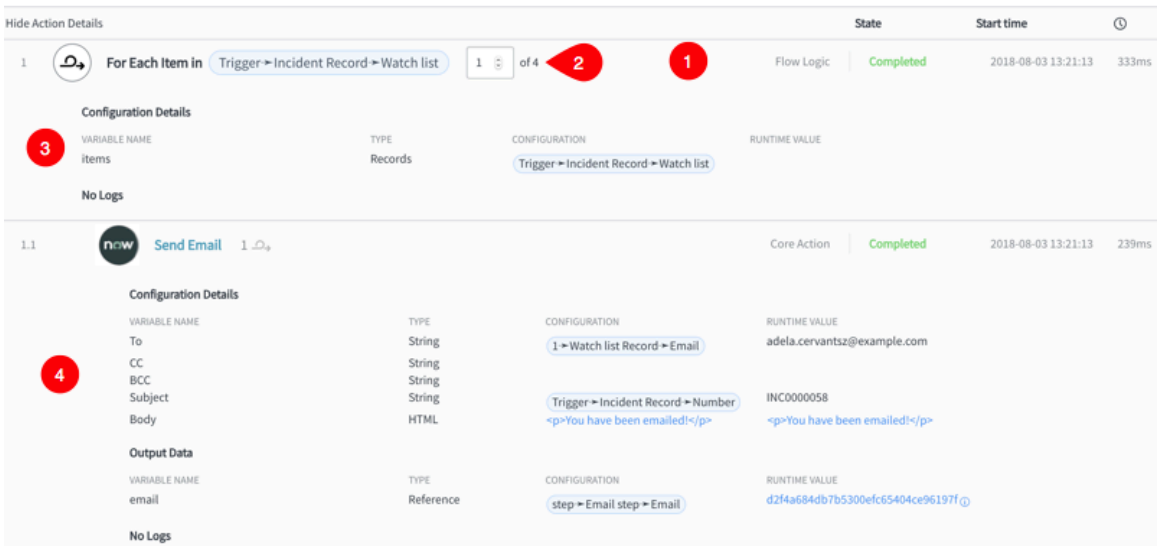
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Entradas usadas em para cada lógica de fluxo

O ícone de ⊕) abaixo desta ação de e-mail é usado para adicionar ações adicionais, como registro em log, ao loop.

Detalhes da execução

Detalhes de execução para um fluxo



A guia de detalhes de execução de fluxo fornece informações de tempo de execução na lógica de fluxo.

1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. Essa lógica de fluxo pode executar ações ou subfluxos várias vezes. Use as teclas de seta para percorrer cada uma dessas instâncias e ver seus valores.
3. A seção **Detalhes da configuração** mostra quais registros o fluxo avaliou.
4. Após a seção **Para cada**, estão as ações realizadas nela. Os valores dessas ações mudam conforme você percorre as ações que são realizadas por esta lógica de fluxo.

Voltar para a lógica de fluxo

Retorne a uma etapa anterior no fluxo para repetir uma sequência de ações.

Requisitos de versão da família

Você só pode adicionar a lógica de fluxo Voltar para novos fluxos criados a partir da versão da família Washington DC e avançar. Os fluxos que foram criados em versões anteriores à

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 família Washington DC não são compatíveis com a lógica de retorno à lógica de fluxo.

Válido Voltar para o canal

Você só pode adicionar Voltar à lógica de fluxo em determinadas partes de um fluxo.

- A lógica de fluxo Voltar para deve estar em uma ramificação de um bloco de lógica de fluxo primário.
  - Ramificação da lógica de fluxo If, Else If ou Else
  - Ramificação de resposta da lógica de fluxo Tomar uma decisão
  - Capturar ramificação da lógica de fluxo de teste
- A lógica de fluxo Voltar deve estar fora da seção Manipulador de erros.

Válido Voltar para etapa de destino

Voltar para a lógica de fluxo só permite selecionar uma etapa de destino de retorno válida. Uma etapa de destino válida deve atender a todas essas condições.

1. O destino deve ser uma etapa antes da lógica de fluxo Voltar para.
2. O destino não pode ser uma etapa em uma ramificação diferente do fluxo.
3. O destino não pode ser uma etapa na mesma ramificação da lógica de fluxo Voltar para.
4. O destino não pode ser uma etapa em um bloco de lógica de fluxo sem ramificação, a menos que o bloco de lógica de fluxo sem ramificação também inclua uma lógica de fluxo Voltar para a secundária.
5. O destino pode ser uma etapa fora de um bloco de lógica de fluxo sem ramificação, exceto para a lógica de fluxo Faça o seguinte na lógica de fluxo paralelo.

> ⚠ **Aviso:**
> Selecionar uma etapa de destino fora de um bloco de lógica de fluxo primário sai do loop atual e redefine sua contagem de iteração de loop. O sistema exibe contadores de iteração de loop separados para o loop Voltar para e o bloco lógico de fluxo primário. Todos os loops são limitados pelo número máximo de iterações de loop (`sn_flow_designer.max_iterations`).

Entradas

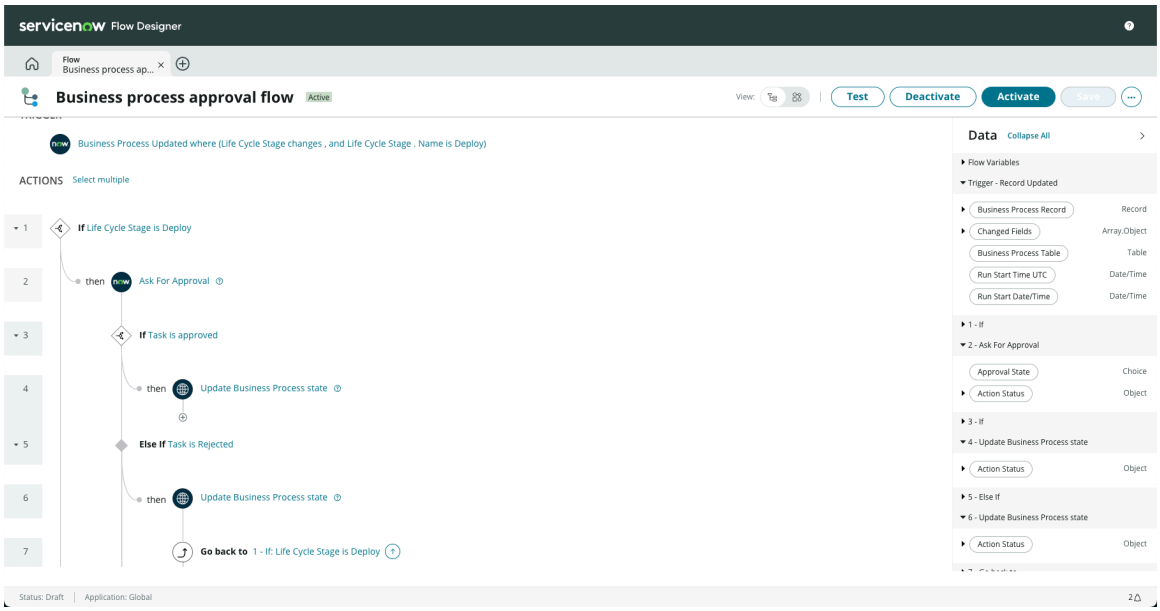
Entrada	Descrição
Voltar para a etapa	Etapa no fluxo que atende às condições de um destino Voltar para a etapa.

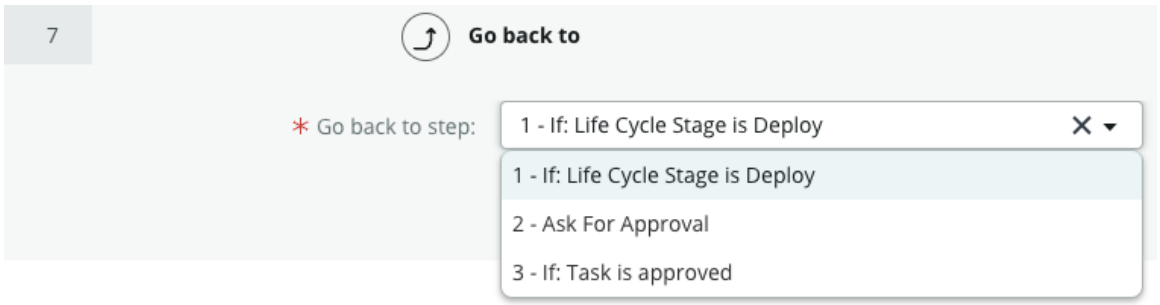
Example: Voltar ao início do fluxo

Neste exemplo, o fluxo volta para a primeira etapa quando a tarefa de aprovação do registro do gatilho é rejeitada. Válido Voltar para os destinos inclui as etapas 1, 2 e 3. A etapa 4 viola a regra 2, pois é uma etapa em uma ramificação diferente. As etapas 5 e 6 violam a regra 3, pois são etapas na mesma ramificação do fluxo.

Tradução automática

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





Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas.

Diretrizes gerais

Use essas diretrizes gerais ao adicionar Voltar à lógica de fluxo.

Adicionar Voltar à lógica de fluxo após a conclusão da estrutura de fluxo

Voltar para a lógica de fluxo depende de uma sequência fixa de etapas para funcionar corretamente. Aguarde para adicionar Voltar à lógica de fluxo até que o fluxo tenha etapas de destino válidas.

Evite criar duplicados Voltar para as etapas

Um fluxo usa a primeira lógica de fluxo Voltar para cujas condições são atendidas. O fluxo ignora todas as etapas Voltar para a lógica de fluxo após a primeira.

Evite criar loops infinitos

Especifique uma condição para retomar o fluxo ou para gerar um erro com cada Voltar ao loop. As condições de erro e retomada impedem a execução de um fluxo até que ele atinja o número máximo de iterações de loop (propriedade`sn_flow_designer.max_iterations`).

Excluir Voltar para a lógica de fluxo para movê-lo

Depois de adicionar Voltar à lógica de fluxo, você não pode movê-lo para outro local. Você só pode excluí-lo de seu local atual e adicioná-lo a outro local válido.

Lógica de fluxo If

Aplique de forma seletiva uma ou mais ações somente quando uma lista de condições for atendida.

Tradução automática

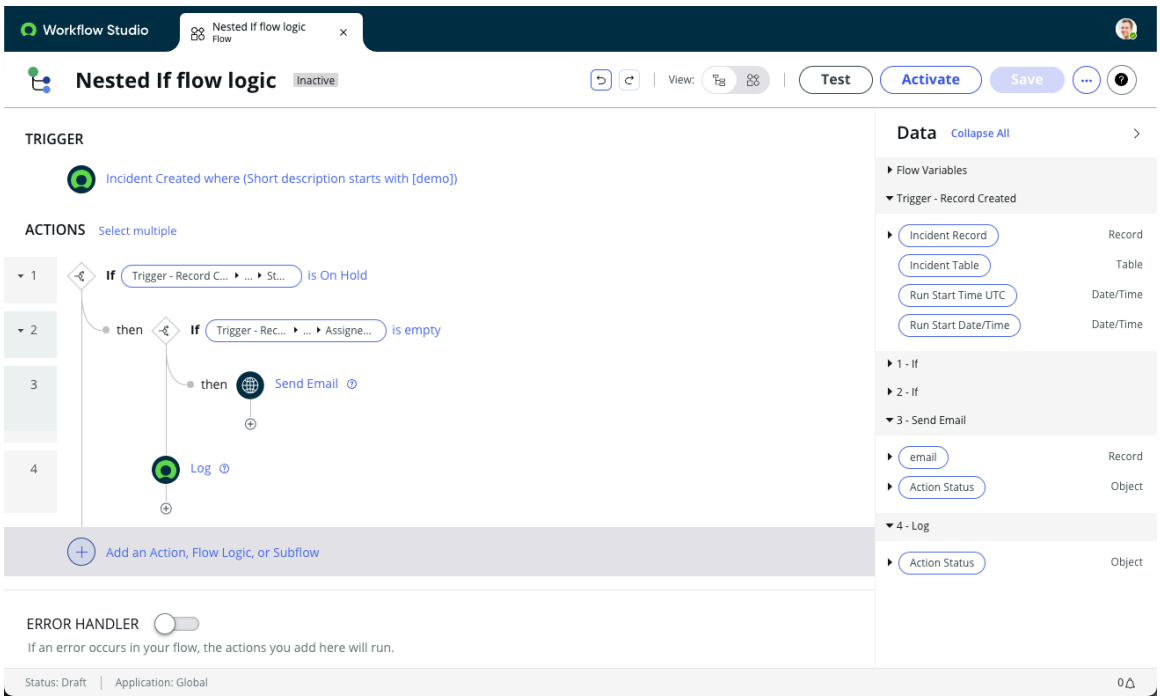
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Use esta lógica de fluxo especificando condições que são baseadas no registro atual. Ações ou subfluxos podem ser adicionados ao fluxo dentro da lógica de fluxo if. O fluxo somente executa as ações nessa lógica de fluxo quando as condições são avaliadas como verdadeiras. Você cria condições com base em dados em registros, como o valor de um estado de tarefa ou urgência.

Nota:
Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação Então da lógica de fluxo If, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação Então de fora da ramificação da lógica de fluxo produz um valor nulo.

Blocos de lógica de fluxo If aninhados

Você pode adicionar um bloco de lógica de fluxo If secundário a um bloco de lógica de fluxo If primário. Adicione o bloco de lógica de fluxo Se secundário à ramificação Então do bloco de lógica de fluxo primário.



Entradas

Entrada	Descrição
Rótulo da condição	Rótulo descritivo para as condições da ramificação. Um rótulo pode ser mais fácil de ler do que um valor de cápsula de dados de condição longo ou complexo.
Condição	Condições sob as quais a ramificação é executada. O fluxo só executa o conteúdo da ramificação Então quando as condições são avaliadas como verdadeiras.

Saídas

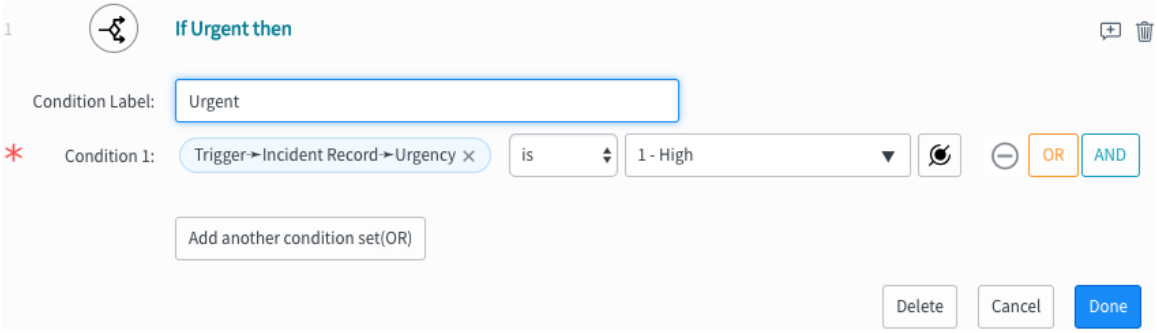
Esta lógica de fluxo não tem saídas.

Tradução automática

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

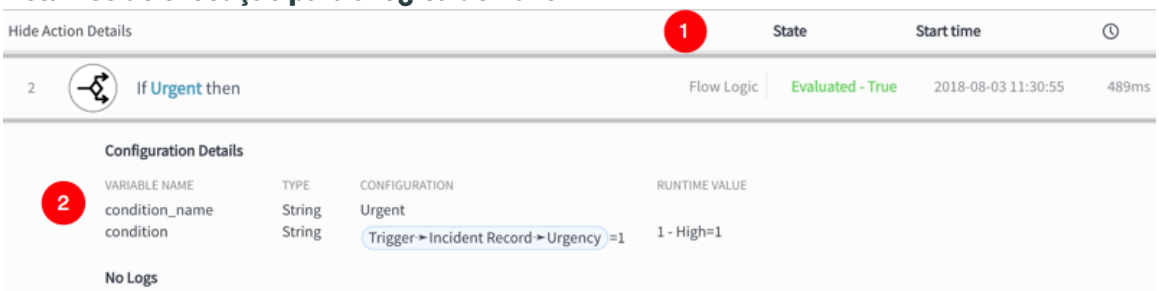
Example: Executar uma ação em se um incidente tiver uma urgência alta

Neste exemplo, a ação é acionada quando o registro do incidente tem um valor alto de urgência.



Detalhes da execução

Detalhes de execução para a lógica de fluxo if



1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. A seção Detalhes da configuração mostra os detalhes sobre as variáveis que são usadas pelo fluxo, incluindo o tipo, a configuração e os valores de tempo de execução de cada variável. Use a variável de *condição* para ver se as condições de ramificação foram atendidas.

Diretrizes gerais

Use essas diretrizes gerais para criar blocos de lógica de fluxo If eficazes.

Evite fazer referência a valores de cápsula de dados fora da ramificação Então

Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação Então da lógica de fluxo If, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação Então de fora da ramificação da lógica de fluxo produz um valor nulo.

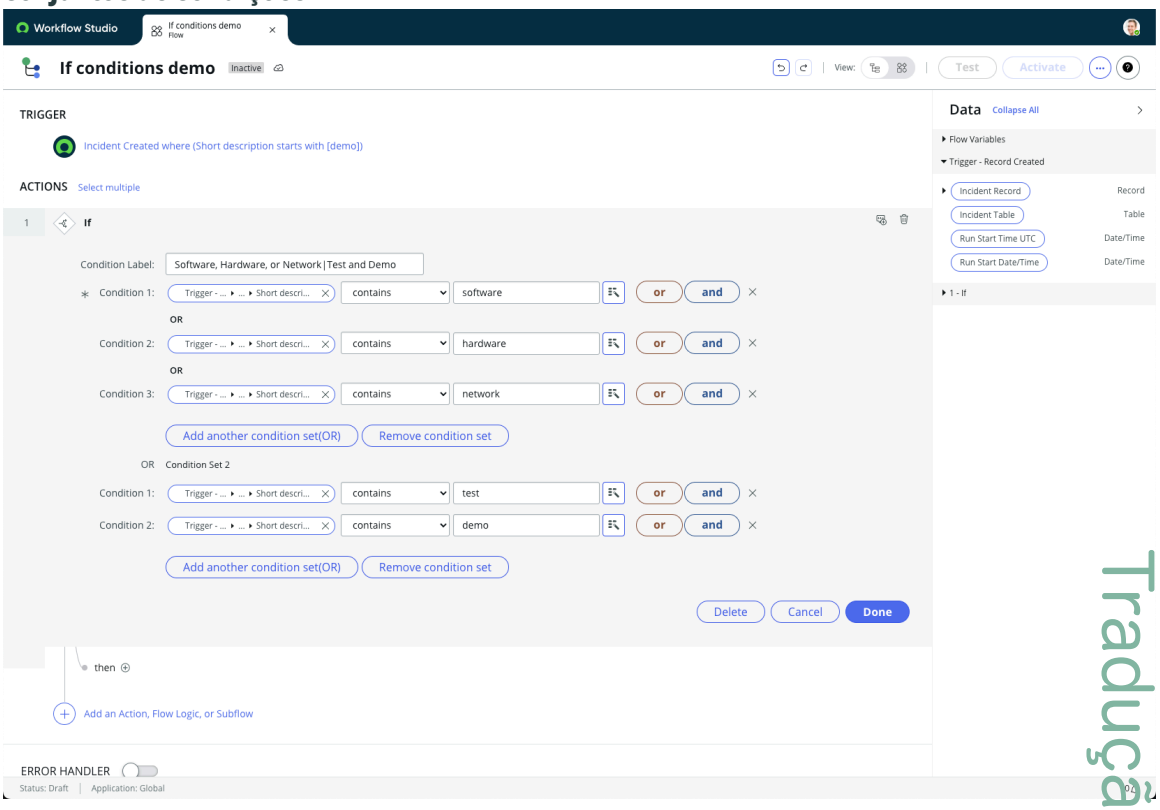
Agrupar tipos de condição correspondentes em seus próprios conjuntos de condições

Misturar condições de tipos diferentes para os mesmos valores de campo pode produzir resultados inesperados. Por exemplo, adicionar uma condição AND a um grupo de várias condições OR para uma descrição resumida de incidente pode produzir uma situação em que a condição If nunca é avaliada como verdadeira. Use grupos de condição para agrupar tipos de condição semelhantes para o mesmo campo. Por exemplo, agrupe todas as condições OR de uma descrição resumida de um incidente em um conjunto de condições e agrupe todas as condições AND de uma descrição resumida de um incidente em outro conjunto de condições.

Tradução automática

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

Exemplo de agrupamento de condições de correspondência em conjuntos de condições



Substituir vários blocos de lógica de fluxo If por um bloco de lógica de fluxo Tomar uma decisão

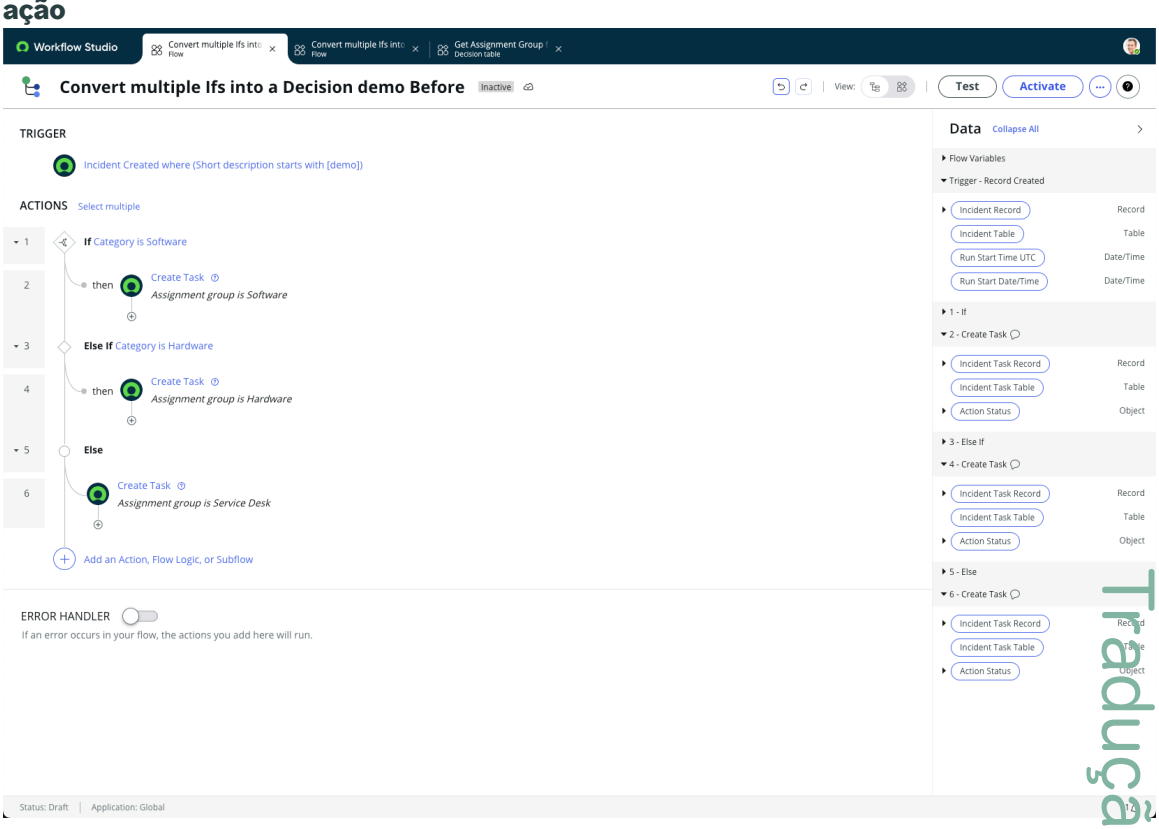
Em vez de criar blocos de lógica de fluxo If duplicados que variam apenas de acordo com suas condições, use uma tabela de decisão para gerar uma resposta. Por exemplo, suponha que você queira usar a categoria de incidente para definir o grupo de atribuição de um registro de tarefa de incidente. Em vez de criar um bloco de lógica de fluxo If duplicado para cada valor de categoria, use a lógica de fluxo Tomar uma decisão para fornecer uma resposta para o grupo de atribuição.

Aqui está um fluxo de exemplo que usa três blocos de lógica de fluxo If, cada um criando um registro de tarefa de incidente. A única diferença entre os blocos de lógica de fluxo If são as condições da categoria de incidente.

Tradução automática

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

Exemplo de vários blocos de lógica de fluxo If que fazem a mesma ação

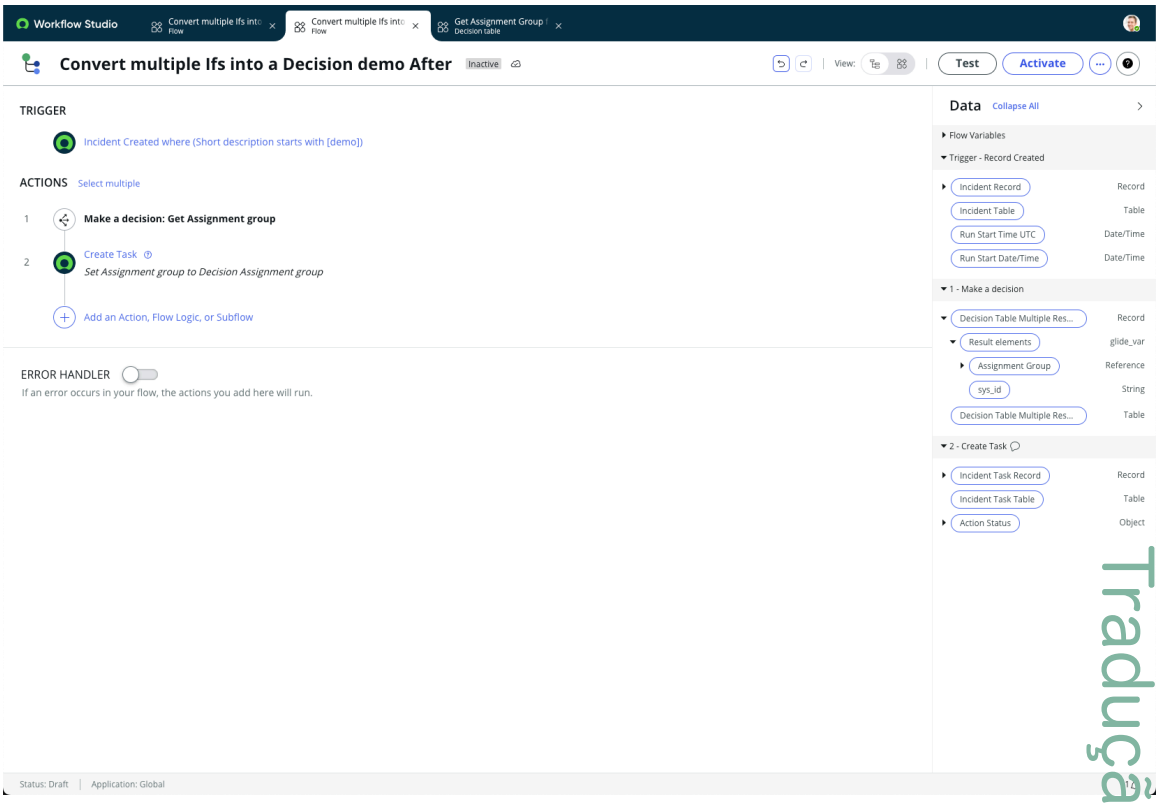


Aqui está um fluxo de exemplo que usa um único bloco de lógica de fluxo Tomar uma decisão para determinar o grupo de atribuição de tarefa de incidente da categoria de incidente. A ação Criar tarefa usa a saída da decisão como entrada.

Tradução automática

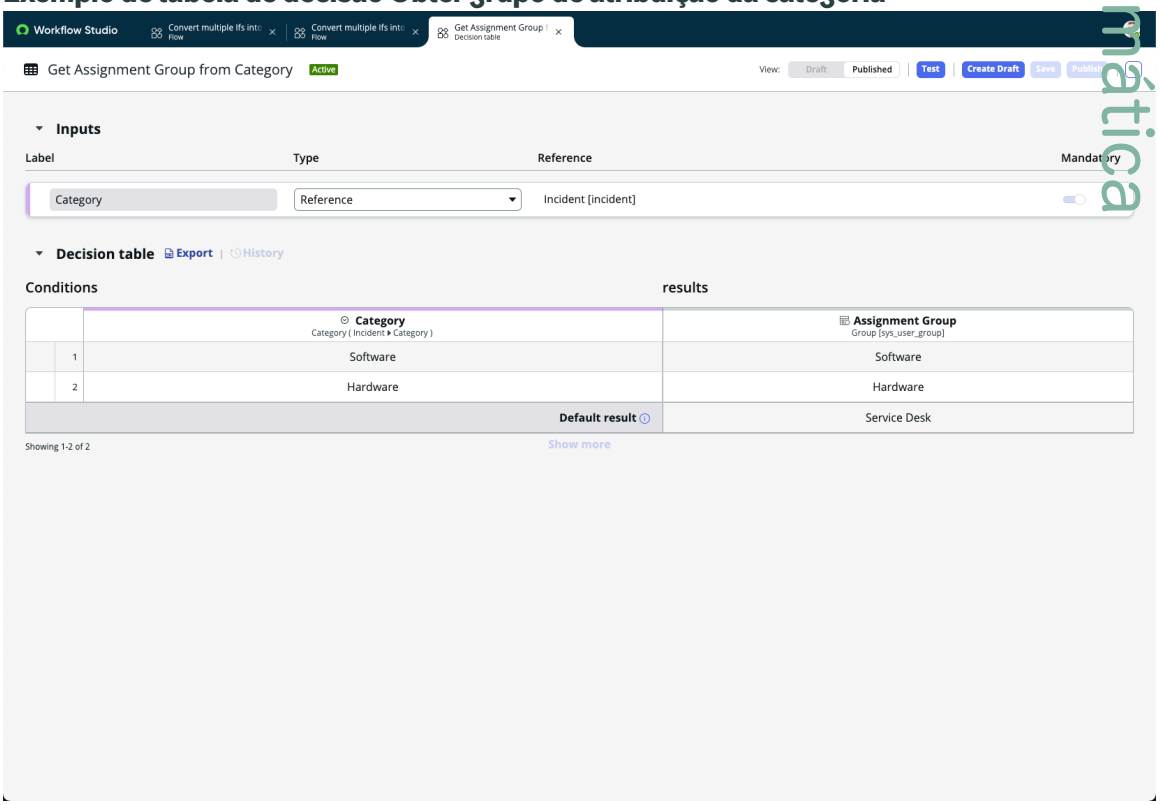
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exemplo de substituição de vários blocos de lógica de fluxo If por uma decisão



Aqui está um exemplo de tabela de decisão que usa valores de registro de incidente como entrada. A coluna Condições consiste em dois valores de categoria de incidente. A coluna de resultados consiste no grupo de atribuição a ser usado para cada valor de condição.

Exemplo de tabela de decisão Obter grupo de atribuição da categoria



Tradução automática

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

Lógica de fluxo de tomada de decisão

Você pode usar a lógica de ramificação da tabela de decisão em situações em que vários caminhos condicionais são necessários, como uma alternativa à lógica de fluxo "if", "else if" ou "else" aninhada. Por exemplo, se você quiser determinar o tipo de seguro de carro de que precisa, poderá adicionar entradas como idade, histórico de acidentes e modelo do carro à tabela de decisão para determinar um nível de cobertura de seguro. Essa lógica pode economizar tempo e apresentar um formato mais legível do que as condições "if" aninhadas ou as declarações de caso de alternância.

A lógica de fluxo **Tomar uma decisão** requer que você crie uma tabela de decisão externa para seus caminhos de ramificação. Cada resposta de tabela de decisão produz um caminho de ramificação separado em Flow Designer. As tabelas de decisão aceitam qualquer número de entradas e oferecem suporte a qualquer número de decisões. Você pode configurar a lógica de fluxo Tomar uma decisão para retornar uma ou várias respostas e exibir as respostas como caminhos de ramificação ou registrar cápsulas de dados. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Construtor de decisões.

Nota:

- Quando a caixa de seleção **Usar ramificações** está desmarcada, as cápsulas de dados Tomar uma decisão em outros componentes de fluxo são compatíveis somente se não houver ramificações.
- A cápsula de dados Tomar uma decisão pode ser usada nas ramificações de resposta somente quando a caixa de seleção **Usar ramificações** está marcada.
- Quando você define um valor de cápsula de dados de dentro de uma ramificação de resposta da lógica de fluxo Tomar uma decisão, o valor da cápsula de dados só está disponível para outras ações na mesma ramificação. Fazer referência a um valor de cápsula de dados que foi definido dentro de uma ramificação de resposta de fora da ramificação da lógica de fluxo produz um valor nulo.

Entradas

Entrada	Descrição
Rótulo de Decisão	Rótulo descritivo para a decisão que você deseja tomar. Por exemplo, você pode criar o rótulo Apólice de seguro recomendada se quiser determinar o nível de cobertura de seguro necessário. Este valor substitui o rótulo de ação padrão.
Tabela de Decisão	Referência a um registro de tabela de decisão [sys_decision]. Este registro fornece as respostas de entrada de decisão que estão disponíveis para o fluxo. Para criar uma nova tabela de decisão, clique no ícone criar novo registro (ícone +). **Nota:** Se você tiver o Construtor de decisões instalado, clicar no ícone criar novo registro (ícone +) abrirá Construtor de decisões em uma nova guia do navegador. Para obter mais informações, consulte Construtor de decisões.
Execução	A decisão responde que você deseja que o fluxo seja 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.

Entrada	Descrição

	• **Primeira decisão que corresponde**: execute somente a primeira resposta de decisão correspondente. Esta opção produz essas saídas.
	  ◦ Registro de resposta
	  ◦ Tabela de resposta
	• **Executar todas as decisões correspondentes**: executa todas as respostas de decisão correspondentes. Esta opção produz essas saídas.
	  ◦ Tabela de resposta
	  ◦ IDs ordenadas
	  ◦ Registros de resposta
	  ◦ Contagem
	
	Nota:
	Defina a opção **Usar ramificações** para especificar como Flow Designer exibe as respostas de decisão correspondentes.

Usar Ramificações	Opção para exibir cada resposta de decisão possível em seu próprio bloco de lógica de fluxo de ramificação. Use o bloco de lógica de fluxo de ramificação para especificar qual conteúdo Flow Designer executar quando a condição corresponder a uma resposta de tabela de decisão específica. Cada bloco de lógica de fluxo de ramificação é equivalente a um bloco de lógica de fluxo If para cada resposta. Desabilite as ramificações quando quiser retornar um ou mais registros de resposta em vez de blocos de lógica de fluxo de ramificação. **Aviso:** Quando você desmarca e confirma a opção **Usar ramificações**, Flow Designer remove os blocos de lógica de fluxo de cada ramificação e remove a caixa de seleção **Incluir caso contrário**. Remarcar a caixa de seleção **Usar ramificações** não restaura nenhum bloco de lógica de fluxo de ramificação removido.
Incluir de Outra Forma	Opção para adicionar a ramificação de **outra forma** à lista de respostas disponíveis. Esta opção só está disponível quando **Usar Ramificações** está selecionado. Você pode usar esta ramificação para especificar as ações e os subfluxos a serem executados quando a tabela de decisão não gerar

Tradução automática

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

Entrada	Descrição
	uma resposta. Uma ramificação Caso contrário é equivalente a um bloco de lógica de fluxo Else. **Nota:** Se você especificar uma resposta padrão de tabela de decisão, esta ramificação nunca será executada porque a tabela de decisão sempre seleciona uma resposta.
Entradas da tabela de decisão	Lista de registros de entrada de decisão [sys_decision_input] que estão associados à sua tabela de decisão. Flow Designer exibe uma entrada separada para cada registro. Por exemplo, se você tiver entradas de decisão para Unidades solicitadas e Local de venda, será exibida uma entrada para cada registro.

Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Tabela de resposta	Tabela que contém os registros de resposta. Cada registro da tabela de decisão [sys_decision_question] se refere a um registro de resposta correspondente.	Nome da tabela
IDs ordenadas	Lista de valores de sys_id de registro de resposta correspondentes gerados pela tabela de decisão. Flow Designer só gera esta saída quando a opção **Usar ramificações** é falsa e a opção de **execução** é **Executar todas as decisões que correspondem a**. Você pode usar esta saída como entrada para um bloco de lógica de fluxo Para cada ou uma ação Pesquisar registro. Flow Designer classifica a lista pelo valor de Ordem listado na tabela Decisão [sys_decision_question].	Lista
Registros de resposta	Registros de resposta retornados pela tabela de decisão. Retorna um único registro quando **Execução** é **a Primeira decisão que corresponde a**. Retorna uma lista de registros quando Execução é **Executar todas as decisões correspondentes**.	Registro ou registros
Contagem	O número de registros de resposta retornados pela tabela de decisão.	Inteiro

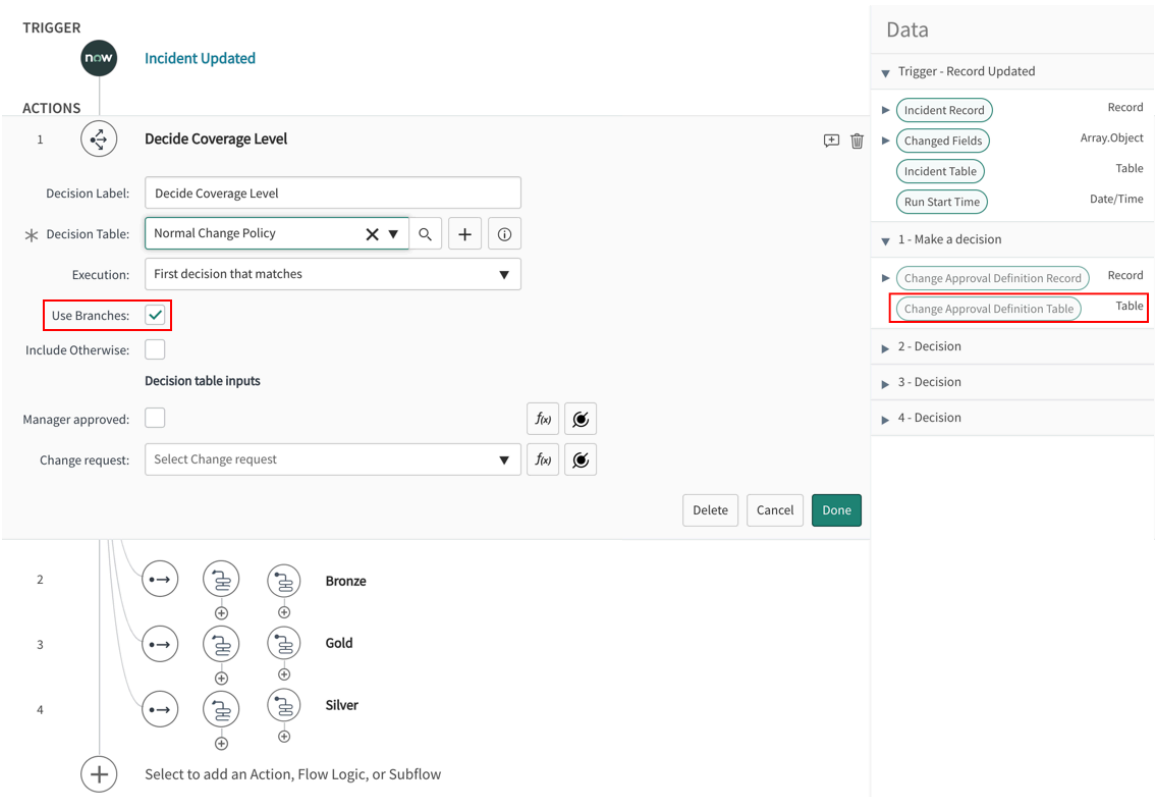
Tradução automática

© 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.

Campo	Descrição	Tipo de Dados
	Exibido somente quando Execução é **Executar todas as decisões correspondentes**.	

Example: Use a lógica de fluxo de tomada de decisão para determinar a cobertura de seguro

Neste exemplo, o fluxo usa uma decisão da tabela de decisão **Cobertura** de seguro, que um administrador configurou para determinar a cobertura de seguro que foi baseada em três entradas. O fluxo exibe todas as entradas que foram usadas pela tabela de decisão em Flow Designer. Essas entradas podem ser inseridas manualmente ou arrastando cápsulas de dados para as entradas do painel de dados no lado direito da tela. Abaixo desta seção, as ramificações de cada resposta são mostradas na tabela de decisão.

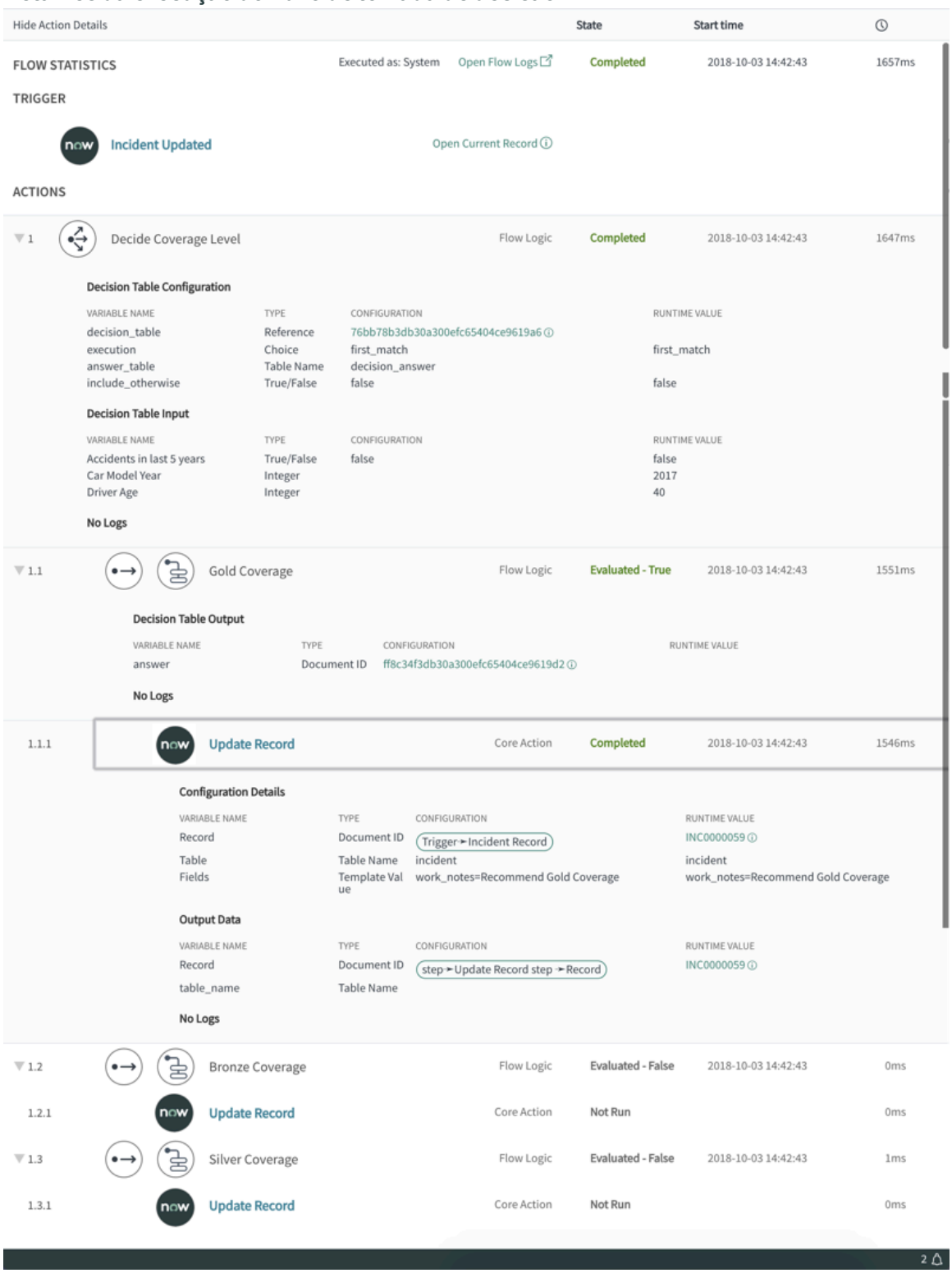


Tradução automática

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

Detalhes da execução

Detalhes da execução do fluxo de tomada de decisão



A guia **Detalhes de execução de fluxo** fornece informações de tempo de execução sobre a lógica de fluxo.

1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.
2. A ação mostra detalhes sobre a configuração e as entradas da tabela de decisão.

Tradução automática

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

3. Cada resposta possível para a tabela de decisão é representada como uma ramificação. O campo de estado indica se a ramificação foi avaliada e o resultado da avaliação. Esta seção também exibe detalhes sobre as ações que são realizadas em uma ramificação. As ramificações avaliadas como verdadeiras são realçadas em verde.

Definir lógica de fluxo de variáveis de fluxo

Atribua um valor a uma ou mais variáveis de fluxo. Mude ou atualize o valor de uma variável durante um fluxo.

Importante:
Esta lógica de fluxo define valores para variáveis de fluxo que já foram criadas. Para obter instruções sobre como criar variáveis de fluxo, consulte Criar uma variável de fluxo.

Entradas

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável. Selecione na lista de variáveis disponíveis para o fluxo.
Dados	Valor da variável. Insira um valor de cadeia de caracteres, insira um script ou use uma cápsula de dados. Os valores de variável podem fazer referência a qualquer cápsula de dados anterior no fluxo, incluindo outras variáveis. Se você definir valores de variável por referência a outras cápsulas de dados, deverá manter a ordem das atribuições de variável. O valor referenciado deve vir sempre antes da variável que usa o valor referenciado. Modificar a ordem pode produzir valores nulos. Para atribuir um valor vazio, deixe este campo vazio. **Nota:** Os valores da variável de fluxo são definidos na ordem em que são atribuídos de cima para baixo. Se você definir o valor da mesma variável várias vezes, o fluxo usará somente o último valor definido. Para inserir um script, selecione o ícone **Alternar script em para [variável]**. Insira seu script no editor de script. Para obter mais informações sobre scripts em linha, consulte Scripts em linha.

Saídas

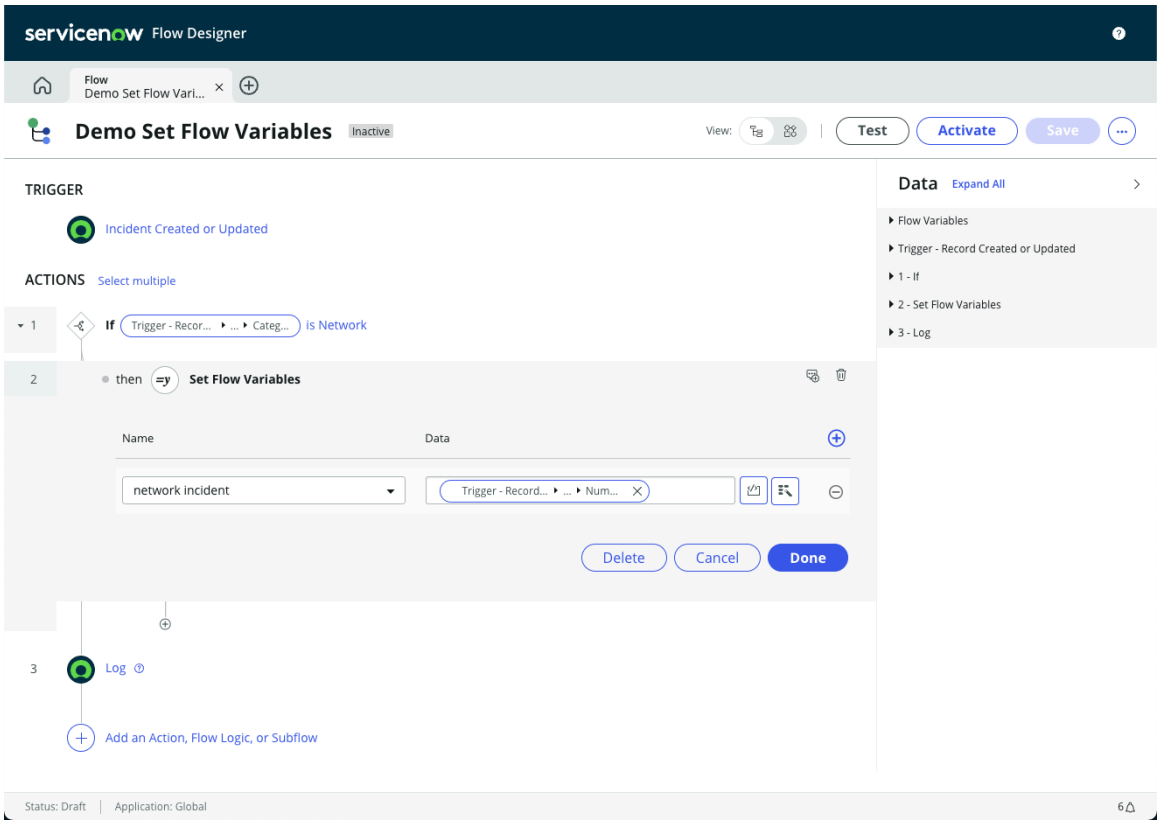
Esta lógica de fluxo não produz saídas, mas muda o valor das variáveis de fluxo.

Example: Usar um valor de cápsula de dados para armazenar um número de registro

Neste exemplo, o fluxo verifica a categoria de um registro de incidente. Se a categoria for rede, uma variável de fluxo será usada para armazenar o número do registro.

Tradução automática

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



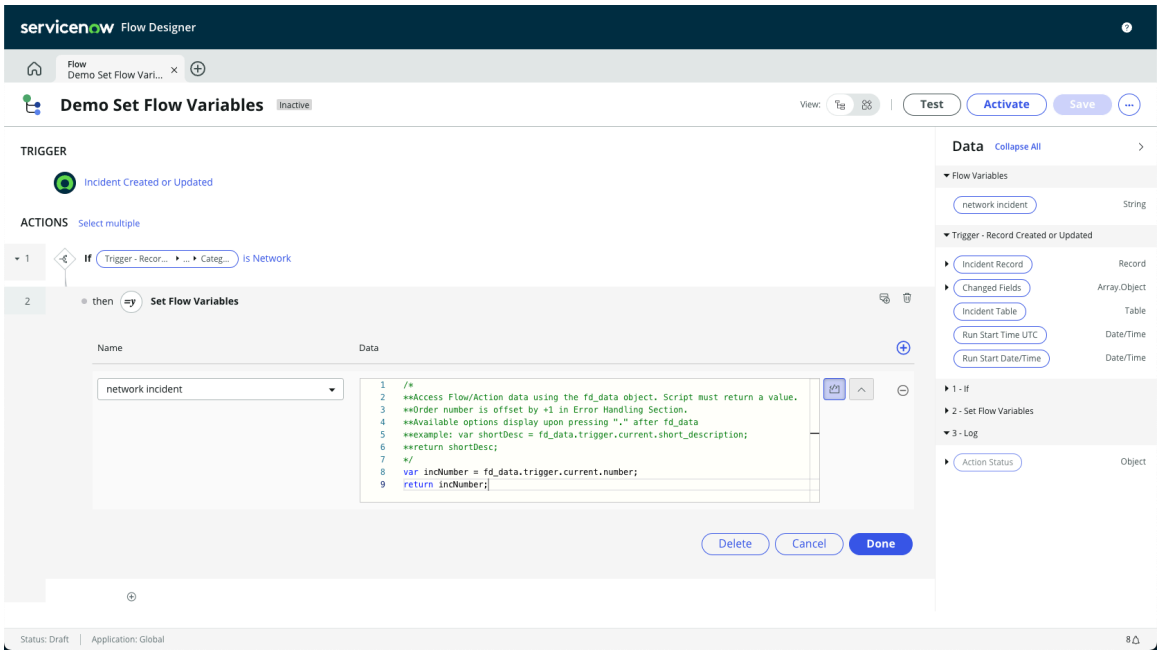
Example: Usar um script para armazenar um número de registro

Neste exemplo, o fluxo verifica a categoria de um registro de incidente. Se a categoria for rede, uma variável de fluxo será usada para armazenar o número do registro. Neste exemplo, a variável de fluxo é definida a partir de um script em vez de um valor de cápsula de dados.

```
/*
**Access Flow/Action data using the fd_data object. Script must return a value.
**Order number is offset by +1 in Error Handling Section.
**Available options display upon pressing "." after fd_data
**example: var shortDesc = fd_data.trigger.current.short_description;
**return shortDesc;
*/
var incNumber = fd_data.trigger.current.number;
return incNumber;
```

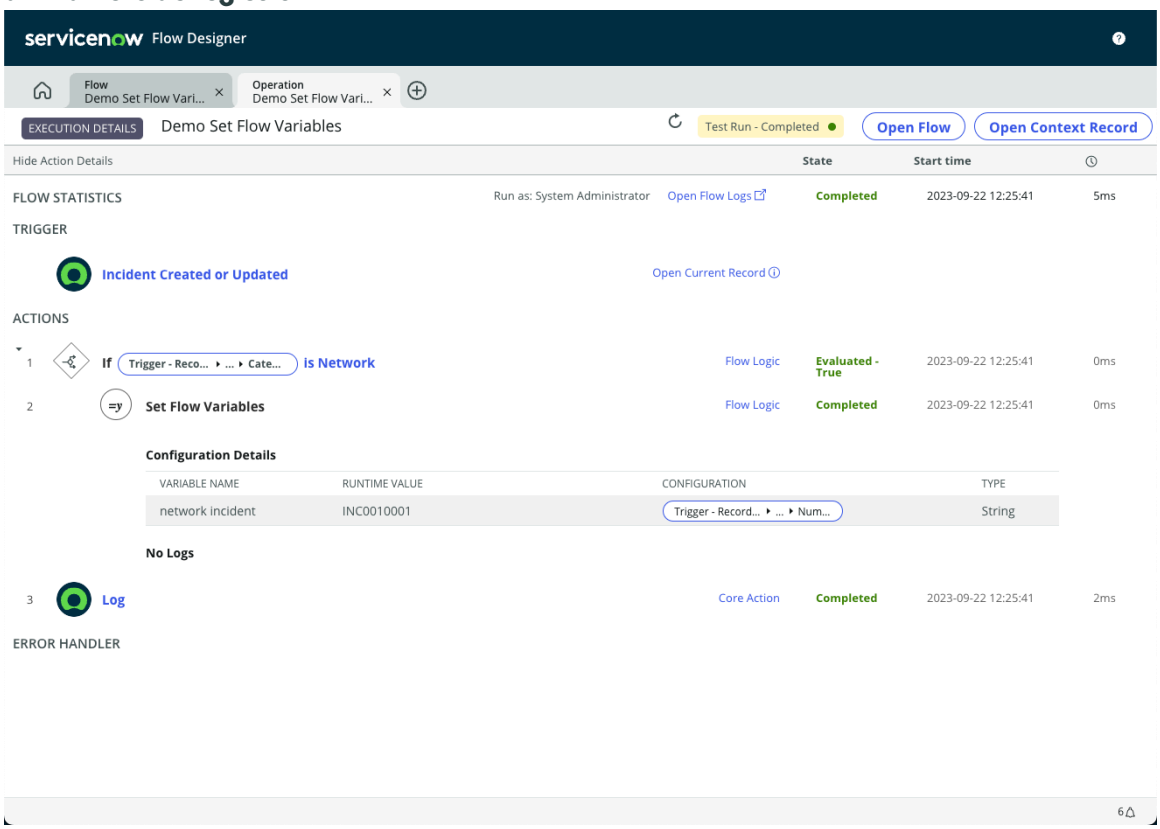
Tradução automática

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



Detalhes da execução

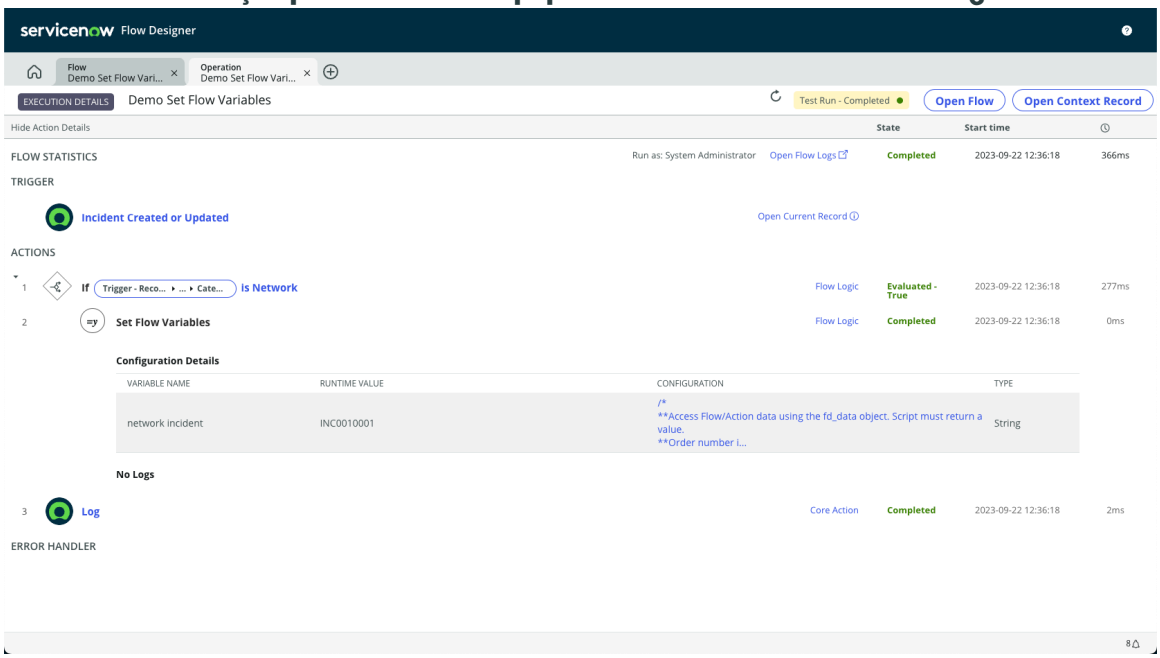
Detalhes de execução para usar um valor de cápsula de dados para armazenar um número de registro



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.

Detalhes de execução para Usar um script para armazenar um número de registro



1. O cabeçalho mostra como o fluxo foi executado, o estado, a hora de início e o tempo de execução.
2. A seção Detalhes da configuração mostra as variáveis que receberam valores com a lógica de fluxo. Exibe o nome da variável, o tipo, a configuração e o valor de tempo de execução de cada variável de fluxo.
3. As ações que usam uma variável de fluxo exibem o tipo da variável, a configuração e o valor de tempo de execução.

Ignorar lógica de fluxo de iteração

Ignore a iteração atual de um loop de lógica de fluxo quando as condições de uma lógica de fluxo "If" forem atendidas. Continue executando o loop de lógica de fluxo com o próximo item na lista. Esta lógica de fluxo também é conhecida como "continuar".

Posicionamento válido de ignorar iteração

Você só pode adicionar a lógica de fluxo Ignorar iteração em determinadas partes de um fluxo. A lógica de fluxo Ignorar iteração deve estar em uma ramificação de um bloco de lógica de fluxo de loop primário, como lógica de fluxo Para cada ou lógica de fluxo Faça o seguinte até. Além disso, o loop de lógica de fluxo deve definir um conjunto de condições para ignorar uma iteração. Você só pode adicionar uma lógica de fluxo de Ignorar iteração em uma ramificação Então.

- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo If
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else If
- Ramificação de um bloco de lógica de fluxo Else

Entradas

Esta lógica de fluxo não tem entradas.

Tradução automática

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

Saídas

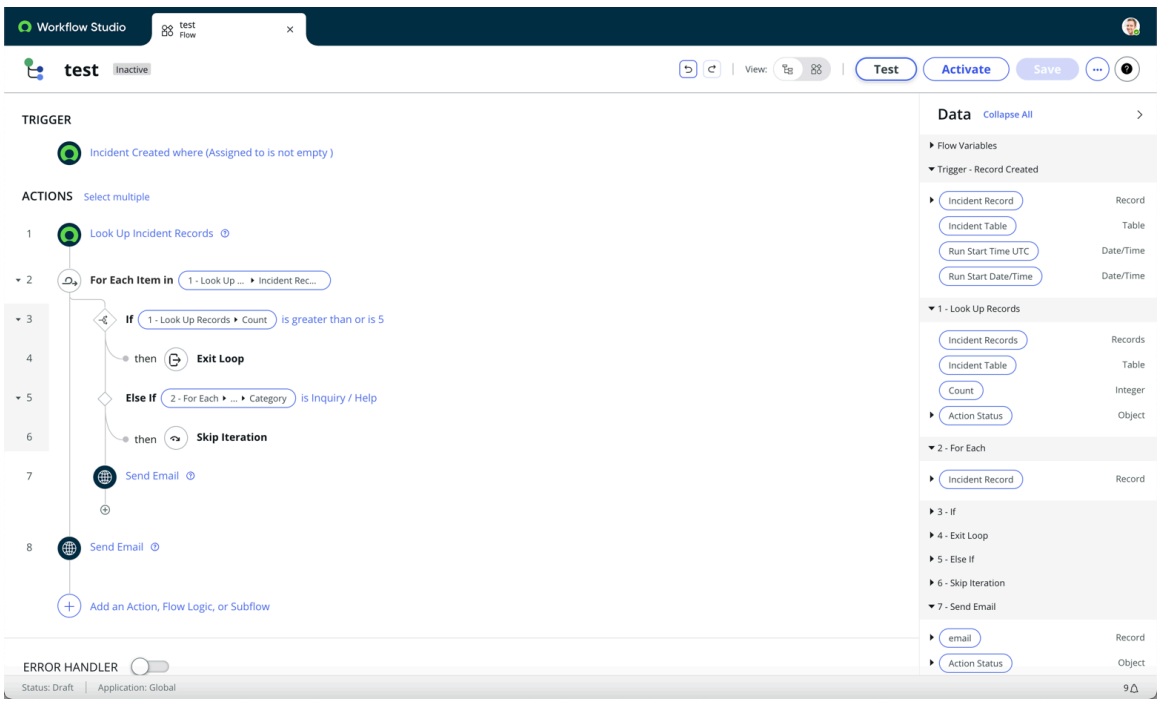
Esta lógica de fluxo não tem saídas.

Detalhes da execução

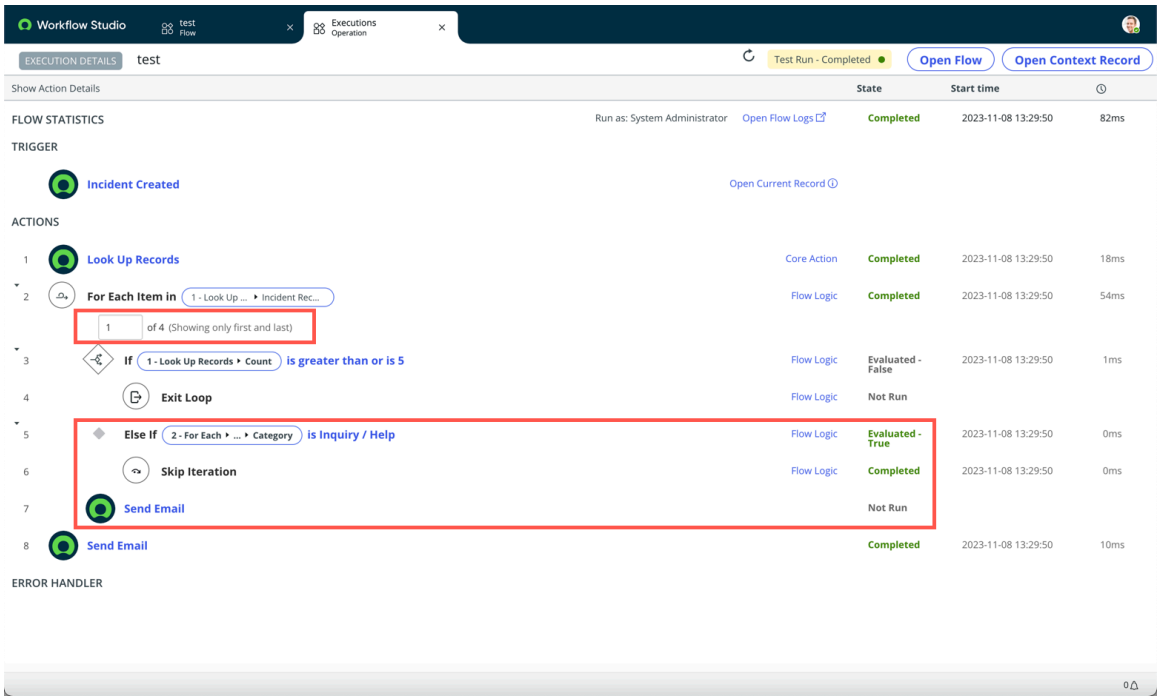
Quando um fluxo ignora uma iteração, a lógica de fluxo Ignorar iteração tem um estado Concluído para o item que foi ignorado. Todas as etapas a seguir no mesmo loop Para cada ou Faça o seguinte até que a lógica de fluxo tenha um status Não executado para o item ignorado.

Example: Ignorar iteração quando um incidente for uma categoria de consulta

Neste exemplo, um fluxo gera uma lista de incidentes atribuídos a um usuário. Para cada incidente atribuído ao usuário, o fluxo envia um e-mail. Se o registro de incidente atual estiver na categoria Consulta/Ajuda, o fluxo ignorará o item atual. O fluxo continua com o próximo registro de incidente no loop lógico de fluxo Para cada.



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



Neste exemplo, o primeiro item é um incidente na categoria Consulta, que atende às condições de ignorar iteração. O fluxo não executa a ação Enviar e-mail para esta iteração.

Testar a lógica de fluxo

Permita que um fluxo continue em execução quando ocorrer um erro em um bloco de lógica de fluxo. Execute uma sequência de ações em resposta a erros no bloco de lógica de fluxo.

Entradas

A lógica de fluxo de tentativa não tem entradas de campo. Em vez disso, ele exibe um ícone de adição (⊕) que permite adicionar uma sequência de ações, lógica de fluxo ou subfluxos para tentar executar e avaliar se há erros. Quando ocorre um erro, o fluxo executa a sequência de ações, a lógica de fluxo ou os subfluxos na seção de erro do bloco de lógica de fluxo.

Saídas

Esta lógica de fluxo não tem saídas, mas as ações, a lógica de fluxo e os subfluxos no bloco Try podem ter saídas. Quando ocorre um erro no bloco de lógica de fluxo Tentar, a ação com falha retorna um status de ação **Concluído (erro detectado)**.

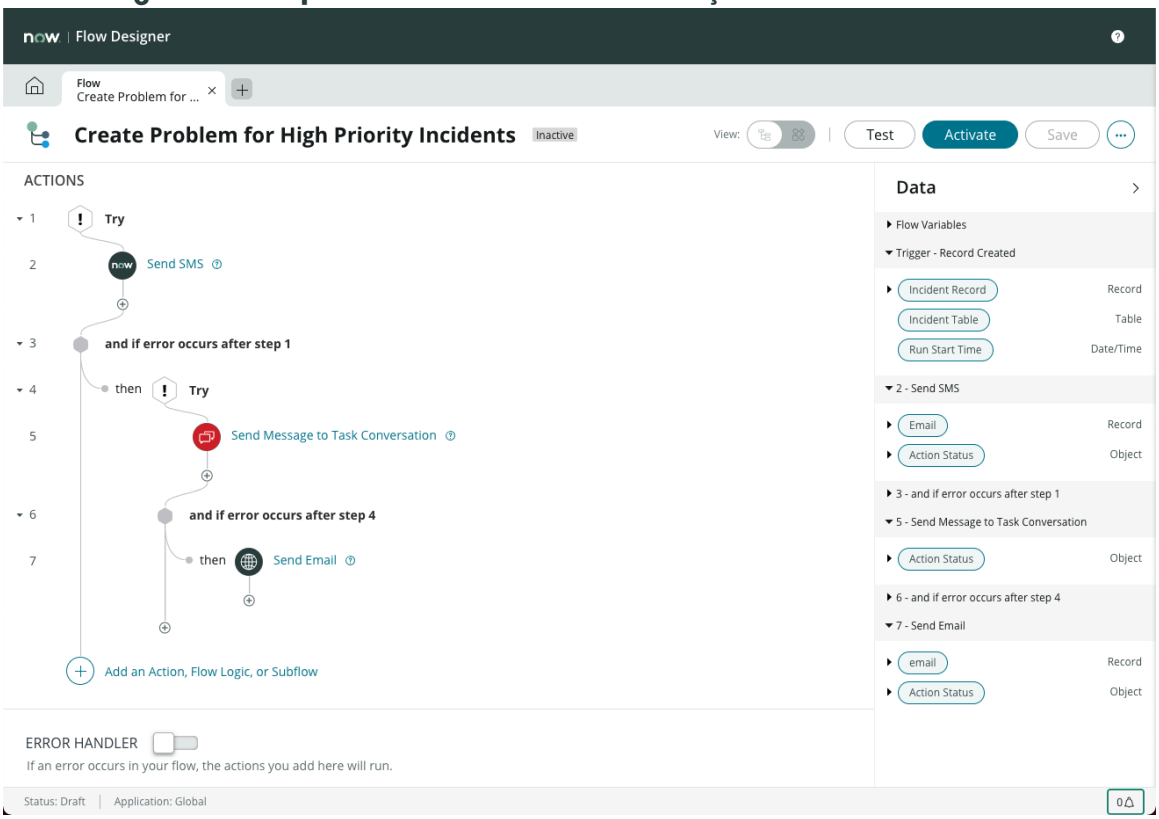
Example: Criar um registro de problema para incidentes de prioridade crítica

Neste exemplo, o fluxo tenta enviar uma das três notificações possíveis quando um incidente de rede de prioridade crítica é criado. O fluxo primeiro tenta enviar uma mensagem SMS e, se houver falha, ele tenta enviar uma mensagem do Connect. Se a mensagem do Connect falhar, ela enviará um e-mail.

Tradução automática

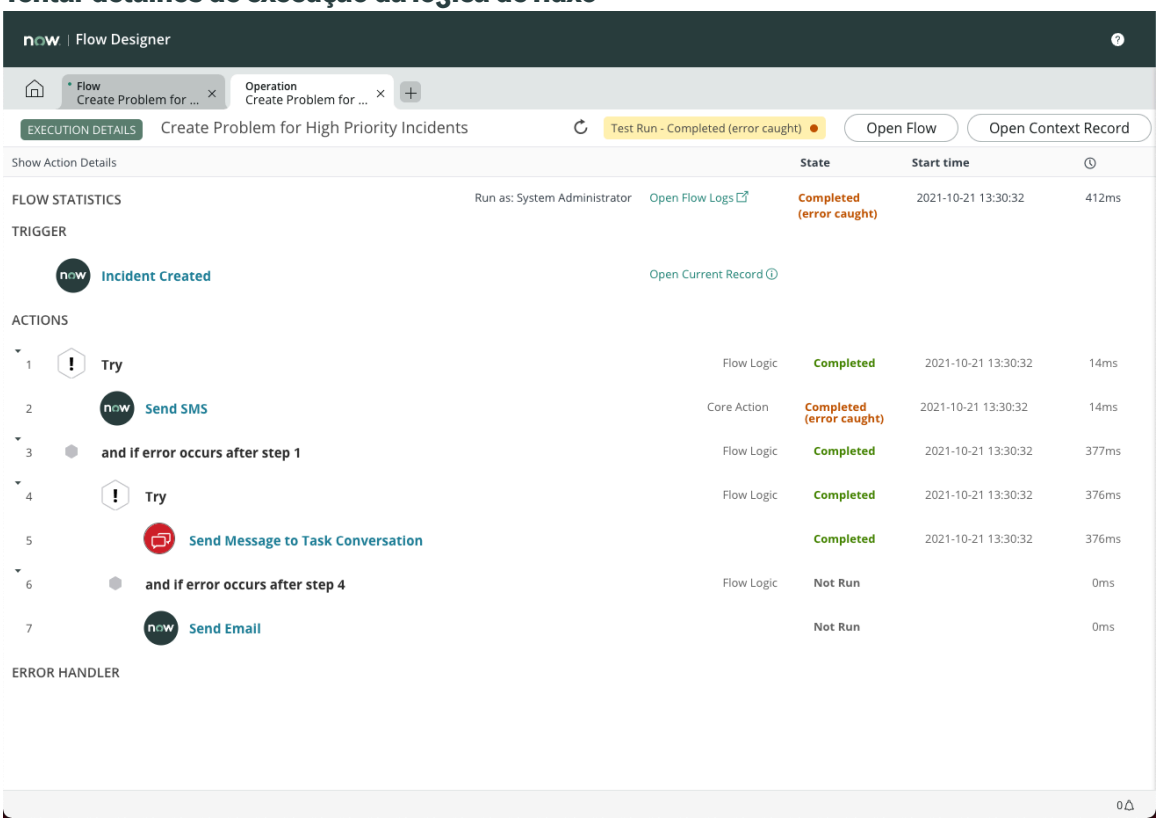
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Testar a lógica de fluxo para vários métodos de notificação



Detalhes da execução

Tentar detalhes de execução da lógica de fluxo



Tradução automática

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

Aguarde uma lógica de fluxo de duração

Use esta lógica de fluxo para dar aos usuários tempo para agir durante os processos automatizados ou para aguardar uma data e hora específicas para concluir as ações.

Entradas

Entrada	Descrição
Tipo de Duração	• **Duração explícita**: aguarde um período específico, como 5 minutos. • **Duração relativa**: aguarde um período específico de uma cápsula de dados de Duração selecionada ou valor de data/hora, como 5 minutos após o início do fluxo. • **Duração percentual**: digite para especificar uma determinada porcentagem de duração de tempo entre o início da lógica de fluxo e a hora de término especificada. **Nota:** O valor percentual deve ser de **0** a **100** somente.
Aguardar	Defina este valor manualmente ou selecione uma cápsula de dados de duração no seletor de cápsula de (Selecionador de cápsula de dados). Por exemplo, use uma ação Pesquisar registro para selecionar um registro de Definição de ANS e retornar o valor do campo **Duração**. • **Duração explícita**: duração da espera em horas, minutos e segundos. • **Duração relativa**: duração da espera em horas, minutos e segundos antes ou depois de um horário específico. Selecione **Duração relativa** para especificar uma duração de espera a partir de uma data específica. **Nota:** Datas anteriores não afetam a duração da espera. Você pode inserir um valor de espera de até 999 horas. **Nota:** A duração real da espera pode variar devido ao tempo de processamento da instância. O fluxo sempre espera o tempo especificado para este campo, mas outros trabalhos na fila podem aumentar o tempo de espera.
Aguardar Percentual	Esperar a duração como porcentagem do período entre o início da lógica do fluxo e a hora de término especificada. Se você selecionar uma data passada para a hora de término, a duração da espera será definida como **0**. Este campo aparece quando a **Duração percentual** é selecionada na lista Tipo de duração.
Durante a seguinte programação	Selecione a programação usada para calcular o valor de **data/hora de término programado** a partir da duração de espera selecionada. Por exemplo, aguardar uma duração de 10 horas como parte de uma programação das 8 às 5 em dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o temporizador será executado sem uma programação. Para obter informações sobre como criar programações, consulte Definir uma programação .

Tradução automática

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

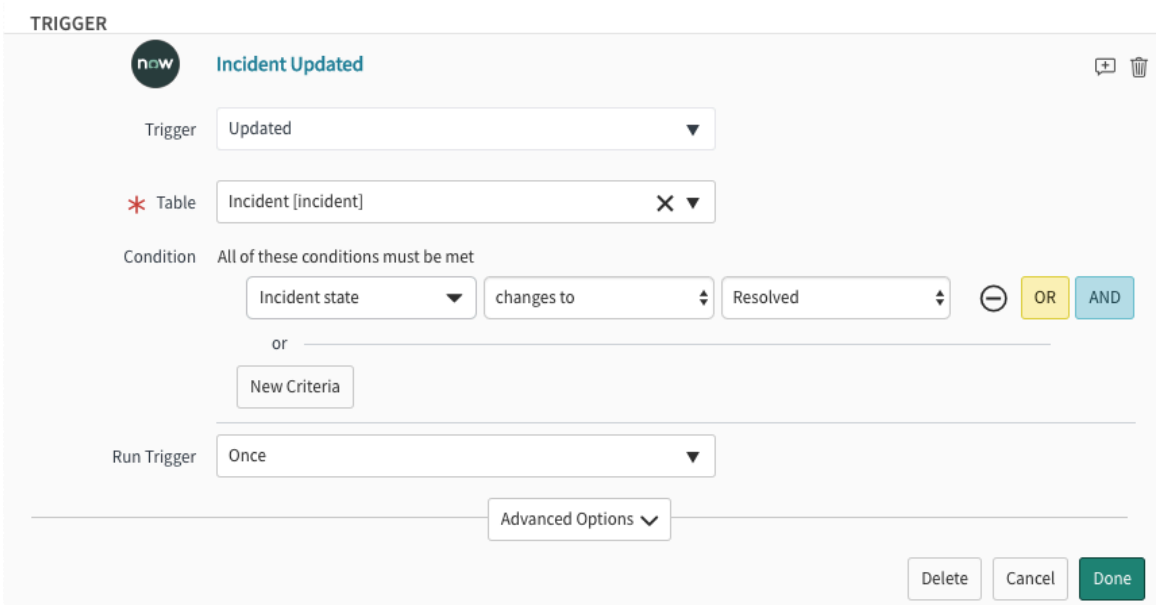
Saídas

Saída	Descrição
Duração	Tempo total em que o fluxo foi executado em milissegundos. Você pode arrastar esta cápsula de dados para os campos de duração.
Date/ hora	Data/hora em que o fluxo foi concluído. Você pode arrastar esta cápsula de dados para os campos de data/hora.

Example: Fechar um incidente se ele estiver no estado resolvido por 10 dias

Neste exemplo, um fluxo começa quando o estado do incidente muda para Resolvido.

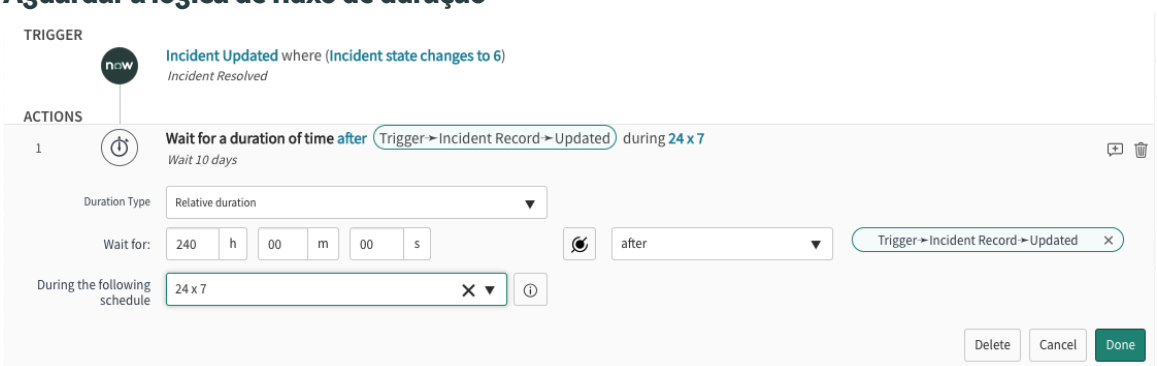
Gatilho de fluxo



Example: Aguarde 10 dias após a última atualização de um registro

Neste exemplo, os fluxos aguardam 10 dias após o registro do incidente ter sido resolvido.

Aguardar a lógica de fluxo de duração



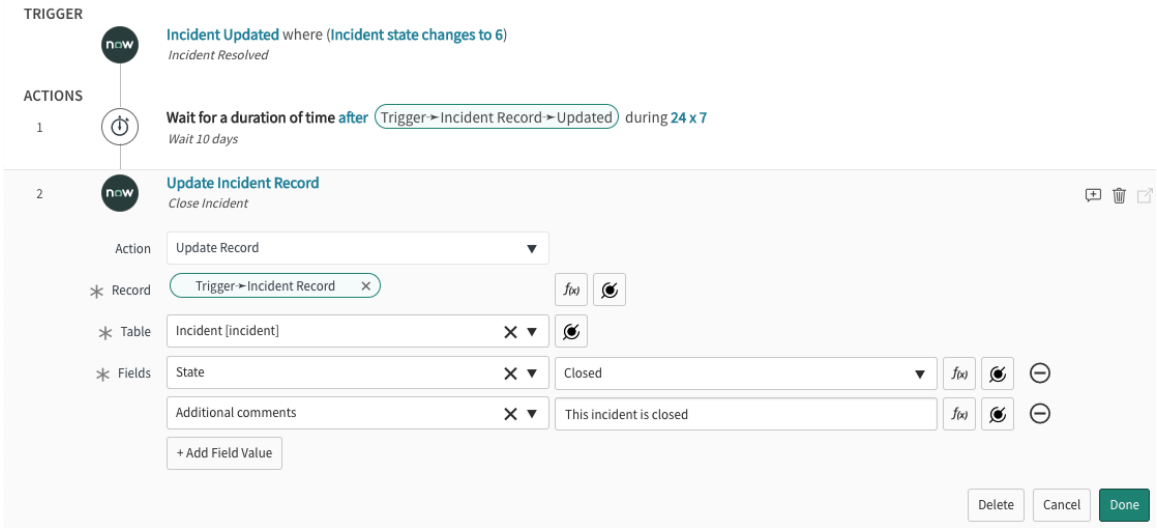
Example: Atualizar um registro após 10 dias

Neste exemplo, os fluxos fecham o registro de incidente 10 dias depois de terem sido 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.

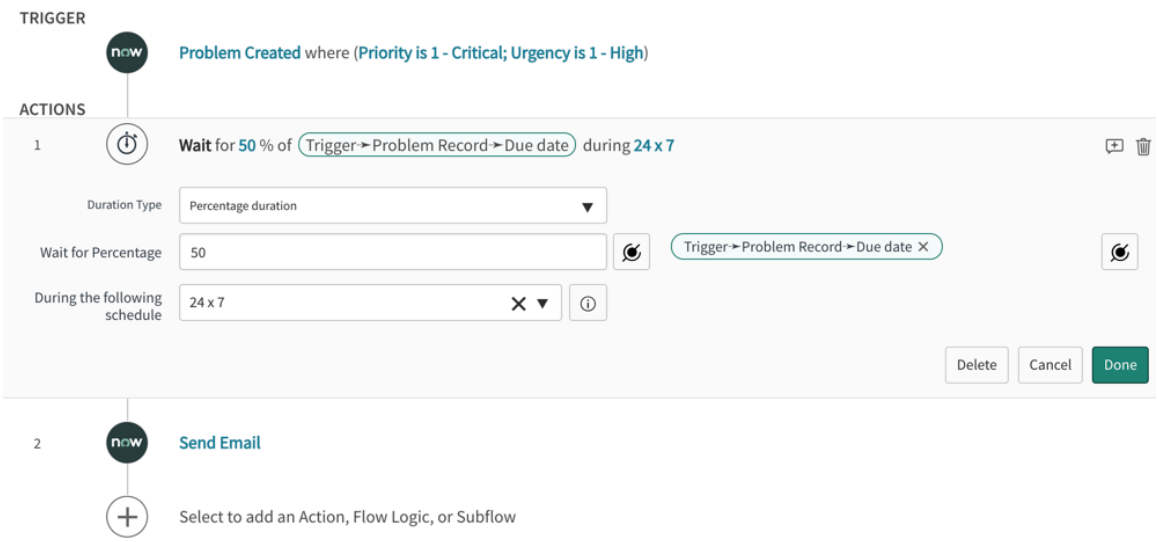
Ação usada para fechar o incidente



Example: Aguarde uma duração de 50% do tempo entre o início da lógica de fluxo e a data de vencimento

Neste exemplo, os fluxos enviam um e-mail de notificação para o gerente relevante quando um problema crítico é criado e 50% do tempo entre a criação do registro do problema e a data de vencimento do problema expiraram.

Aguardar a lógica de fluxo de duração percentual do tempo



Tipo de duração relativa

Quando o tipo de duração é **Duração relativa**, a lógica de fluxo avalia primeiro a data e a hora relativas, a programação e, por fim, a duração. Programações, datas e horas definidas no passado não afetam a duração da espera. Esta tabela fornece exemplos de como o fluxo processa a duração da espera nesses cenários.

Configuração de duração	Data/hora relativa	Programação	Efeito
Defina como 0.	Nenhum	Nenhum	A duração termina imediatamente.

Tradução automática

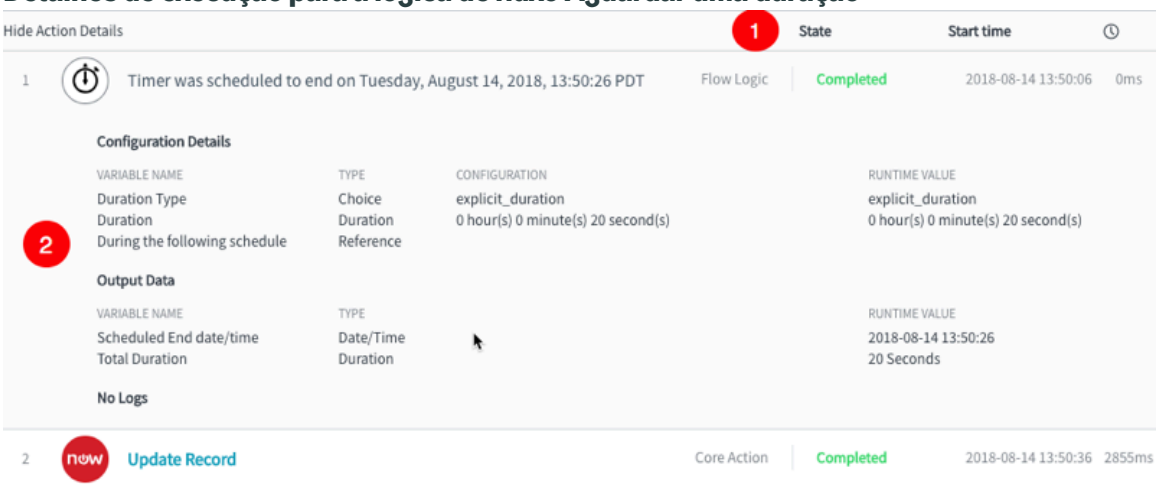
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Configuração de duração	Data/hora relativa	Programação	Efeito
Maior que 0.	Data passada	Nenhum	A duração termina imediatamente.
Maior que 0.	Data futura	Nenhum	O fluxo aguarda a data/hora e a duração.
Maior que 0.	Data passada	Data futura	O fluxo aguarda a programação e a duração.
Maior que 0.	Data futura	Data passada	O fluxo aguarda a data/hora e a duração.
Maior que 0.	Data futura	Data futura	O fluxo aguarda a data futura, a programação e a duração.

O temporizador aguarda a próxima instância de uma programação selecionada. Por exemplo, se você definir uma programação de segunda a sexta-feira das 8h às 17h e o temporizador for iniciado no sábado, o temporizador aguardará até segunda-feira às 8h antes de iniciar.

Detalhes da execução

Detalhes de execução para a lógica de fluxo Aguardar uma duração



1. O cabeçalho mostra o estado, a hora de início e o tempo de execução da lógica de fluxo.

   Nota:
   O valor de tempo de execução no cabeçalho inclui apenas o tempo que leva para executar a lógica de fluxo e não inclui a duração da espera especificada no fluxo.

2. A seção Detalhes da configuração mostra detalhes sobre as variáveis que são usadas pelo fluxo, incluindo o tipo, a configuração e os valores de tempo de execução de cada variável.

Flow Designer variáveis de dados de entrada e saída

Ações e subfluxos usam variáveis para armazenar dados de entrada e saída. O tipo de dados da variável determina que tipo de dados ele armazena e suas opções de configuração avançadas.

Variáveis de dados disponíveis no Designer de ações

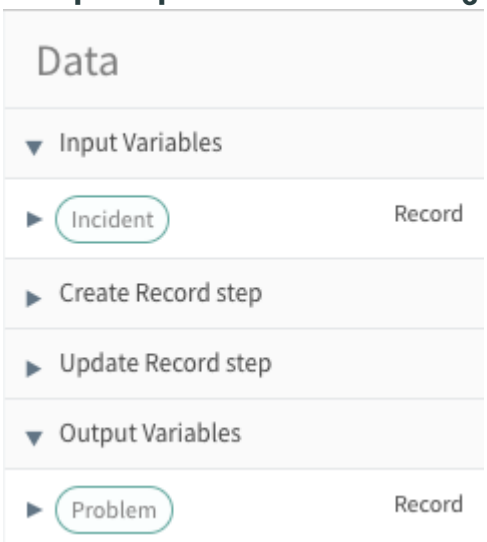
A IU Designer de ações exibe entradas de ação como cápsulas de dados na seção Variáveis de entrada do painel Dados. As saídas da ação são listadas como cápsulas de dados na seção Variáveis de saída do painel Dados.

Tradução automática

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

Designer de ações não exibe variáveis de entrada de etapa no painel de dados. As variáveis de saída produzidas por cada etapa estão disponíveis no painel de dados como parte da etapa que as criou. Para obter mais informações sobre como usar variáveis de entrada e saída para criar uma ação personalizada, consulte Como criar ações.

Exemplo de painel de dados do Designer de ações



Cada cápsula de dados consiste em um rótulo e uma descrição de tipo de dados. Por exemplo, a variável de entrada Incidente usa o tipo de dados Registro para armazenar um SYS ID de incidente. A variável de saída Problema usa o tipo de dados Registro para armazenar um ID de sistema do problema. Você pode expandir cápsulas de dados para ver o conteúdo e a hierarquia de quaisquer elementos secundários.

Variáveis de dados disponíveis em Flow Designer

A IU Flow Designer exibe o gatilho de fluxo como uma cápsula de dados no painel de dados e exibe as entradas de subfluxo como cápsulas de dados na seção Entradas de subfluxo do painel Dados. As saídas de subfluxo são listadas como cápsulas de dados na seção Saídas de subfluxo do painel Dados.

Flow Designer não exibe variáveis de entrada de ação no painel de dados. As variáveis de saída produzidas por cada ação estão disponíveis no painel de dados como parte da ação que as criou. Para obter mais informações sobre como usar variáveis de entrada e saída para criar um fluxo, consulte Como criar fluxos.

Tipos de dados de variáveis compatíveis

Flow Designer oferece suporte a tipos de dados variáveis para armazenar dados de registro Now Platform e dados complexos. As variáveis que armazenam dados de registro devem ter um tipo de dados correspondente ao Now Platform tipo de campo dos dados de origem. Variáveis para dados complexos devem corresponder ao tipo de dados complexos armazenados, seja uma matriz ou um objeto.

Tipo de dados de regras de aprovação

Armazene as condições para aprovar ou rejeitar solicitações de aprovação.

Tradução automática

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

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Diretrizes gerais

Forneça um valor padrão

Crie ou selecione uma regra de aprovação como um valor padrão.

Tipo de dados Matriz.Booliano

Armazene uma sequência de valores verdadeiros ou falsos em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Máximo de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas na interface Flow Designer. A matriz pode armazenar mais valores do que 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.

Opções avançadas para variáveis boolianas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Matriz.Tipo de dados de escolha

Armazena uma sequência de valores de lista de seleção em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

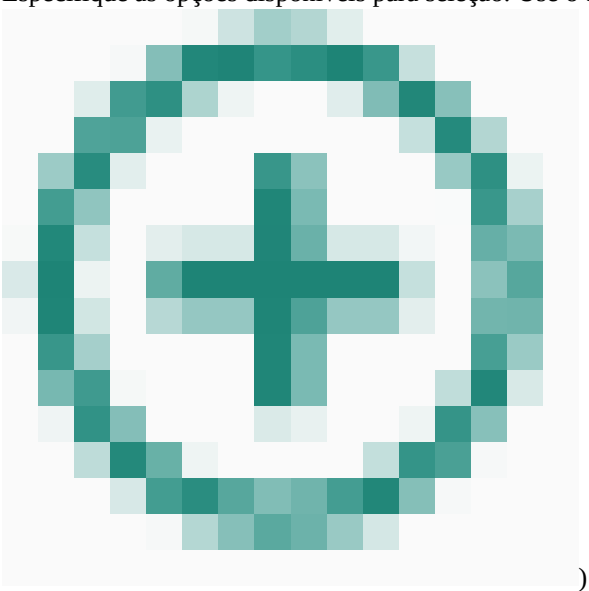
Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Máximo de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas na interface Flow Designer. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis de escolha

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script.
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um usuário pode inserir para um valor de opção. Use esta opção para restringir o tamanho dos valores de entrada armazenados durante o design da ação.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Escolha	Especifica se a lista de seleção tem um valor para nenhuma seleção. As opções incluem: • Menu suspenso com --Nenhum(a)-- • Menu suspenso sem --Nenhum(a)-- **Nota:** O *menu suspenso com --Nenhum--* requer a seleção de uma opção padrão.
Padrão	Especifica a opção usada quando um fluxo ou designer de ação não seleciona uma 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.

Opção	Descrição
Escolhas	Especifique as opções disponíveis para seleção. Use o botão adicionar (botão ) para criar uma opção. Cada opção deve ter um **Nome**, um **Valor**e uma **Ordem**. Consulte Tipo de campo de lista de seleção para obter mais informações sobre listas de seleção.

Tipo de dados Matriz.Data/hora

Armazena uma sequência de valores de data e hora em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Máximo de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas na interface Flow Designer. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis de data/hora

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Matriz. Tipo de dados Inteiro

Armazene uma sequência de dados de número inteiro em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Máximo de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas na interface Flow Designer. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis inteiras

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

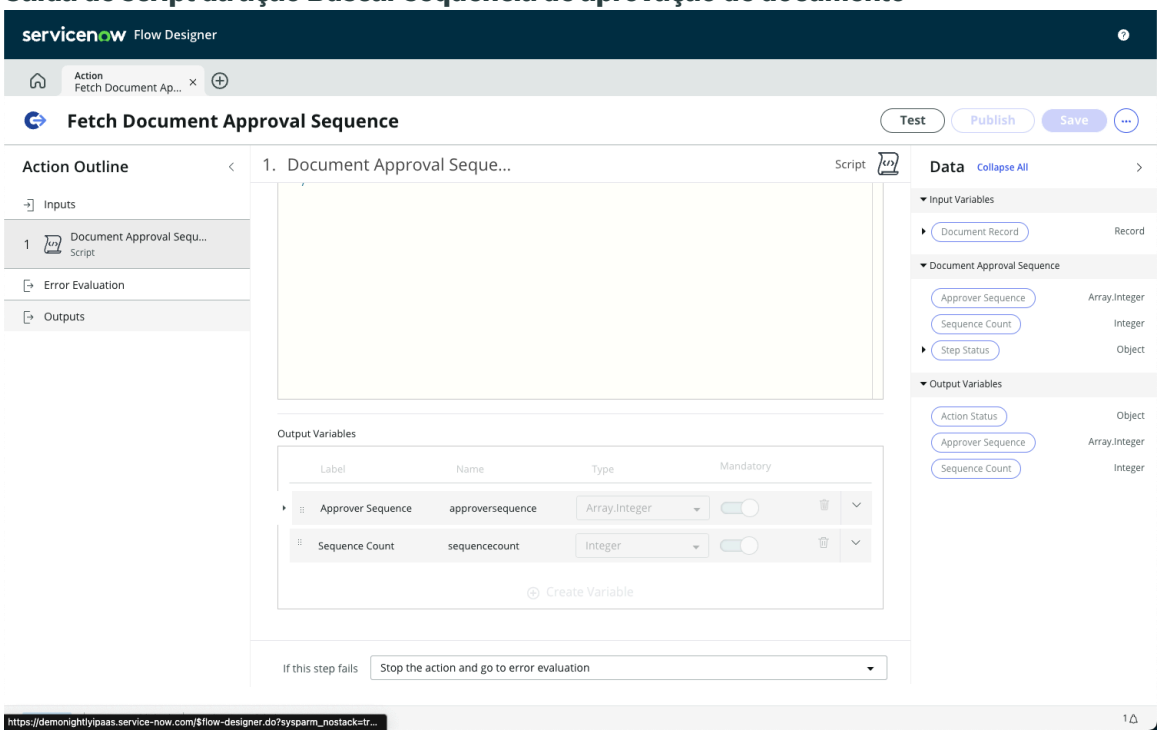
Exemplo

Você pode usar uma matriz de números inteiros para armazenar a saída de uma chamada de método de script. Por exemplo, a ação Buscar sequência de aprovação de documento usa uma etapa de script para gerar uma cápsula de dados de sequência de aprovação. A variável de saída do script armazena a sequência de aprovadores como uma matriz de números inteiros.

Tradução automática

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

Saída de script da ação Buscar sequência de aprovação de documento



Tipo de dados Array.Object

Armazene uma sequência de objetos JavaScript em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Máximo de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas na interface Flow Designer. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis de objeto

Opção	Descrição
Estrutura	Especifica como estruturar a hierarquia de objetos. As opções incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• Criar Estrutura Manualmente • Iniciar a partir do Modelo **Nota:** Criar a estrutura manualmente habilita a opção **Salvar como modelo**. Iniciar a partir de um modelo habilita a opção **Modelo**
Salvar como Modelo	Armazena uma estrutura de objeto criada manualmente para reutilização posterior.
Modelo	Especifica a estrutura de objeto existente a ser aplicada a este objeto.

Nota:
Para obter mais informações sobre como usar variáveis de objeto complexas, consulte Dados complexos.

Tipo de dados Array.String

Armazena uma sequência de valores de texto alfanuméricos em uma matriz.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de matriz

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Máximo de linhas	Especifica o número máximo de entradas a serem exibidas na interface Flow Designer. A matriz pode armazenar mais valores do que exibe.

Opções avançadas para variáveis de cadeia de caracteres

Opção	Descrição
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um valor de cadeia de caracteres pode ter quando inserido na interface do usuário. A variável pode armazenar cadeias de caracteres mais longas do que pode exibir.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Tradução automática

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

Dados de escolha

Armazene valores da lista de seleção para um campo de opção específico.

Opções básicas

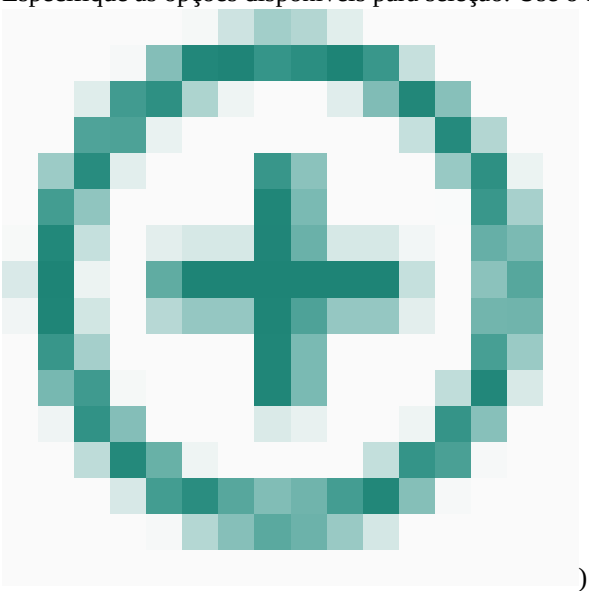
Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de escolha

Opção	Descrição
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script.
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um usuário pode inserir para um valor de opção. Use esta opção para restringir o tamanho dos valores de entrada armazenados durante o design da ação.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Escolha	Especifica se a lista de seleção tem um valor para nenhuma seleção. As opções incluem: • Menu suspenso com --Nenhum(a)-- • Menu suspenso sem --Nenhum(a)-- **Nota:** O *menu suspenso com --Nenhum--* requer a seleção de uma opção padrão.
Padrão	Especifica a opção usada quando um fluxo ou designer de ação não seleciona uma 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.

Opção	Descrição
Escolhas	Especifique as opções disponíveis para seleção. Use o botão adicionar (botão ) para criar uma opção. Cada opção deve ter um **Nome**, um **Valor**e uma **Ordem**. Consulte Tipo de campo de lista de seleção para obter mais informações sobre listas de seleção.

Tipo de dados de condições

Armazena um conjunto de condições para um tipo específico de registro. Você deve selecionar uma tabela de origem para definir as condições.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Tipo de dados de data/hora

Armazene valores de data e 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.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Tipo de dados inteiros

Armazene dados numéricos inteiros.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

List.[Tabela] tipo de dados

Armazena uma lista de SYS IDs de registro associados a uma tabela específica. Esta variável se destina a armazenar o conteúdo de um campo de lista 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.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de lista

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.
Adicionar [Rótulo do registro]	Selecione um ou mais registros para incluir como valores padrão para a lista. Se você filtrar a lista com um qualificador de referência, poderá selecionar somente registros que correspondam às condições do qualificador de referência.
Condições de qualificador de referência	Selecione as condições de filtro aplicadas à lista de registros. Os designers de fluxo só podem selecionar registros que correspondam às condições do qualificador de referência.

Diretrizes gerais

Adicionar um qualificador de referência para filtrar registros de lista

Filtre os registros que a variável de lista exibe como opções válidas adicionando um qualificador de referência. O qualificador de referência atua como um filtro de lista necessário e faz com que a variável da lista exiba somente registros que correspondam às condições do qualificador de referência. Por exemplo, para exibir somente registros de incidentes ativos, adicione a condição do qualificador de referência **[Active][is][true]**.

Evite selecionar registros padrão para ações destinadas a ServiceNow Store

Evite selecionar registros padrão para uma lista, a menos que você saiba que todas as instâncias têm acesso aos registros selecionados. Os desenvolvedores do spoke normalmente não têm acesso aos dados dos clientes que instalam sua ação personalizada. Se você quiser publicar uma ação personalizada no ServiceNow Store, talvez precise fornecer registros padrão como dados de demonstração.

Usar Variáveis de lista na lógica de fluxo Para cada

Você pode usar uma variável Lista para especificar os registros a serem processados na lógica de fluxo Para cada. A lógica de fluxo Para cada ignora qualquer sem registro sys_id presente nos dados. Por exemplo, se a variável Lista contiver um endereço de e-mail, a lógica de fluxo o ignorará.

Tipo de dados do objeto

Armazene um objeto JavaScript.

Tradução automática

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

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de objeto

Opção	Descrição
Estrutura	Especifica como estruturar a hierarquia de objetos. As opções incluem: • Criar Estrutura Manualmente • Iniciar a partir do Modelo **Nota:** Criar a estrutura manualmente habilita a opção **Salvar como modelo**. Iniciar a partir de um modelo habilita a opção **Modelo**
Salvar como Modelo	Armazena uma estrutura de objeto criada manualmente para reutilização posterior.
Modelo	Especifica a estrutura de objeto existente a ser aplicada a este objeto.

Nota:
Para obter mais informações sobre como usar variáveis de objeto complexas, consulte Dados complexos.

Considerações de design de senha (criptografada bidirecional)

Armazene dados de senha criptografados que podem ser descriptografados.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Tradução automática

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

Opções avançadas

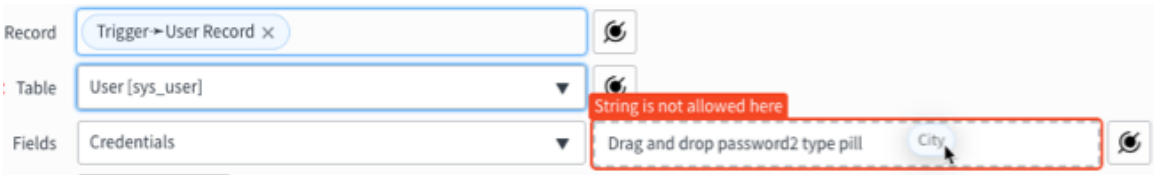
Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes ao projetar fluxos que contenham dados de senha (criptografados bidirecionalmente).

Atribua valores usando cápsulas de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente).

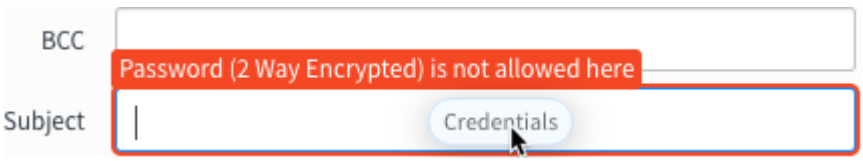
Você só pode atribuir um valor a uma variável password2 selecionando uma cápsula de dados de password2 existente. Não há suporte para a seleção de valores de outros tipos de campo. Flow Designer apresenta uma mensagem de aviso quando tipos de cápsula de dados inválidos são selecionados.



Nota:
Você não pode inserir manualmente valores de Senha (criptografada bidirecionalmente).

Usar variáveis de Senha (criptografada bidirecionalmente) somente para tipos de campo válidos

Flow Designer impede a seleção de cápsulas de dados Password2 como o valor para tipos de campo inválidos. O sistema apresenta uma mensagem de aviso quando o campo é de um tipo incompatível.



Flow Designer permite que somente cápsulas de dados Password2 sejam arrastadas para os seguintes tipos de campo.

- Campos de corpo de e-mail
- Campos HTML
- Campos de senha 2
- Variáveis de entrada do PowerShell
- Campos REST
  - Variáveis
  - Corpo da carga REST
  - Parâmetros de consulta
  - Cabeçalhos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário REST de várias partes
- Valores codificados por URL de formulário

- Campos SOAP
  - Cabeçalhos
  - Envelope

Nota:
você não pode usar variáveis de Senha (criptografada bidirecionalmente) como condições

O Flow Designer executa uma verificação de validação quando um usuário salva, publica ou testa ações e fluxos. Esta verificação mostra que um alerta para quaisquer cápsulas de dados descartados em tipos de campo restritos e impede a execução da ação ou do fluxo. Atualize a ação ou o fluxo para remover a cápsula de dados inválida e tente a ação novamente.

Configurar módulos de criptografia para descriptografia

Somente usuários com acesso válido ao módulo de criptografia podem descriptografar e exibir o conteúdo das variáveis password2. Para especificar o algoritmo de criptografia e quais funções podem acessar dados criptografados, consulte Criptografia Password2 com KMF .

Registros. [Tabela] tipo de dados

Armazena uma ou mais referências de SYS ID em registros em uma tabela específica.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Referência. [Tabela] tipo de dados

Armazena uma única referência de SYS ID em um registro em uma tabela específica.

Tradução automática

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

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de referência

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.
Condições de qualificador de referência	Especifica as condições usadas para filtrar registros da tabela de destino. O sistema exibe somente registros da tabela de destino que correspondem às condições do qualificador de referência. Use o construtor de condição para adicionar uma ou mais condições.

Tipo de dados de cadeia de caracteres

Armazene valores de texto alfanuméricos usando convenções de dados JavaScript.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas para variáveis de cadeia de caracteres

Opção	Descrição
Comprimento máximo	Especifica o tamanho máximo que um valor de cadeia de caracteres pode ter quando inserido na interface do usuário. A variável pode armazenar cadeias de caracteres mais longas do que pode exibir.
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Tradução automática

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

Tipo de dados do nome da tabela

Armazena um valor de nome de tabela conforme especificado no dicionário do banco de dados. Os nomes das tabelas são sempre cadeias de caracteres alfanuméricos.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Tipo de dados Verdadeiro/falso

Armazene valores verdadeiros ou falsos usando convenções de dados JavaScript.

Opções básicas

Opção	Descrição
Rótulo	Exibe o rótulo usado para identificar a variável de dados na interface Flow Designer. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome	Exibe o nome usado para identificar a variável de dados em chamadas de script. O nome só pode consistir em caracteres alfanuméricos e sublinhado. O sistema converte automaticamente o rótulo em um nome válido removendo ou substituindo quaisquer caracteres especiais.
Tipo	Indica o tipo de dados armazenados pela variável de dados.
Obrigatório	Indica se a variável de dados deve conter um valor quando configurada em uma ação.

Opções avançadas

Opção	Descrição
Dica	Fornece orientação para designers de fluxo ou de ação sobre como configurar os dados.
Valor padrão	Especifica o valor usado quando um fluxo ou designer de ação não fornece um valor.

Tradução automática

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

Flow Designer etapas

Uma etapa executa uma única operação em uma ação. Você pode usar Designer de ações para adicionar etapas a uma ação personalizada.

Uma *etapa* é uma única operação reutilizável em uma ação. Por exemplo, a etapa **Criar registro** permite que os designers de ação especifiquem os valores da tabela e do campo a serem usados durante a criação do registro. A configuração de etapas requer experiência no assunto com tabelas, campos e lógica de negócios de aplicações. Desenvolvedores de aplicações ou generalistas de TI adicionam etapas às ações do ambiente de design Designer de ações. Flow Designer fornece um conjunto de etapas principais da ServiceNow para automatizar Now Platform processos. Você pode adicionar etapas específicas da aplicação ativando o spoke associado.

Pesquisar etapas

Você pode usar o filtro **Etapas de pesquisa** para encontrar uma etapa por nome ou spoke. Conforme você insere dados que consistem em pelo menos três caracteres, Flow Designer exibe uma lista de etapas que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

Filtro de ações de pesquisa

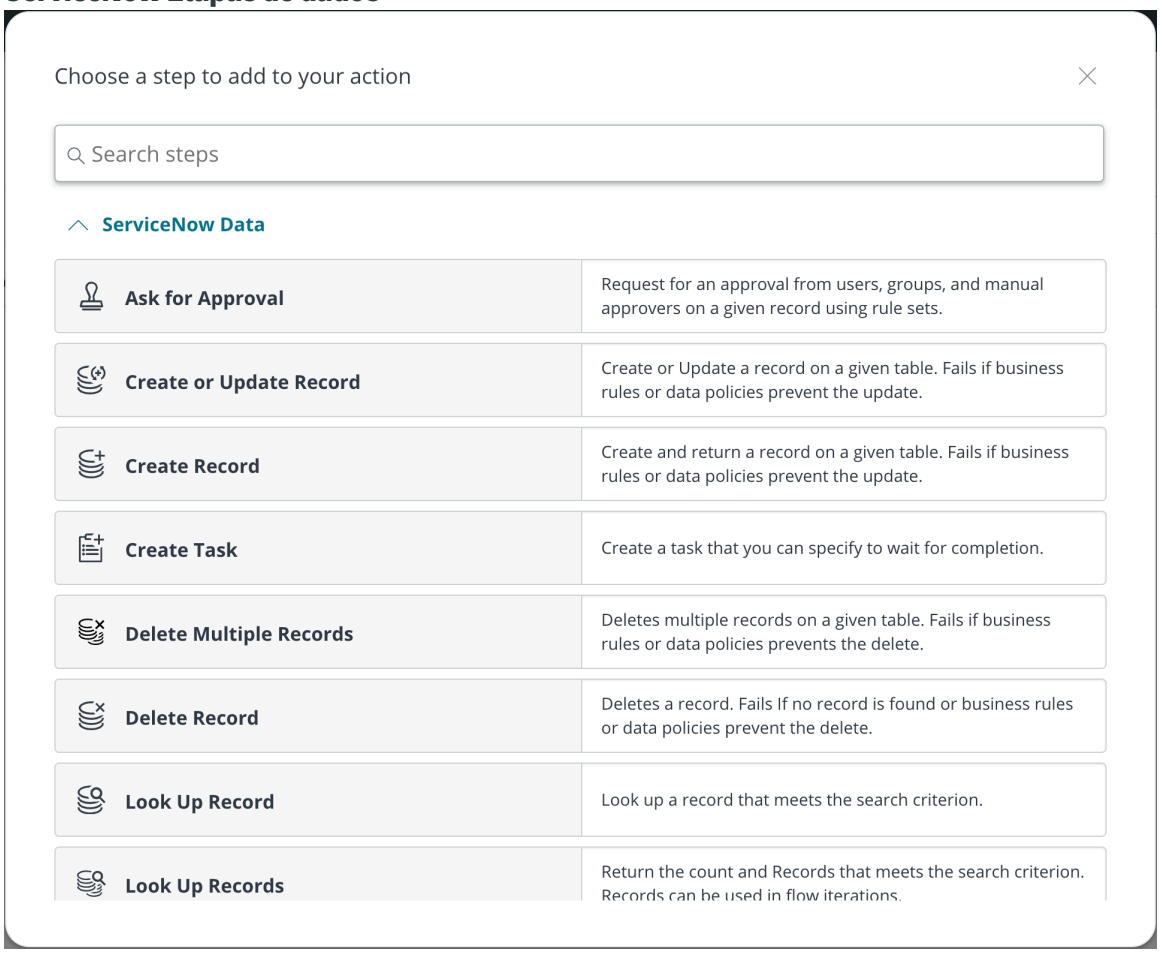
ServiceNow dados

ServiceNow As etapas de dados estão disponíveis para todas as ações, independentemente dos spokes instalados. Use estas etapas para executar operações de registro em seus dados.

Tradução automática

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

ServiceNow Etapas de dados



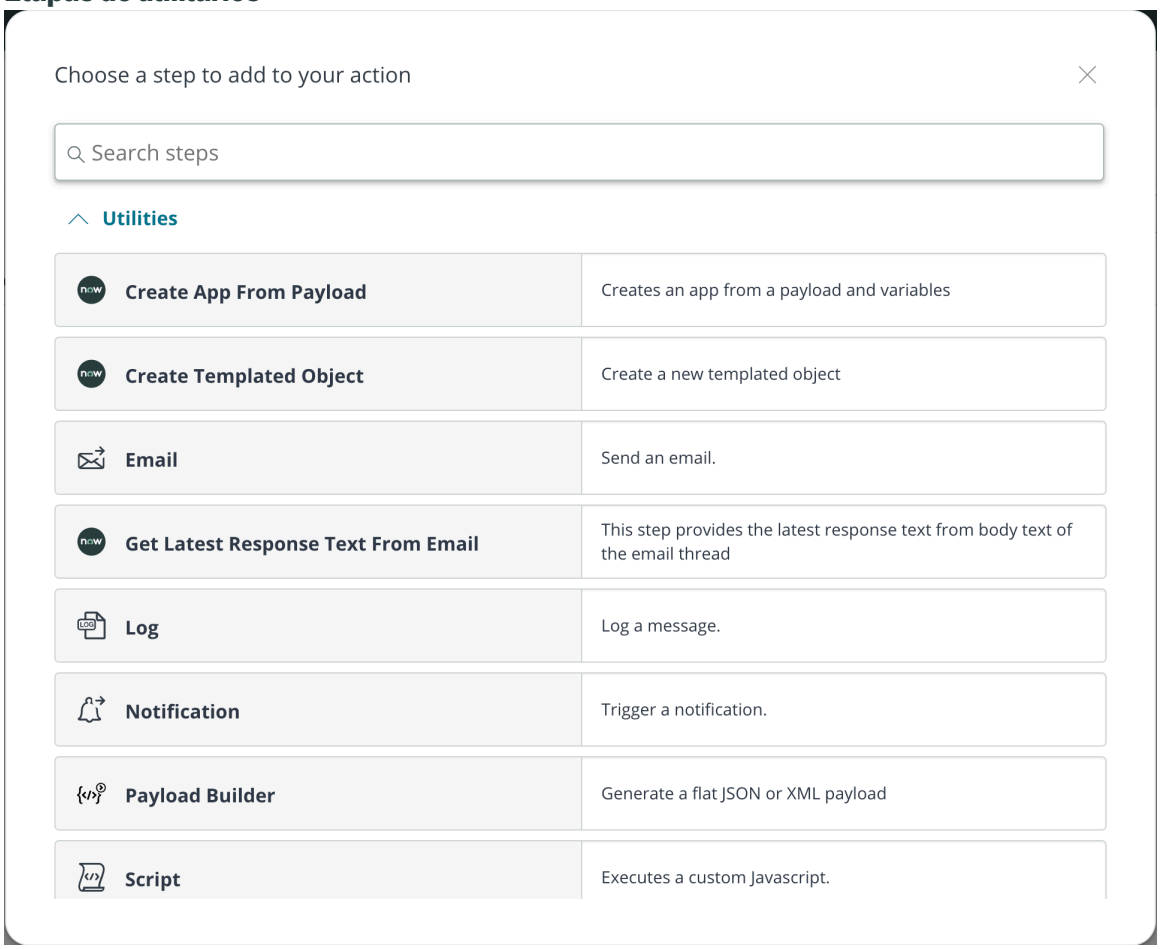
Utilitários

As etapas do utilitário permitem criar cargas úteis, compactar dados, executar scripts e enviar notificações.

Tradução automática

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

Etapas de utilitários



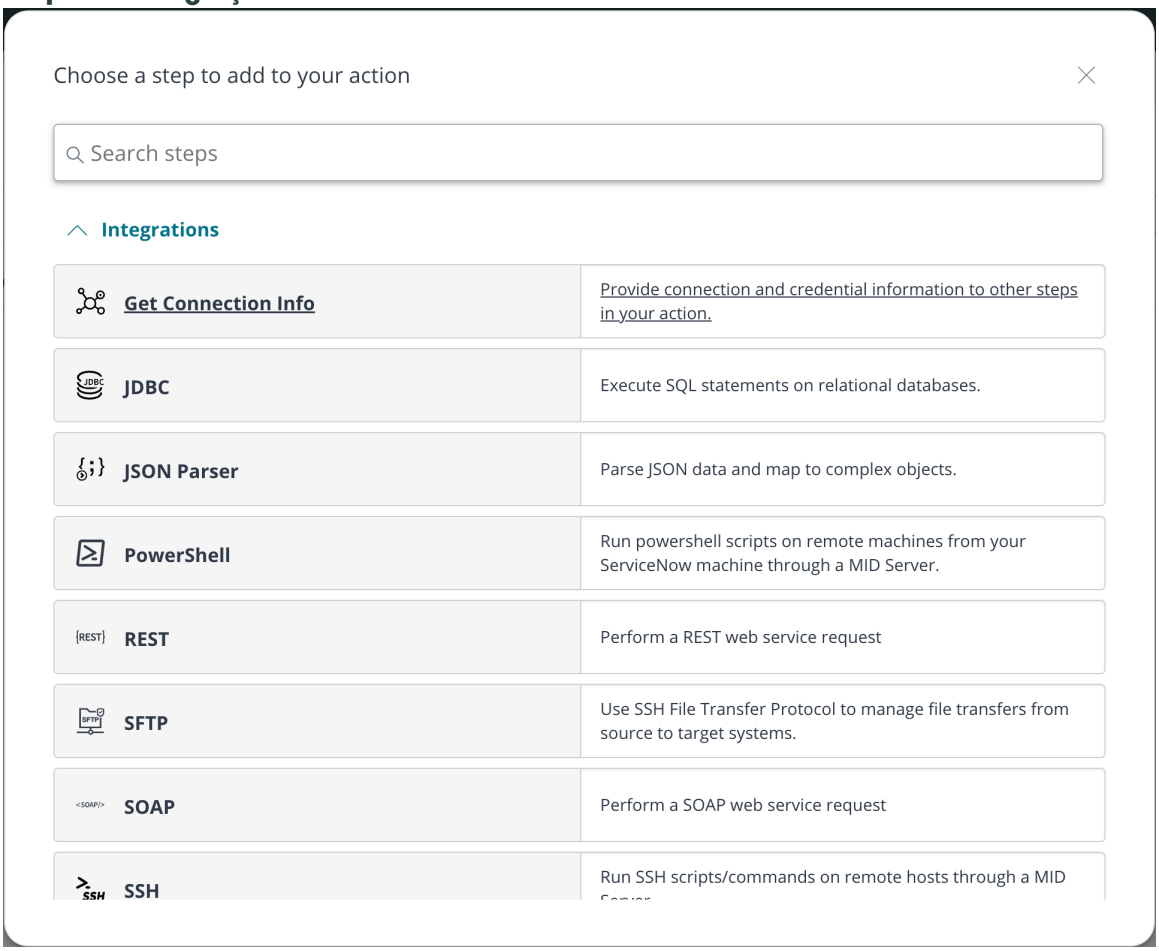
Integrações

Habilite ações personalizadas para integração com sistemas externos ativando IntegrationHub, que adiciona etapas de integração à interface Designer de ações.

Tradução automática

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

Etapas de integrações



Etapa para pedir aprovação

Solicite aprovação para um registro com um campo de aprovação. Você pode configurar um conjunto de regras para aprovação, rejeição ou cancelamento. Se uma data de vencimento for adicionada a uma aprovação, a aprovação será automaticamente aprovada, rejeitada ou cancelada se os aprovadores não tiverem respondido até a hora designada.

Aprovações clássicas é um recurso da plataforma que permite que usuários ou grupos aprovem ou rejeitem uma tarefa.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	Selecione um registro no painel de dados e arraste a cápsula de registro para o campo Registro. Se uma tabela com um campo de aprovação já estiver configurada, o **campo Aprovação** será definido como o campo correto.
Tabela	Defina como o nome da tabela associada ao registro.
Campo de aprovação	Selecione um campo da tabela designada para usar como status de aprovação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campo de parágrafo	Selecione um campo da tabela designada a ser usado para entradas de diário.
Regras	Defina as regras de aprovação e rejeição. As regras de aprovação determinam quais usuários podem aprovar ou rejeitar solicitações e o que acontece após a aprovação ou rejeição. As regras de aprovação ou rejeição incluem: • Aprovação por qualquer um • Todos os usuários aprovam • Todos responderam e qualquer pessoa aprova • % de usuários que aprovam • Número de usuários aprovam No campo ao lado da regra de aprovação, adicione os aprovadores desejados. Para adicionar aprovadores: • Selecione usuários individuais ou grupos. • Arraste ou selecione um campo de um registro. • Selecione o para permitir que um aprovador manual processe uma aprovação ou rejeição. Um aprovador manual é um usuário adicionado manualmente à lista relacionada de Aprovadores que pode aprovar a solicitação. Por exemplo, você pode adicionar manualmente um especialista no assunto a uma tarefa para aprovar a solicitação. Para saber mais sobre como adicionar aprovadores manuais, consulte Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores. Defina as regras de rejeição adicionando outro conjunto de regras OR. Ao definir aprovações, inclua regras de rejeição que sejam executadas quando não houver aprovações correspondentes. Essas regras de rejeição impedem que o fluxo permaneça em um estado de espera. Por exemplo, se uma aprovação puder ser aprovada por qualquer pessoa, crie uma regra de rejeição baseada em tempo, caso ninguém a aprove. **Nota:** Se você definir uma regra de aprovação sem regra de rejeição (ou vice-versa) e o estado de aprovação esperado não for atendido, o valor de tempo de execução será **cancelado**. Para obter informações sobre como usar scripts em linha para especificar regras de aprovação, consulte a publicação do blog Aprovações de script no Flow Designer com Variáveis de fluxo em ServiceNow Community.
Prazo	Defina uma data de vencimento para impedir que o fluxo permaneça indefinidamente aguardando aprovação. • Nenhum: a aprovação não depende de uma data específica. • Aprovar: aprove automaticamente a etapa se uma ação ainda estiver pendente na data especificada.

Tradução automática

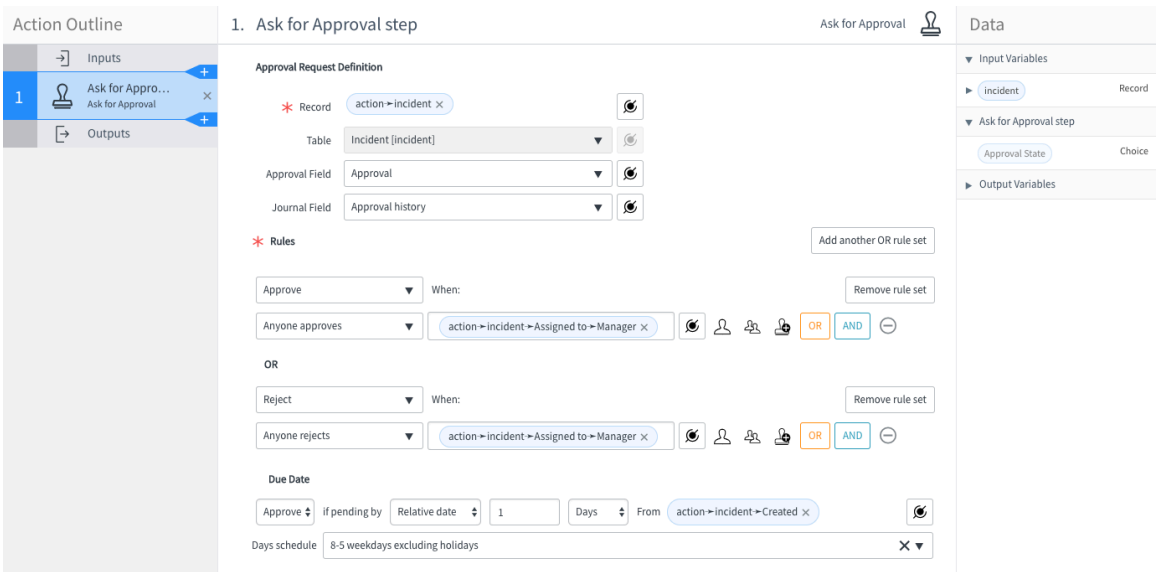
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	• Rejeitar: rejeite automaticamente a etapa se uma ação ainda estiver pendente na data especificada. • Cancelar: cancele automaticamente a etapa se uma ação ainda estiver pendente na data especificada. **Nota:** As datas relativas sempre tratam os dias como 24 horas, independentemente da programação de dias selecionada. Por exemplo, se você criar uma data de vencimento que expira em 1 dia relativo, a data de vencimento ocorrerá em 24 horas com base na programação selecionada. Para uma programação de 8 a 5 dias da semana, exceto feriados, uma duração de 24 horas é o equivalente a 2 dias úteis completos e 6 horas no terceiro dia útil. Ao trabalhar com programações em que o dia útil é inferior a 24 horas, considere o uso de horas relativas em vez de dias.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo



Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Estado de Aprovação	Estado da solicitação de aprovação	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.

Etapa de criação de registro

Cria um registro em qualquer tabela. Você pode adicionar e configurar dinamicamente os campos para o registro.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual o registro será criado.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida com um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Importante:
O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Saídas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado.

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criado.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tradução automática

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

Etapa de criação ou atualização de registro

Crie ou atualize um registro em uma tabela ServiceNow usando uma única operação. Atualize um registro existente ou crie um registro usando os valores fornecidos.

Identificação de registros existentes

A etapa Criar ou atualizar registro identifica os registros existentes pesquisando valores correspondentes nos campos selecionados como identificadores exclusivos. Por exemplo, você pode especificar que os campos de descrição resumida e prioridade identifiquem exclusivamente um incidente. Quando a etapa encontra um incidente com uma descrição resumida e prioridade correspondentes, ela atualiza o registro correspondente em vez de criar um novo registro.

Nota:

- Se nenhum campo for selecionado como um identificador exclusivo, a etapa criará um registro com os valores de campo fornecidos.
- Se mais de um registro corresponder ao valor dos identificadores exclusivos, a etapa não atualizará nenhum registro e exibirá uma mensagem de erro nos detalhes de execução do fluxo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua ação. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela na qual criar ou atualizar um registro.

Campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos ou atualizados para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida com um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Importante:
O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Se estiver adicionando a ação a um subfluxo, você poderá Criar uma entrada de valor de modelo. Valores de campo definidos dinamicamente podem acionar regras de validação do lado do servidor, mas não podem acionar políticas de IU.

Determina exclusividade

Tipo de dados: *True/False*

Opção para selecionar o campo como um identificador exclusivo, o que determina quando atualizar ou criar um registro. Um registro é atualizado

Tradução automática

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

quando o valor do campo de entrada corresponde a um valor de campo de registro existente. Um registro é criado quando o valor do campo de entrada não corresponde a um valor de campo de registro existente. Esta opção aparece quando o nome da tabela e os campos necessários são selecionados.

Se esta etapa falhar

Tipo de dados: *Choice*

Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Esta opção não tem efeito na saída de Status da etapa. As opções incluem:

- **Não interrompa a ação e vá para a próxima etapa**: continua a executar a ação na próxima etapa.
- **Ir para Avaliação de erro**: interrompe a execução da ação e vai para a seção Avaliação de erro.

Saídas

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro criado ou atualizado.

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro foi criado ou atualizado.

Mensagem de Erro

Tipo de dados: *String*

Mensagem de erro produzida quando a operação de registro falha.

Status

Tipo de dados: *Choice*

Status de conclusão da ação. A página de detalhes de execução do fluxo exibe um desses valores.

- Criado [criado]: a ação criou um registro.
- Atualizado [atualizado]: a ação atualizou um registro.
- Erro [error]: a ação produziu um erro.

Status da etapa

Tipo de dados: *Object*

Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.

Código de status da etapa

Tipo de dados: *Integer*

Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Uma etapa retorna um valor de 1 quando produz um erro por qualquer motivo. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, uma etapa pode produzir um erro se não tiver dados de entrada obrigatórios ou retornar a saída no tipo de dados incorreto. Uma etapa retorna um valor de 0 quando é executada com sucesso. Você não pode personalizar esses códigos.

- Sucesso [0]: a etapa foi bem-sucedida.
- Erro [1]: a etapa produziu um erro.

Mensagem de status da etapa

Tipo de dados: *String*

Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar a mensagem de status da etapa.

Etapa de criação de tarefas

Crie uma tarefa em uma tabela de tarefas ServiceNow. Depois de escolher a tabela de tarefas, você pode selecionar dinamicamente os campos para configurar a ação. Definir o campo Primário associa a tarefa a um registro primário.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela de tarefas na qual o registro será criado. Por exemplo, Tarefa de catálogo [sc_task] ou Tarefa de incidente [incident_task].

Valores de campos

Tipo de dados: *Template Values*

Valores de campo a serem definidos para o registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida com um determinado valor, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado.

Espera

Tipo de dados: *True/False*

Sinalizador que indica se o fluxo deve ser pausado até que o registro da tarefa não esteja mais ativo. Você pode adicionar uma condição de espera arrastando e soltando uma cápsula de dados Verdadeiro/Falso nesta entrada. O fluxo somente aguarda a conclusão do registro da tarefa quando o campo de condição é verdadeiro.

Saídas

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

Tradução automática

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

Tabela

Tipo de dados: *Table Name*

Tabela em que o registro de tarefa foi criado.

Tarefa

Tipo de dados: *Record*

Referência ao registro de tarefa criado.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa para excluir vários registros

Pesquise e exclua vários registros como uma única operação. Esta etapa Designer de ações elimina a necessidade de pesquisar uma lista de registros e, em seguida, excluir cada registro da lista.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros a serem excluídos.
Condições	Defina a condição de filtro usada para pesquisar registros.
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os registros quando mais de um registro corresponder às condições definidas.
Tipo de Classificação	Determine se os registros devem ser classificados em ordem alfabética crescente ou decrescente.
Executar regras de negócio e fluxo de trabalho	Determine se devem ser chamadas regras de negócios e fluxos de trabalho associados à tabela.
Não falha em erro	Especifique se deve continuar executando o fluxo quando houver um erro.

Campos de avaliação de erro de ação

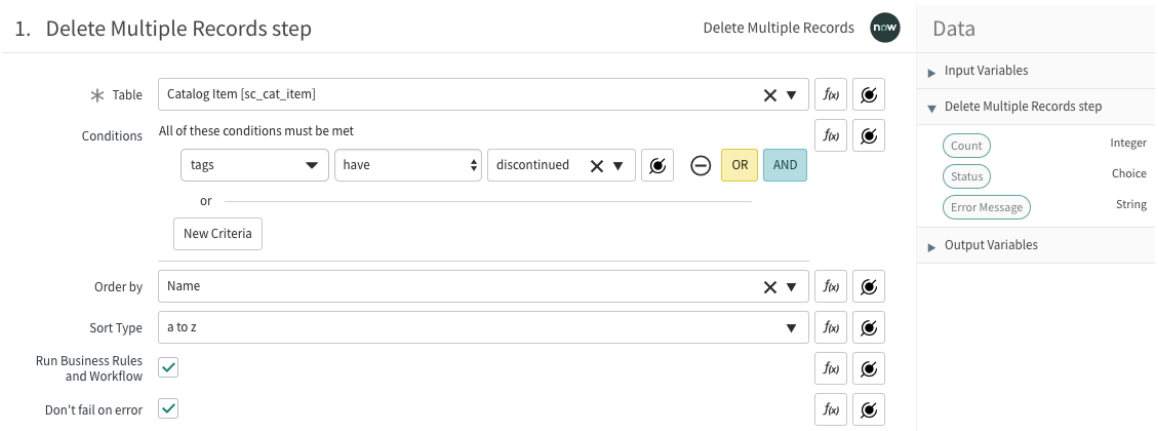
Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo



Nota:
O exemplo é apenas para fins de ilustração.

Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Contagem	Número de registros excluídos. Se nenhum registro for excluído, a contagem será 0.	Inteiro
Mensagem de Erro	Mensagem exibida se a etapa produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Status	O status de conclusão da etapa como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro)	Opção

Etapa de exclusão de registro

Exclui um registro em qualquer tabela.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	O registro a ser excluído. Arraste e solte uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro.
Tabela	Somente leitura. Defina como a tabela associada ao registro.

Tradução automática

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

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa Obter informações de conexão

Forneça os detalhes de conexão e credencial de outra etapa, como uma etapa REST, para outras etapas em sua ação.

Nota:
A etapa Obter informações de conexão não está disponível no sistema básico e requer a assinatura do IntegrationHub Starter Pack Installer (com.glide.hub.integrations) ou posterior. Para obter mais informações sobre os pacotes de assinatura ServiceNow® IntegrationHub, consulte IntegrationHub uso e assinatura . Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Funções e disponibilidade

Depois de configurar sua assinatura inicial IntegrationHub, a etapa Obter informações de conexão fica disponível como uma etapa de ação Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com a etapa Obter informações de conexão.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua etapa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Tipo	Opção	Escolha entre: • Alias de conexão: associa-se às informações de conexão necessárias para se conectar ao sistema remoto. • Alias de credencial: associa-se aos dados de credencial necessários para se conectar ao sistema remoto. Dependendo da opção escolhida, a entrada a seguir requer que você escolha o Alias de Conexão ou o Alias de Credencial apropriado.

Tradução automática

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

Saídas

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

Saída	Tipo de dados	Descrição
ID do alias do tempo de execução	Cadeia de caracteres	SYS ID do registro do Alias de Conexão ou Alias de Credencial usado para se conectar ao sistema remoto.
ID de Conexão	Cadeia de caracteres	SYS ID do registro de conexão usado para se conectar ao sistema remoto.
URL de Conexão	Cadeia de caracteres	URL usado para se conectar ao sistema remoto.
ID da Credencial	Cadeia de caracteres	SYS ID do registro de credencial usado para se conectar ao sistema remoto.
Valor de Credencial	Senha (Bidirecional Criptografada)	Senha criptografada bidirecional usada para autenticação ao se conectar ao sistema remoto.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa para obter o texto de resposta mais recente do e-mail

Forneça a resposta mais recente ou encaminhe a mensagem em uma cadeia de e-mails para outras etapas da sua ação.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada necessária para sua etapa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar e soltar pilhas do painel de dados ou selecioná-las no seletor de pilhas.

Entrada	Tipo de dados	Descrição
Registro de E-mail	Registro	Registro de e-mail cuja mensagem de resposta ou encaminhamento mais recente você deseja fornecer para outras etapas em sua ação.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo de dados	Descrição
		Selecione um registro de E-mail [sys_email] na lista ou adicione uma cápsula de dados de registro de E-mail [sys_email] no painel Dados.

Saídas

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

Saída	Tipo de dados	Descrição
Texto de resposta mais recente	Cadeia de caracteres	Texto do corpo da mensagem de resposta ou encaminhamento mais recente no registro de e-mail [sys_email] que você selecionou para a entrada da etapa. **Nota:** Se você selecionar um registro de E-mail [sys_email] com um Tipo de Novo para a entrada desta etapa, a saída Texto de resposta mais recente será o texto inteiro do corpo do e-mail.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa JDBC

Crie uma ação reutilizável para enviar comandos SQL para um banco de dados relacional.

Nota:

- Esta etapa exige uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Programações jurídicas - Visão geral do IntegrationHub . Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.
- O Etapa JDBC é executado somente em um ServiceNow® MID Server com recursos Etapa JDBC. Ative o plug-in IntegrationHub Standard Pack Installer (com.glide.hub.integrations.standard) ou posterior para usar o recurso JDBC para o 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.

Funções e disponibilidade

O Etapa JDBC está disponível como uma etapa de ação Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Limpando entradas

Escapa todas as entradas do usuário para eliminar a possibilidade de um usuário mal-intencionado executar instruções SQL mal-intencionadas que podem resultar em injeção de SQL no banco de dados de destino. Ao usar cápsulas de dados em instruções SQL Etapa JDBC, limpe-as primeiro usando as funções de transformação Limpar SQL. Esta categoria de função de transformação aparece automaticamente quando uma cápsula de dados é solta na entrada da Instrução SQL.

Lista de inclusões de operações SQL

Por padrão, você pode executar as seguintes operações SQL.

- SELECIONAR
- INSERT
- UPDATE
- DELETE
- MOSTRAR
- DESCREVA

Para habilitar somente algumas dessas operações SQL que o Etapa JDBC pode executar, crie uma propriedade [MID Server, `mid.property.jdbc_operations` e insira as operações SQL, separadas por vírgula. Para saber mais sobre as propriedades MID Server, consulte Propriedades do MID Server .

Campos

Campo	Descrição
Detalhes da Conexão	
Conexão	Tipo de conexão a ser usado. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de Conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar 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
	elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Tipo de Banco de Dados	Tipo de banco de dados para esta conexão. As opções são: • **MySQL** • **Oracle** • **SQLServer** • **Personalizado** A opção padrão é **Personalizada**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Driver JDBC	Driver a ser usado para esta conexão quando não for um tipo de banco de dados padrão, como DB2 Universal e Sybase. O tipo de banco de dados é **Personalizado**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Personalizado** é selecionado na lista Tipo de banco de dados.
URL de Conexão	URL que o MID Server usa para se conectar ao banco de dados especificado. O URL é criado automaticamente quando você salva o formulário e é somente leitura para os bancos de dados padrão. Este campo está disponível

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Personalizado** é selecionado na lista Tipo de banco de dados.
Aplicação MID	Aplicação que o MID Server deve oferecer suporte para estar qualificado para seleção. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione**JDBC**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Tempo limite de conexão	Tempo máximo decorrido, em segundos, para a atividade aguardar ao tentar se conectar ao banco de dados de destino. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Tempo limite da consulta	Tempo máximo decorrido, em segundos, que a consulta pode ser executada sem uma resposta. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Configuração do JDBC	
Instruções SQL	Instrução SQL que a etapa executa. **Nota:** Ao usar cápsulas de dados em instruções SQL de etapa, limpe-as primeiro usando uma etapa de scriptde pré-processamento. Para obter mais informações, consulte Limpar entradas usando as funções de escape.
Máximo de Linhas	Número máximo de linhas a serem retornadas da instrução SQL. O valor padrão é **1000**.
Tamanhos da Cargas Máximas (KB)	Tamanho máximo permitido da carga, em KB, a ser retornado da instrução SQL. O tamanho da carga padrão é de **5120 KB**. O tamanho máximo da carga é **de 10 MB**.
Testar Etapa do JDBC	Teste a etapa JDBC. Exiba os resultados do teste diretamente na janela Testar etapa JDBC. Para obter mais informações, consulte Etapa Testar JDBC.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tradução automática

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

Etapa Testar JDBC

Teste o Etapa JDBC antes de testar ou publicar uma ação que contenha o Etapa JDBC.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É obrigatório que você teste o Etapa JDBC antes de testar a ação. O teste garante que o esquema de saída do objeto complexo relevante seja criado a partir de colunas da tabela, que podem ser usadas como cápsulas de dados nas etapas subsequentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Crie uma ação com uma etapa JDBC.
3. Clique **em Testar etapa JDBC**.
   A janela pop-up **Testar etapa JDBC** é exibida.
4. Se o Etapa JDBC usar uma entrada ou saída de ação da etapa anterior como entrada, forneça os valores de entrada necessários no campo**Cápsulas de entrada da etapa** para testar a etapa JDBC.

   Nota:
   Os valores de entrada nos campos **Cápsulas de entrada da etapa** não são necessários quando os registros são atualizados, inseridos ou excluídos.

5. Clique em **Executar teste**.
   - Quando uma consulta SELECT é executada, o **Resultado da amostra** é exibido na janela pop-up **Testar etapa JDBC**. O**resultado da amostra** inclui nomes de coluna, tipos de colunas e os valores da primeira linha.
   - Quando uma consulta UPDATE, INSERT ou DELETE é executada, uma mensagem é exibida mencionando o número de linhas afetadas.
6. Para usar o resultado da amostra como a saída Etapa JDBC, clique em **Usar resultado**.

   Nota:
   O resultado do uso não é exibido quando os registros são atualizados, inseridos ou excluídos.

7. Para recuperar o esquema de uma tabela diferente quando uma consulta SELECT for executada no Etapa JDBC, insira o valor necessário no campo **Cápsulas de entrada da etapa** e clique em **Executar teste**.

Resultado
Quando uma consulta SELECT é executada no Etapa JDBC, **ResultSet** é exibido em **Saídas**. A saída do objeto complexo relevante é preenchida. Para saber mais sobre objetos complexos, consulte Dados complexos.

O que Fazer Depois
Teste e publique a ação.

Etapa do Construtor JSON

Crie uma carga JSON para usar em outra etapa. Insira valores ou use cápsulas de dados para produzir uma carga dinâmica. Esta etapa oferece suporte a vários tipos de dados, incluindo objetos e matrizes para estruturas aninhadas.

Tradução automática

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

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Nome	Parte do nome de um par nome-valor. Insira um valor ou use uma cápsula de dados para produzir uma carga dinâmica.
Valor	Parte do valor de um par nome-valor. Insira um valor ou use uma cápsula de dados para produzir uma carga dinâmica. Você pode usar uma cápsula de objeto complexo para preencher uma linha com um tipo de dados de objeto, mas isso excluirá todos os secundários que a cápsula de objeto complexo já tenha.
Tipo	Tipo de dados para o par nome-valor. Se você estiver usando uma cápsula de dados para o nome ou valor, certifique-se de que o tipo de dados da cápsula corresponda ao tipo de dados selecionado aqui. As opções são: • **Cadeia de caracteres** • **Objeto** • **Número** • **Booliano** • **Matriz** Para matrizes e objetos, use o ícone de adição (de adição) para adicionar pares de nome-valor à matriz ou ao objeto.
Em caso de valor vazio	Opção para especificar o que fazer se um par nome-valor tiver um valor vazio ou nulo. • **Deixar como está**: mantém o valor vazio ou nulo como uma cadeia de caracteres vazia. • **Omitir propriedade**: exclui um par nome-valor se o valor estiver vazio ou for nulo. • **Definir como nulo**: retorna um valor vazio ou nulo como um tipo de dados nulo. • **Lançar erro**: retornará um erro se um par de nome-valor tiver um valor vazio ou nulo.
Incluir Estruturas Externas	Opção para incluir chaves para um contêiner JSON de nível superior.
Omitir estrutura vazia	Opção para omitir uma carga vazia.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Cargas vazias podem ocorrer quando você seleciona a **propriedade Omitir** para o campo **Em caso de valor vazio** para cada par de nome-valor e todos os pares de nome-valor na carga produzem valores vazios.
Visualização	Carga somente leitura que a etapa produz.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Saída	Carga JSON como uma cadeia de caracteres. Se você quiser usar a carga como um objeto, poderá usar a etapa do analisador JSON para analisar a cadeia de caracteres.	Cadeia de caracteres
Status da etapa	Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.	Objeto
Status da etapa > Código	Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Por padrão, um valor de 1 indica que a etapa produziu um erro. Um valor 0 indica que a etapa foi executada com sucesso. Você não pode personalizar esses códigos.	Número inteiro
Status da Etapa > Mensagem	Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar esta mensagem.	Cadeia de caracteres

Etapa do Produtor do Kafka

Crie uma ação que publique eventos em um tópico no ambiente Kafka.

Funções e disponibilidade

A etapa Produtor do Kafka é uma etapa de ação Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Esta etapa faz parte de Stream Connect para Apache Kafka que requer uma assinatura Stream Connect para Apache Kafka. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Esta etapa requer o plug-in ServiceNow Etapa de ação do Hub de integração - Kafka Produtor [com.glide.hub.action_step.kafka].

Tradução automática

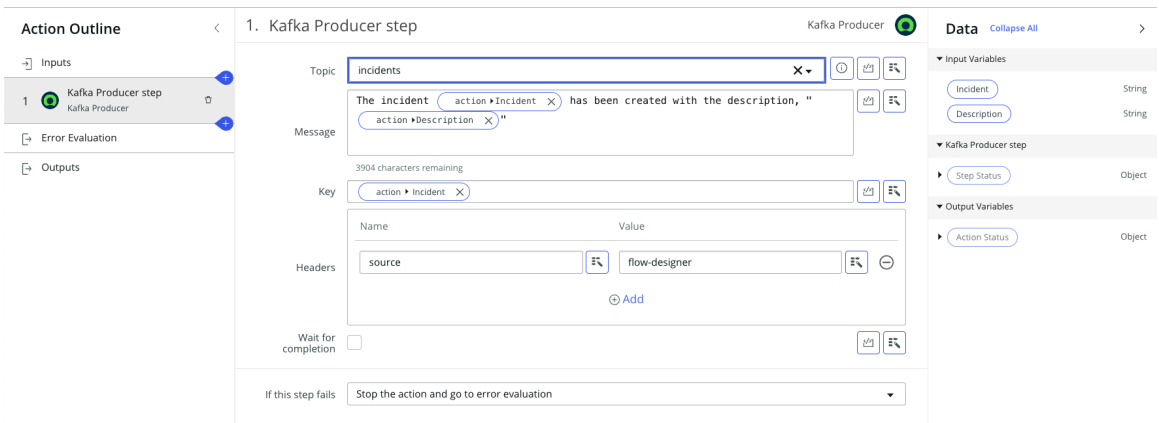
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campos

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico para publicar a mensagem. Um tópico armazena mensagens do mesmo tipo. Por exemplo, um tópico chamado Pagamentos pode armazenar mensagens sobre pagamentos recentes. Selecione um tópico na lista suspensa.
Mensagem	Texto da mensagem.
Chave	Nome da chave para uma partição específica. Os tópicos podem ser particionados. Mensagens com a mesma chave são armazenadas na mesma partição. Por exemplo, as mensagens de pagamento com uma chave de junho seriam todas armazenadas na mesma partição do tópico Pagamentos.
Cabeçalhos	Cabeçalhos da mensagem, em pares de nome-valor. Para os campos **Nome** e **Valor**, você pode inserir um valor ou usar uma cápsula de dados.
Aguardar conclusão	Opção para exigir que o fluxo aguarde a conclusão da etapa antes de continuar.
Se esta etapa falhar	Opção para ir para a avaliação de erro ou continuar executando a próxima etapa. Esta opção não tem efeito no Status da etapa. Selecione uma das seguintes opções. • **Interromper a ação e ir para a avaliação de erro**: interrompa a execução da ação na etapa atual e vá para a avaliação de erro. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa. • **Não interrompa a ação e vá para a próxima etapa**: ignore a falha e continue executando a ação a partir da próxima etapa. O objeto Status da etapa contém as informações de erro retornadas pela etapa. A avaliação de erro de ação é executada independentemente de a ação continuar ou não.

Exemplo

Neste exemplo, a etapa envia uma mensagem registrando a criação de um incidente. A mensagem inclui um identificador de incidente, uma descrição e um cabeçalho de mensagem. A mensagem é enviada para o tópico de incidentes e armazenada na partição com o nome do identificador 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.

Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Status da etapa	Cápsula de dados do objeto que contém detalhes de tempo de execução sobre a etapa. Cada etapa em uma ação retorna um Status da etapa.	Objeto
Status da etapa > Código	Cápsula de dados inteiros que indica se a etapa produziu um erro. Por padrão, um valor de 1 indica que a etapa produziu um erro. Um valor 0 indica que a etapa foi executada com sucesso. Você não pode personalizar esses códigos.	Inteiro
Status da Etapa > Mensagem	Cápsula de dados da cadeia de caracteres que contém a mensagem de erro produzida pela etapa ou operação do sistema. Você não pode personalizar esta mensagem.	Cadeia de caracteres

Etapa de log

Registra em log uma mensagem na tabela de log Flow Designer sys_flow_log.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Nível de log	Nível de importância da mensagem de log. • Erro • Aviso • Informações
Mensagem de log	Mensagem a ser exibida na tabela Log de fluxo [sys_flow_log]. Insira texto ou arraste cápsulas de dados para o campo. **Nota:** O ambiente de design Flow Designer oferece suporte apenas à inserção de 255 caracteres de texto para uma mensagem de log. A limitação de comprimento se aplica somente ao texto inserido diretamente na entrada. Os valores da cápsula de dados podem exceder 255 caracteres. Você pode registrar valores com mais de 255 caracteres usando um valor de cápsula de dados ou chamando o método GlideSystem - log(String message, String source) de um script.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa de registro de pesquisa

Pesquise um registro de qualquer tabela com base nas condições definidas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela na lista.
Condições	Defina condições estáticas ou dinâmicas para filtrar registros. Para definir uma condição estática aplicada sempre que a ação for executada, defina as condições com o construtor de condição. Para permitir que os designers de fluxo apliquem condições dinamicamente, defina uma entrada do tipo Condições e arraste e solte a cápsula de dados de entrada no campo **Condições**. Ao criar uma condição que pesquisa o valor de um campo de referência, use uma cápsula de dados que forneça explicitamente o valor do SYS ID. Certifique-se de que a condição tenha o formato **[campo de referência][is][Pílula de dados do tipo de referência->ID do sistema]**. Por exemplo, as tabelas Mudança e Incidente contêm um campo de referência para a tabela Usuário. Para pesquisar registros de mudança em que o solicitante é o solicitante de um registro de incidente, crie a condição **[Requested by][is][Trigger->incident record->Caller->SYS ID]**. **[Solicitado por] [é] [ação->incidente->Solicitante->ID do sistema]** em que **incidente** é uma variável de entrada para um registro de incidente.
Ordenar por	Determina como classificar os resultados quando mais de um registro corresponde às condições definidas. Selecione o campo que você deseja usar para classificar os resultados.
Tipo de Classificação	Selecione se deseja classificar em ordem alfabética crescente ou decrescente.
Se forem encontrados vários registros	Determina o que será retornado se mais de um registro corresponder às condições definidas. • Retornar somente o primeiro registro • Falha da etapa
Não falha em erro	Determina se o fluxo deve falhar se um registro não for encontrado.

Tradução automática

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

Saídas

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

Registro

Tipo de dados: *Record*

Registro encontrado com base nas condições especificadas na entrada *Conditions*.

Tabela

Tipo de dados: *Table*

Nome da tabela associada ao registro retornado.

Status

Tipo de dados: *Choice*

1 se um registro foi encontrado com sucesso e 0 se houve um erro.

Mensagem de Erro

Tipo de dados: *String*

Mensagem que contém detalhes sobre o motivo pelo qual o registro não foi encontrado.

Nota:
O valor desta saída só será preenchido se o valor da saída *Status* for 0.

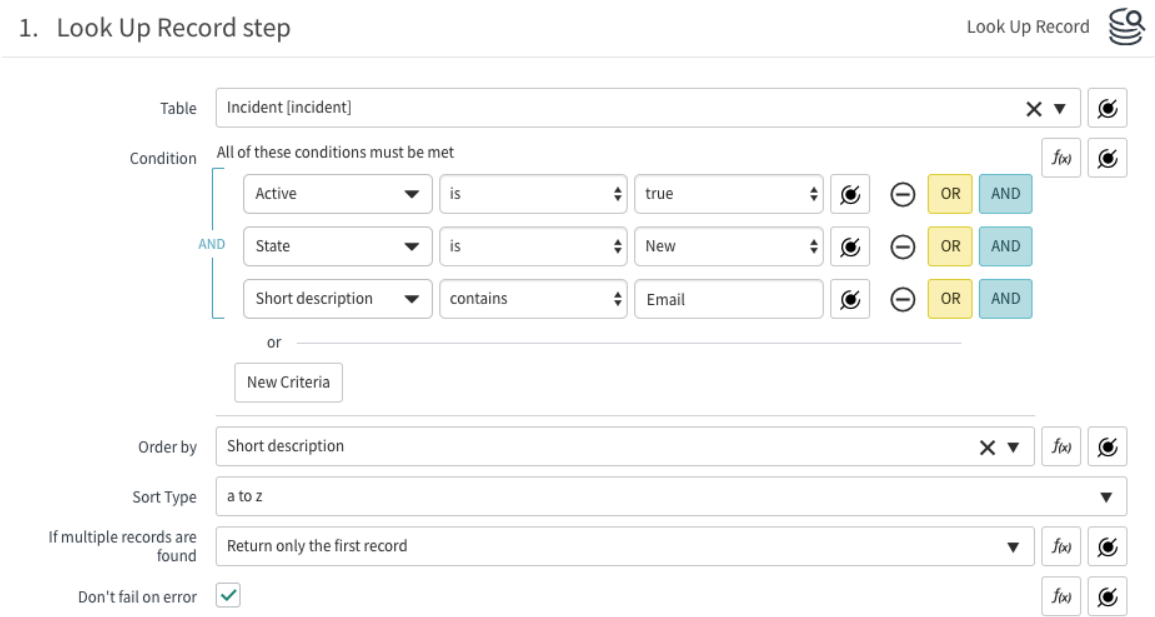
Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tradução automática

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

Exemplo



Etapa de registros de pesquisa

Pesquise vários registros em qualquer tabela usando condições definidas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela na lista.
Condições	Condições a serem pesquisadas em registros. Defina condições estáticas ou dinâmicas para filtrar registros. Para definir uma condição estática aplicada sempre que a ação for executada, defina as condições com o construtor de condição. Para permitir que os designers de fluxo apliquem condições dinamicamente, defina uma entrada do tipo Condições e arraste e solte a cápsula de dados de entrada no campo **Condições**. Ao criar uma condição que pesquisa o valor de um campo de referência, use uma cápsula de dados que forneça explicitamente o valor do SYS ID. Certifique-se de que a condição tenha o formato **[campo de referência][is][Pílula de dados do tipo de referência->ID do sistema]**. Por exemplo, as tabelas Mudança e Incidente contêm um campo de referência para a tabela Usuário. Para pesquisar registros de mudança em que o solicitante é o solicitante de um registro de incidente, crie a condição **[Requested by][is][Trigger->incident record->Caller->SYS ID]**. **[Solicitado por] [é] [ação->incidente->Solicitante->ID do sistema]** em que **incidente** é uma variável de entrada para um registro de incidente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para usar um script em linha para especificar condições, considere o uso das classes GlideRecord e GlideQueryCondition para criar sua consulta. Consulte GlideRecord - Global e GlideQueryCondition - Global.
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os resultados.
Tipo de Classificação	Selecione se deseja classificar em ordem alfabética crescente ou decrescente.
Máximo de Resultados	Número máximo de resultados retornados.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

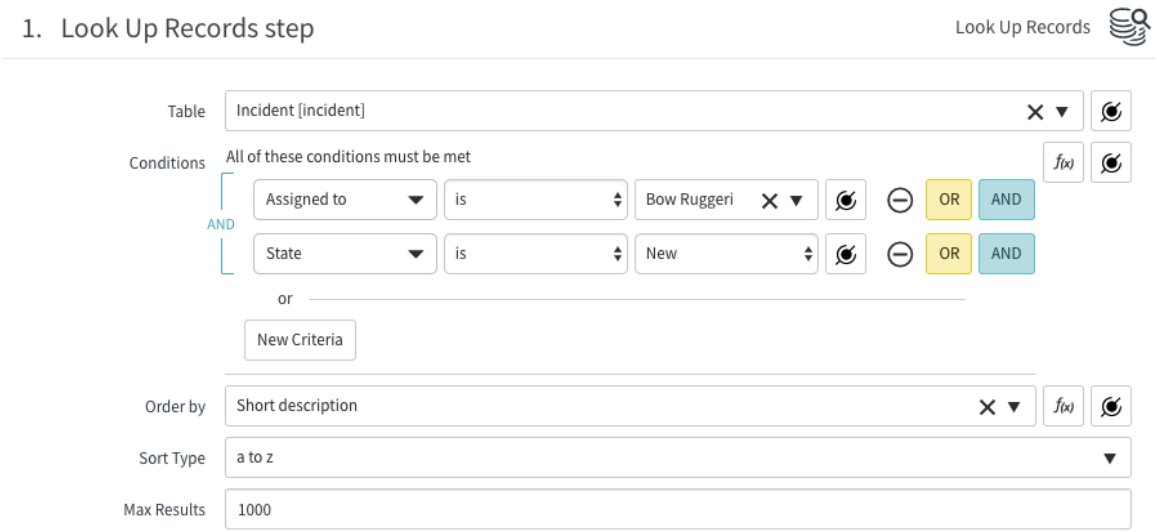
Saídas

Saída	Tipo	Descrição
Registros	Registros	Lista de SYS IDs de registro encontrados com base nos critérios de pesquisa fornecidos. Para obter mais informações, consulte Registros. [Tabela] Tipo de dados.
Tabela	Tabela	Nome da tabela para os registros encontrados
Contagem	Número inteiro	Número de registros encontrados

Tradução automática

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

Exemplo



Etapa de notificação

Acione uma notificação como uma etapa em uma ação selecionando um registro (como um incidente, solicitação de mudança, problema ou registro de usuário) para acionar uma notificação e definindo a notificação associada.

Notificações é um recurso da plataforma. Antes de acionar uma notificação como uma etapa de ação em Flow Designer, certifique-se de que a notificação esteja configurada para uso na plataforma.

- Ao criar uma notificação por e-mail, defina o campo **Enviar quando** na guia **Quando enviar** do formulário Notificação como Acionado.
- Verifique se os usuários têm um canal de e-mail primário ativo e se todas as notificações estão ativas.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	Arraste e solte um registro de entrada ou um registro de uma etapa anterior. Este é o registro que acionará uma notificação. **Nota:** Algumas notificações não estão associadas a um registro ou tabela específica, como a notificação **Senhas exigem atualização**. Se estiver configurando essa notificação, deixe este campo em branco.
Nome da tabela	Somente leitura. Defina como a tabela do registro-gatilho.
Notificação	Selecione a notificação a ser acionada. As notificações que podem ser selecionadas estão associadas à tabela do registro especificado. Se nenhum registro foi selecionado, você pode selecionar uma notificação que não tenha um registro ou tabela associada. Para criar notificações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Tradução automática

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

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo

Etapa do construtor de carga

Permita que os designers de ação criem facilmente pares de nome-valor em cargas JSON e XML usando dados dinâmicos.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Nota:
Para JSON, esta etapa está obsoleta e foi substituída pelo Etapa do Construtor JSON.

Campos

Campos	Descrição

Nomear pares de valor	Os pares de nome-valor a serem incluídos na carga útil. Clique no ícone de adição para adicionar pares de nome-valor. Arraste cápsulas de dados para qualquer campo para produzir cargas dinâmicas.
	
	O **Nome** se torna uma chave em JSON e um elemento em XML. Por exemplo, suponha que você crie este par nome-valor.
	• **Nome**: short_description
	• **Valor**: [action]->[short_description]
	
	Quando o sistema formata o par nome-valor como JSON:
	`"short_description": "[action]->[short_description]"`
	
	Quando o sistema formata o par nome-valor como XML:
	`<short_description>[action]->[short_description]</short_description>`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Omitir se vazio	A opção para excluir um par nome-valor se o valor for vazio ou nulo. **Nota:** Este campo só fica visível depois de clicar na seta para baixo para exibir opções avançadas.
Formatos de Saída	O formato do arquivo de carga útil. • **JSON**: selecione para formatar a carga como um documento JSON. • **XML**: selecione para formatar a carga como um documento XML.
Namespace	O namespace XML a ser aplicado a cada elemento. Por exemplo, quando o namespace é definido como incidente: `<incident:short_description>[action]->[short_description]</incident:short_description>` **Nota:** Este campo só está visível quando o **Formato de saída** está definido como **XML**.

Incluir Estruturas Externas	A opção de incluir ou excluir um contêiner de nível superior apropriado para o formato de saída. Quando o **formato de saída** for JSON, as chaves conterão os pares de nome-valor. Quando o **formato de saída** for XML, um elemento XML especificado conterá os pares de nome-valor.
	Por exemplo, quando o sistema formata o par nome-valor como JSON:
	`{ "short_description": "[action]->[short_description]" }`
	Quando o sistema formata o par nome-valor como XML:
	`<xml> <short_description>[action]->[short_description]</short_description> </xml>`

Enviar Estrutura Vazia	A opção de enviar estruturas JSON ou XML válidas quando a carga estiver vazia. Habilite esta opção para incluir texto estrutural JSON ou XML na carga útil.
	Por exemplo, quando o sistema formata uma estrutura vazia como JSON:
	`{}`
	Quando o sistema formata uma estrutura vazia como XML:
	`<xml></xml>`
	Desabilite esta opção para produzir uma carga vazia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Cargas vazias podem ocorrer quando você seleciona a opção **Omitir se vazio** para cada par de nome-valor e todos os pares de nome-valor na carga produzem valores vazios.
Nó primário	O nome do elemento XML que contém os pares de nome-valor. O elemento de nó primário padrão é `xml`. **Nota:** Este campo só está visível quando o **Formato de saída** está definido como **XML** e a opção para **Incluir estrutura externa** está habilitada.
Visualização	A carga somente leitura que a etapa produz.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa de PowerShell

Execute scripts do PowerShell em máquinas remotas de sua instância ServiceNow por meio de MID Server.

O PowerShell foi criado no Windows .NET Framework e foi projetado para controlar e automatizar a administração de máquinas e aplicações Windows. ServiceNow oferece suporte ao PowerShell 3.0 a 5.1. O PowerShell 3.0 não é compatível com o Windows 2003 Server.

Nota:
Esta etapa exige uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Programações jurídicas - Visão geral do IntegrationHub .

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Conexão	Tipo de conexão a ser usado. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de Conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Host	Especifique o nome de domínio totalmente qualificado do host de destino em que o sistema executa a etapa de ação. Por exemplo, host.domain.com. **Nota:** Este campo só está visível quando a **Conexão** é **Definir conexão em linha**.
Porta	Especifique a porta de comunicação na qual o host de destino escuta as conexões. Por exemplo, 5985. Deixe em branco para usar a porta padrão. **Nota:** Este campo só está visível quando a **Conexão** é **Definir conexão em linha**.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Aplicação MID	Especifique a aplicação que o MID Server deve suportar para se qualificar para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte à aplicação selecionada. Se você usar uma cápsula de dados para este campo, a cápsula deverá fazer referência ao nome da aplicação MID, não ao registro da aplicação MID. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidades que o MID Server deve oferecer para estar qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados que contém uma referência sys_id a um registro MID Server [ecc_agent_list]. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Tipo de comunicação Remota	O local onde o script do PowerShell é executado, como o MID ou um servidor remoto. • **Remoto explícito (mais comum)**: estabeleça uma conexão com e execute o script em um servidor remoto. • **Remoting implícito (avançado)**: execute um script em um MID Server ao importar os módulos necessários de um servidor remoto. Se selecionado, defina os campos **Prefixo do nome remoto** e **Módulos para importar**. Para obter o desempenho ideal, importe somente os módulos necessários para a etapa. Se estiver em branco, todos os módulos disponíveis serão importados do servidor. • **Execute em um MID Server ou faça com que seu script estabeleça uma sessão remota**: execute um script diretamente em um MID Serverou defina especificações de comunicação remota no script. Este valor é o padrão. **Nota:** Para invocar uma função em um comando de script do PowerShell ou arquivo de script do PowerShell, o comando deve definir o bloco de parâmetros da função se a função tiver parâmetros de entrada. Este requisito se aplica à comunicação remota explícita e implícita. Para obter informações adicionais sobre o bloco de parâmetros, consulte a documentação da Microsoft sobre parâmetros do Windows PowerShell em https://technet.microsoft.com/ .
Prefixo do nome remoto	O caminho do arquivo, excluindo nomes de arquivo, para os módulos a serem carregados do servidor remoto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo só está visível quando o **Tipo** de comunicação remota for **Comunicação remota implícita (Avançado)**.
Módulos a serem importados	A lista separada por vírgulas de módulos a serem importados do servidor remoto no caminho de arquivo definido. **Nota:** Este campo só está visível quando o **Tipo** de comunicação remota é **Comunicação remota explícita (Mais comum)** ou **Comunicação remota implícita (Avançado)**.
Testar etapa do PowerShell	Botão para testar a credencial configurada para a etapa do PowerShell. Para obter mais informações, consulte Testar uma credencial para a etapa PowerShell .
Tipo de script	O tipo de script a ser executado no host do PowerShell. • **Script em linha**: insira o script a ser executado no campo **Comando** da etapa. • **Arquivo de script do MID Server**: selecione o script do PowerShell a ser executado na tabela MID Server Arquivos de script [ecc_agent_script_file]. Este é o valor padrão e separa a lógica de script da ação, permitindo que você atualize o script sem precisar modificar e reimplantar a ação.
MID Server Script	Script PowerShell predefinido da tabela [MID Server Arquivos de script [ecc_agent_script_file]. **Nota:** Este campo só estará disponível se o **Tipo de script** for **Arquivo de script do MID Server**.
Caminho do script	Caminho somente leitura para o script MID Server selecionado. **Nota:** Este campo só está visível quando o **Tipo de script** for **Arquivo de script do MID Server**.
Variáveis de entrada	Os pares de nome-valor opcionais que representam os valores das variáveis de script do PowerShell. Você pode usar entradas de ação e dados de outras etapas no script do PowerShell. Defina os seguintes campos para cada variável: • **Nome**: o nome da variável de script para a qual um valor será passado. O nome não pode corresponder a uma variável do PowerShell reservada ou proibida. Alguns nomes de variáveis são reservados para processamento interno e não devem ser usados como variáveis de entrada. Consulte **Variáveis reservadas em variáveis** de **script do PowerShell**. • **Tipo**: o tipo de variável do PowerShell. Selecione texto sem formatação, criptografado ou booliano. Se criptografado for selecionado, o valor aparecerá em texto sem formatação neste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 e só será criptografado quando passar para a Fila do ECC. • **Valor**: o valor a ser mapeado para a variável. Insira manualmente um valor ou arraste uma cápsula de dados para o campo.
Comando	O script do PowerShell em linha a ser executado no host de destino. **Nota:** Este campo só está visível quando o **Tipo de script** é Script **embutido**.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Variáveis de script do PowerShell

Para acessar variáveis de entrada do campo **Comando**, você deve chamá-las usando uma sintaxe especial. A sintaxe usada depende do valor de uma propriedade do sistema. Se o **tipo** de comunicação remota for **Executar em um MID Server ou seu script estabelecer uma sessão remota**, algumas variáveis reservadas estarão disponíveis além das variáveis de entrada.

Sintaxe de variável de entrada

Por padrão, prefixe os nomes de variáveis com um caractere `$`. Por exemplo, se uma variável de entrada for chamada **message**, use `$message` para acessar a variável no script.

Se o parâmetro `mid.powershell.command.script.parameter_passing` estiver definido como falso, prefixe o nome da variável com `$env:SNC_`. Por exemplo, se uma variável de entrada for chamada **message**, use `$env:SNC_message` para acessar a variável no script. Para saber mais sobre o parâmetro `mid.powershell.command.script.parameter_passing`, consulte Parâmetros do MID Server .

Variáveis reservadas

Quando o **tipo** de comunicação remota for **Executar em um MID Server ou seu script estabelecer uma sessão remota**, as seguintes variáveis estarão disponíveis para uso no script. Variáveis reservadas não podem ser usadas como nomes de variáveis de entrada personalizadas.

Variável reservada	Descrição
`$computador`	Endereço IP do host definido no registro do alias de conexão.

Tradução automática

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

Variável reservada	Descrição
`$cred`	Objeto de credencial que contém as credenciais definidas no registro de conexão. Use esta variável com qualquer cmdlet do PowerShell que ofereça suporte ao parâmetro de credencial. Por exemplo, New-PSSession -credential $cred.
`$log_info`	Se a propriedade `mid.property.powershell.log_info` estiver definida como verdadeiro, adicionará informações de registro em log a um script do PowerShell.

Os nomes de variáveis a seguir são reservados para processamento interno e não devem ser usados como variáveis de entrada.

- `script`
- `useCred`
- `isMid`
- `isDiscovery`
- `depurar`
- `usuário`
- `password`
- `executionScriptDirectory`
- `midScriptDirectory`
- `hresult`

Etapa REST

Envie uma solicitação de serviço da web REST de saída para um sistema externo.

Nota:
Etapa REST não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub. Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

O serviço Web REST de saída é um recurso da plataforma que permite recuperar, criar, atualizar ou excluir dados em um servidor de serviços Web compatível com a arquitetura REST.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Conexão	Tipo de conexão a ser usado. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases.
Alias de Conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases. O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases. O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Usar MID	Opção para usar um ServiceNow® MID Server para executar o Etapa REST. Marque esta caixa de seleção para exibir os campos **Aplicação MID** e **Recursos**. **Nota:** O sistema não registra em log a solicitação REST, a resposta e os dados de tempo de execução do parâmetro enviados por meio de um MID Server da mesma forma que ocorre o registro em log de serviços Web de saída. Em vez disso, você pode exibir esses dados nos Detalhes de execução do fluxo.
URL Base	URL base da solicitação 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.

Campo	Descrição
	• Se **Usar Alias de Conexão** estiver selecionado, este campo exibirá o URL base associado ao alias. Você pode substituir o URL base clicando no ícone de cadeado (ícone de) e inserindo o seu próprio. • Se **Definir conexão em linha** estiver selecionado, insira um URL base para a conexão.
Testar etapa REST	Botão para testar a etapa REST. Para testar, selecione o botão **Testar etapa REST**. Insira os valores de entrada necessários e selecione o botão **Executar teste**. Após as execuções de teste, todas as saídas de etapa ou mensagens de erro são exibidas na seção Resultados de testes da janela de teste.
Tempo limite de conexão	Número de milissegundos que o sistema espera por uma conexão de host bem-sucedida. Se a etapa não estabelecer uma conexão bem-sucedida durante esse tempo, a solicitação de conexão expirará. Se **Definir conexão em linha** estiver selecionado, insira um valor de tempo limite para a conexão. Deixe este campo em branco para usar o valor de tempo limite de conexão padrão do sistema.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Usar MID** estiver marcado
Aplicação MID	Capacidades que o MID Server deve oferecer para estar qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, a caixa de seleção **Usar MID** está habilitada e **Selecionar automaticamente o MID Server** está selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidades que o MID Server deve oferecer para estar qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, a caixa de seleção **Usar MID** está habilitada e **Selecionar automaticamente o MID Server** está selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, a caixa de seleção **Usar MID** está habilitada e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Usar MID** estiver marcado e **Cluster de MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Criar solicitação	Opção para criar a solicitação manualmente, importar uma especificação OpenAPI ou importar uma mensagem REST. • **Manualmente**: crie entradas de ação e preencha o formulário de etapa REST manualmente. • **Da especificação OpenAPI**: importe uma especificação OpenAPI para gerar entradas de ação e preencha o formulário de etapa REST. Para obter mais informações, consulte Suporte OpenAPI na etapa REST . • **Da mensagem REST**: importe uma mensagem REST da plataforma. Para obter mais informações, consulte Importar uma mensagem REST para uma etapa REST .
Origens de API	Opção para selecionar uma especificação OpenAPI usada para construir a solicitação ou selecionar **Importar OpenAPI** para importar uma nova especificação OpenAPI. Você pode importar especificações fornecendo um URL para o YAML ou JSON ou copiando e colando o conteúdo. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Da especificação OpenAPI** na lista Solicitação de compilação.
Operações de API	Opção para selecionar uma operação na lista. As operações disponíveis são fornecidas pela Especificação OpenAPI no campo **Origem da API**. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Da especificação OpenAPI** na lista Solicitação de compilação.
Mensagem REST	Nome da mensagem REST a ser importada. Selecione uma mensagem REST na lista. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **De mensagem REST** na lista Solicitação de compilação.
Função da Mensagem REST	Nome da função a ser importada da mensagem REST. As opções disponíveis são determinadas pelos métodos HTTP associados à mensagem REST selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **De mensagem REST** na lista Solicitação de compilação.
Importar mensagem REST	Botão para importar a mensagem REST. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona uma mensagem **REST no campo Mensagem 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.

Campo	Descrição
Caminho do Recurso	Caminho para o recurso.
Método HTTP	Método HTTP usado para processar a solicitação. • **OBTER** • **POST** • **PUT** • **PATCH** • **DELETE**
Parâmetros de Consulta	Pares de nome-valor a serem passados para o endpoint REST. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos de parâmetro e então atribuir um valor. Ofereça suporte a solicitações de etapa REST que contêm nomes de parâmetro de consulta duplicados. Se você criar uma solicitação REST que contenha nomes de parâmetro de consulta duplicados, Flow Designer adicionará os parâmetros de consulta à solicitação na mesma ordem em que você os definiu. **Nota:** Ao importar uma especificação de OpenAPI, o sistema adiciona todos os parâmetros e cabeçalhos presentes na especificação à etapa REST. Revise os valores da etapa REST final e remova os parâmetros que você não deseja enviar na solicitação. Por exemplo, se a API aceitar cabeçalhos de tipo de conteúdo para JSON e XML, o sistema adicionará ambos os cabeçalhos à etapa REST. Remova um dos cabeçalhos, dependendo do tipo de conteúdo que você deseja receber na resposta.
Cabeçalhos	Cabeçalhos a serem enviados com a solicitação. Você pode criar cabeçalhos manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos de parâmetro e, em seguida, atribuir um valor. Ofereça suporte a solicitações de etapa REST que contêm cabeçalhos de solicitação duplicados. Se você criar uma solicitação REST que contenha cabeçalhos de solicitação duplicados, cabeçalhos serão enviados na mesma ordem em que você os definiu. **Nota:** Ao importar uma especificação de OpenAPI, o sistema adiciona todos os parâmetros e cabeçalhos presentes na especificação à etapa REST. Revise os valores da etapa REST final e remova os parâmetros que você não deseja enviar na solicitação. Por exemplo, se a API aceitar cabeçalhos de tipo de conteúdo para JSON e XML, o sistema adicionará ambos os cabeçalhos à etapa REST. Remova um dos cabeçalhos, dependendo do tipo de conteúdo que você deseja receber na resposta.
Tipo de solicitação	Formato da solicitação. As opções incluem.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• **Texto**: uma solicitação em JSON, XML ou outro formato de texto. • **Binário**: uma solicitação em formato de arquivo binário. • **Várias partes**: uma solicitação que consiste em vários tipos de conteúdo. • **Formulário codificado por URL**: uma solicitação em uma consulta codificada por URL. **Nota:** Este campo é editável quando o **Método HTTP** é **POST**, **PUT**, **PATCH**ou **DELETE**.
Corpo da solicitação [Texto]	Corpo da solicitação no formato JSON ou XML. Os detalhes de execução do fluxo exibem o corpo da resposta como um link para o visualizador de texto incorporado ou o sys_id do registro de anexo que contém a resposta. **Nota:** Este campo será editável se você selecionar **Texto** na lista Tipo de solicitação.
Anexo	Registro de anexo que contém a solicitação. Você pode pesquisar ou criar este registro em uma etapa anterior e defini-lo como uma variável de entrada. Crie-o usando as APIs JSONStreamingBuilder e XMLStreamingBuilder na etapa de Script. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Binário** na lista Tipo de solicitação.

Nome, Tipo de Peça, Valor	Conteúdo de uma solicitação de várias partes. Para cada peça, especifique seu nome, tipo de peça e valor usando os campos individualmente ou usando um script em linha para todas as peças. Você pode especificar os valores de várias partes clicando no ícone de alternância de script (ícone de) e editando o script. Para obter mais informações sobre scripts em linha, consulte Scripts em linha.
	
	• **Nome**: o nome da peça. Pode ser qualquer cadeia de caracteres válida.
	• **Tipo de peça**: o tipo da peça. Selecione **Texto** ou **Arquivo**.
	  ◦ **Texto**: o texto da peça. Depois que o **texto** for selecionado, você poderá especificar o tipo de conteúdo.
	  ◦ **Arquivo**: o arquivo da peça. Quando **Arquivo** é selecionado, o **Valor** deve ser o sys_id do registro de anexo que contém o conteúdo. Você pode pesquisar este registro em uma etapa anterior ou defini-lo como um valor de entrada. Depois que **o arquivo** for selecionado,

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	você poderá especificar o nome do arquivo e o tipo de conteúdo. ▪ Em **Definir nome do arquivo**, selecione **Do anexo** para usar o nome de arquivo do registro anexado ou selecione **Da entrada Nome do arquivo** para inserir o seu próprio nome. ▪ Em **Definir tipo de conteúdo**, selecione **Do anexo** para usar o tipo de conteúdo do registro anexado ou selecione **Da entrada Tipo de conteúdo** para inserir o seu próprio. • **Valor**: o conteúdo da peça. Para texto, o valor é o conteúdo do texto. Para um arquivo, o valor é o sys_id do registro de anexo que contém o conteúdo. **Nota:** Esses campos estão disponíveis ao selecionar **Multipart** na lista Tipo de solicitação.
Nome, valor	Conteúdo de uma solicitação codificada por URL de formulário. Especifique cada parte da solicitação codificada por URL com um par nome-valor usando os campos individualmente ou usando um script em linha para todas as partes. Você pode especificar o script em linha dos valores codificados por URL do formulário clicando no ícone de alternância de script (ícone de) e editando o script. Para obter mais informações sobre scripts em linha, consulte Scripts em linha. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Formulário codificado por URL** na lista Tipo de solicitação.
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta caixa de seleção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista de conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.
Salvar como anexo	Opção para especificar se a resposta deve ser salva como um registro na tabela Anexo [sys_attachment].
Nome do Arquivo Anexado	Nome do anexo criado pela resposta REST. Por exemplo, `rest-response.txt`. **Nota:** Este campo está disponível quando **Salvar como anexo** é selecionado.
Registro de arquivo de anexo	Registro de destino ao qual o anexo está associado. O registro de destino deve ser uma cápsula de dados do tipo **Registro**. Por exemplo, um

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	registro de incidente específico. Você pode pesquisar este registro em uma etapa anterior ou defini-lo como uma variável de entrada. Os detalhes da execução do fluxo exibem o sys_id do registro associado. **Nota:** Este campo está disponível quando **Salvar como anexo** é selecionado.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Limites de tamanho de resposta REST

Por padrão, o sistema limita o tamanho das respostas REST que não são salvas como anexos a 5 MB. As respostas REST diretas que excedem esse limite geram um erro. Para oferecer suporte a tamanhos de resposta maiores, salve a resposta como um anexo ou aumente o limite de tamanho da resposta com a propriedade do sistema `glide.pf.rest.response_payload_max_size`. Esta propriedade do sistema oferece suporte a um valor máximo de 1024, o que limita a resposta REST a 10 MB.

Analisando uma resposta REST

As chamadas de REST API retornam dados no corpo da resposta. Os dados do corpo da resposta geralmente são estruturados no formato JSON ou XML. Você pode usar um Etapa de script para analisar os dados estruturados em variáveis para usar em outro lugar na ação ou em um fluxo. Há também um para analisar um corpo de resposta que está em um formato XML.

A estratégia geral para obter dados extraídos da resposta é fazer o seguinte.

1. Revise o corpo da resposta para selecionar os dados a serem retornados.
2. Crie variáveis de entrada e saída na etapa de Script.
   - Crie uma variável de entrada para passar no corpo da resposta da etapa REST.
   - Crie variáveis de saída para retornar dados da resposta.
3. Crie um script para analisar e mapear dados.
   - Use o método `JSON.parse()` em uma etapa de script para analisar um corpo de resposta JSON.
   - Mapeie os dados analisados para as variáveis de saída.
4. Crie saídas de ação para as variáveis de saída para disponibilizar os dados para um fluxo.

Para obter um exemplo detalhado, consulte a seção Analisando uma resposta REST no treinamento do desenvolvedor REST no IntegrationHub .

Tradução automática

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

Adicione JavaScript personalizado para executar em uma ação reutilizável. Embora a maioria das ações e etapas principais se ajuste a casos de uso comuns, você pode criar uma etapa de script para executar o comportamento não atendido pelas etapas principais.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Nota:
IntegrationHub Ver Solicitação IntegrationHub para obter informações sobre IntegrationHub uso e assinaturas.

Campos

A etapa de script inclui variáveis de entrada e saída separadas que permitem mapear dados JavaScript para dados Flow Designer. Ao definir variáveis de entrada e saída na etapa, você pode definir quais dados Flow Designer estão disponíveis em seu script e quais variáveis de script estão disponíveis para outras etapas em sua ação.

Campo	Descrição
Tempo de execução necessário	O ambiente de tempo de execução necessário para oferecer suporte ao script. As opções incluem: • **Instância**: a etapa da ação executa o script da instância. Selecione esta opção quando o script precisar de acesso à API ServiceNow ou aos dados da instância. Este é o valor padrão. • **MID**: a etapa de ação executa o script a partir do MID Server. Selecione esta opção quando o script precisar de acesso aos arquivos de script do MID Server e APIs. Selecionar esta opção exibe o campo **Selecionar MID Server usando**. • **Vanilla (JavaScript core)**: a etapa de ação executa o script a partir da instância ou do MID Server. Selecione esta opção quando o script só precisar de acesso a APIs do JavaScript core e não à API ServiceNow ou aos dados da instância. O tempo de execução selecionado determina os objetos e métodos JavaScript exibidos na ajuda sensível ao contexto . **Nota:** Este campo só está visível quando IntegrationHub está ativado.
Selecionar MID Server usando	Especifique o processo de seleção do MID Server a ser usado. As opções incluem:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• **Qualquer MID**. O sistema executa a etapa de ação de qualquer MID Server disponível. • **Usar Alias de conexão**. O sistema executa a ação usando o alias de conexão que você especificou. Selecionar esta opção exibe o campo **Alias de conexão**. • **Usar seleção em linha**. O sistema executa a ação usando os detalhes de conexão especificados na ação. Selecionar esta opção exibe os campos **Host**, **Aplicativo MID**e **Recursos**. **Nota:** Este campo só está visível quando IntegrationHub está ativado e você seleciona **MID** em Tempo de **execução necessário**.
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases. Somente os aliases do tipo de conexão Básica são compatíveis. **Nota:** Este campo só está visível quando IntegrationHub está ativado e você seleciona **Usar alias de conexão** em **Selecionar MID Server usando**.
Host	O nome de domínio totalmente qualificado do MID Server em que o sistema executa a etapa de ação. Por exemplo, mid-server.domain.com. **Nota:** Este campo só está visível quando IntegrationHub está ativado e você seleciona **Usar seleção em linha** em **Selecionar MID Server usando**.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo está disponível quando **MID** é selecionado na lista Tempo de execução necessário e **Usar seleção em linha** é selecionado na lista Selecionar MID Server usando.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo está disponível quando **MID** é selecionado na lista Tempo de execução necessário e **Usar seleção em linha** é selecionado na lista Selecionar MID Server usando.
Aplicação MID	Especifique a aplicação que o MID Server deve suportar para se qualificar para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server 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
	oferece suporte à aplicação selecionada. Este campo só está visível quando IntegrationHub está ativado, **Seleção automática de MID Server** está selecionado na lista Seleção de MID e você seleciona **Usar seleção em linha** em **Selecionar MID Server usando**.
Habilidades	Capacidades que o MID Server deve oferecer para estar qualificado para seleção. O sistema executa a etapa de ação de um MID Server que oferece suporte aos recursos selecionados. Este campo só está visível quando IntegrationHub está ativado, **Seleção automática de MID Server** está selecionado na lista Seleção de MID e você seleciona **Usar seleção em linha** em **Selecionar MID Server usando**.
MID Server específico	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo só está visível quando IntegrationHub está ativado, **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID e você seleciona **Usar seleção em linha** em **Selecionar MID Server usando**.
Variáveis de entrada	Pares de nome-valor que representam dados da ação, permitindo que você use entradas de ação e dados de outras etapas em um script.

Script	Script que é executado na ação. Para acessar variáveis de entrada e saída em seu script, use as `entradas` e `saídas`de objetos globais. Por exemplo, inputs.myVariable.
	
	Nota:
	Os nomes de entrada e saída da etapa de script não podem incluir nenhum dos seguintes nomes de sistema reservados:
	• `sys_id`
	• `sys_created_by`
	• `sys_created_on`
	• `sys_updated_on`
	• `sys_updated_by`
	• `sys_mod_count`
	
	A etapa Script sempre converte os dados armazenados nas `entradas` e `saídas` de objetos globais em cadeias de caracteres. Se sua etapa de script precisar funcionar com dados JSON, você poderá usar o objeto global de `entradas` para converter os dados JSON em uma cadeia de caracteres. Como alternativa, você pode definir uma variável JavaScript como uma cadeia de caracteres em vez de um objeto JavaScript. Por exemplo, este script ilustra duas maneiras de gerar dados JSON.
	`(function execute()inputs, outputs) {`
	`  outputs.json_object_1 = inputs.json_input;`
	`  var array_of_objs = '[{"name1":"value1"}, {"id":"abcd"}]';`
	`  outputs.json_object_2 = array_of_objs;`
	`})(inputs, outputs);`
	
	Por padrão, Flow Designer executa scripts na instância. Executar o script de um MID Server requer uma assinatura IntegrationHub.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Flow Designer executa o script do domínio do qual ele é acionado ou iniciado. Consulte Separação de domínios e Flow Designer. Para obter classes e métodos disponíveis, consulte a ajuda sensível ao contexto da API JavaScript ou o API reference.
Variáveis de saída	Mapeie a saída JavaScript para Flow Designer cápsulas de dados. Defina as variáveis de saída quando quiser que outras etapas na ação usem a saída do script.

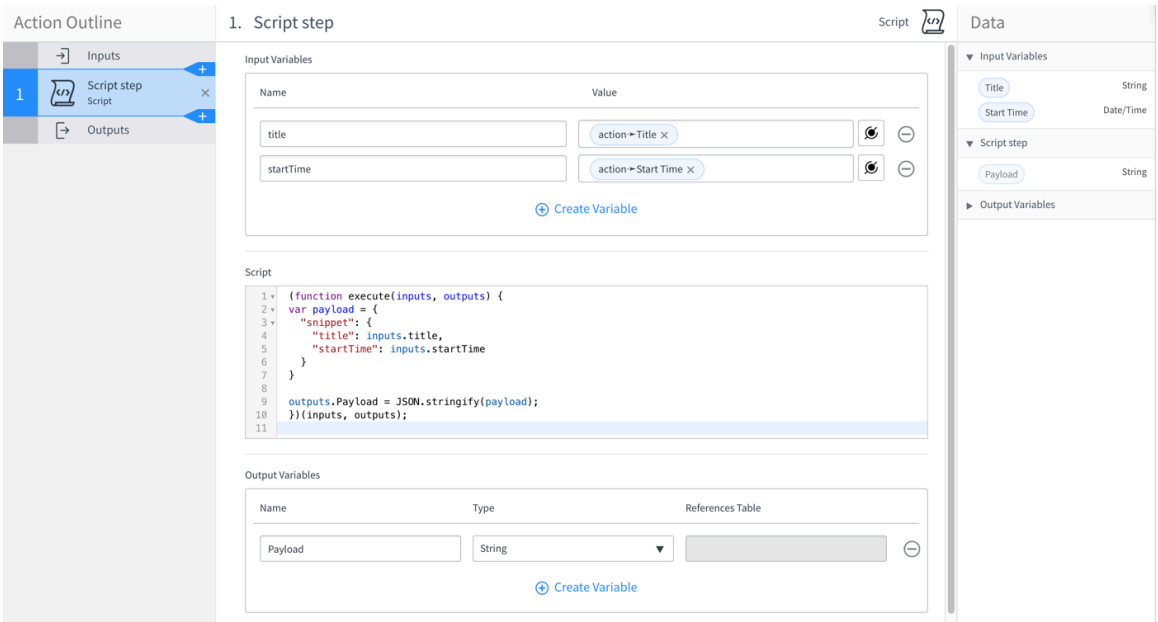
Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo

Este exemplo cria uma carga JSON que pode ser facilmente atualizada ou alterada e adicionada a uma etapa REST subsequente.

Nota:
Etapa REST não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub.



Ao criar uma variável de saída que representa a carga útil, você pode arrastar a cápsula de dados **[Carga útil]** para o campo **Corpo** da etapa REST.

Etapa de envio de e-mail

Envie um e-mail para usuários ou grupos especificados como uma ação em um fluxo.

Tradução automática

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

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro de Destino	Registro ao qual o e-mail está associado. Quando um usuário envia uma resposta ao seu e-mail, o registro de destino é atualizado com o conteúdo do e-mail de resposta.
Tabela	A tabela de registro de destino.
Incluir Marca D'água	Opção para aplicar uma marca d'água ao e-mail enviado. Para incluir uma marca d'água, você deve definir um registro de destino.
Para	Os principais destinatários do e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo, como um registro de Usuário ou Grupo. Por exemplo, se você quiser enviar um e-mail para o grupo atribuído ao incidente, arraste a cápsula de dados **[Grupo de atribuição]** do painel de dados. Para enviar e-mail para um grupo, você deve fornecer um endereço de e-**mail do Grupo**. Para enviar e-mail para membros do grupo, o grupo deve ter a opção **Incluir membros** habilitada. **Nota:** O número de destinatários de e-mail deve ser igual ou menor que o número máximo definido pela propriedade do sistema glide.email.smtp.max_recipients. Consulte Minimize SMTP Recipient Quantity [Updated in Security Center 1.3] para obter informações sobre como definir este valor.
Cc	Destinatários adicionais copiados neste e-mail. Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.
Cco	Destinatários adicionais deste e-mail, que são visíveis somente para o remetente (cópia oculta). Insira uma lista de endereços de e-mail do usuário separados por vírgulas ou espaços em branco. Você também pode arrastar cápsulas de dados que contêm endereços de e-mail para o campo.
Assunto	Assunto do e-mail. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo.
Corpo	O conteúdo do corpo da mensagem. Você pode inserir texto ou arrastar cápsulas de dados para o campo. **Nota:** O Flow Designer não é compatível com o parâmetro ${URI} no corpo da mensagem de e-mail. Para criar um link para um registro, use cápsulas de dados ou crie uma etapa de notificação.

Tradução automática

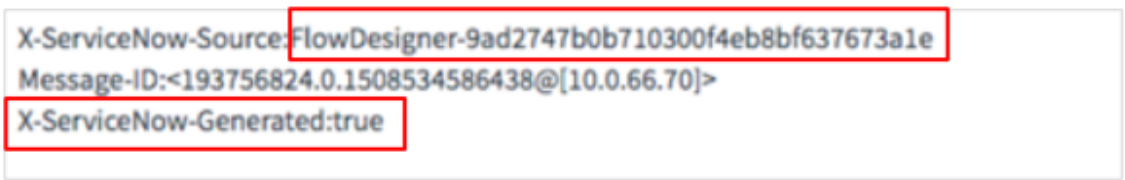
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Testando a etapa de e-mail

Para verificar se o e-mail foi gerado ao testar a ação, revise o registro de e-mail na tabela E-mail [sys_email]. O campo **Cabeçalhos** indica se o e-mail foi gerado com sucesso. Por



exemplo:
As restrições de ACL se aplicam à ação Enviar e-mail. Se você configurou seu fluxo para ser executado como o usuário que inicia a sessão, certifique-se de que o usuário possa acessar o e-mail. Para testar os controles de acesso para uma ação Enviar e-mail, represente um remetente de e-mail típico e acione manualmente o fluxo.

Etapa SFTP

Crie uma ação reutilizável para gerenciar arquivos e diretórios em um servidor SFTP e para mover arquivos de um servidor SFTP para outro.

Nota:

- Esta etapa requer uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Programações jurídicas - Visão geral do IntegrationHub . Para obter mais informações sobre os pacotes de assinatura ServiceNow® IntegrationHub, consulte IntegrationHub uso e assinatura . Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.
- A etapa SFTP é executada somente em um ServiceNow® MID Server com recursos de SSH. Ative o plug-in IntegrationHub no Mecanismo de automação Professional (com.glide.hub.integrations.professional) para usar o recurso JDBC para o MID Server. Para obter mais informações, consulte Request an Integration Hub plugin .
- A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.

Funções e disponibilidade

A etapa SFTP está disponível como uma etapa de ação Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Tradução automática

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

Pré-requisito

Ative o plug-in Managed File Transfer Extensions for the SFTP (com.glide.hub.action_step.sftp_mft).

Comandos SFTP

- Copiar arquivo
- Copiar diretório
- Criar diretório
- Obter lista de arquivos
- Remover arquivo
- Remover arquivos
- Excluir diretório
- Renomear arquivo ou diretório
- Definir atributos de arquivo
- Copiar anexos para servidor SFTP
- Copiar arquivos para esta instância

Nota:
Os comandos SFTP podem ser executados em no máximo 10.000 arquivos de cada vez.

Copiar arquivo

Copia um arquivo do servidor SFTP de origem para o servidor SFTP de destino.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	(criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão de origem.
Conexão de meta	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de destino. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de meta	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases .
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém os arquivos que você deseja copiar.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho completo para o arquivo no servidor de origem que você deseja copiar. Por exemplo, `/root/doc/tempwsdl.rtf`.
Caminho de destino	Caminho completo para o arquivo no servidor de destino para o qual você deseja copiar o conteúdo. Por exemplo, `/root/doc/attribute.rtf`. Nesse caso, o conteúdo de tempwsdl.rtf é copiado para o arquivo Atributo.rtf.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Copiar diretório

Copia um diretório do servidor SFTP de origem para o servidor SFTP de destino.

Nota:
Se você quiser usar o recurso Transferência de arquivos gerenciados ao copiar um diretório, ative o plug-in Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - MFT (com.glide.hub.action_step.mft).

Campos

Campo	Descrição
Conexões	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão de origem.
Conexão de meta	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de destino. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de meta	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases .
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão 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
	Nota: A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém os arquivos que você deseja copiar.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho completo para o arquivo no servidor de origem que você deseja copiar. Por exemplo, `/root/doc/tempwsdl.rtf`.
Caminho de destino	Caminho completo para o arquivo no servidor de destino para o qual você deseja copiar o conteúdo. Por exemplo, `/root/doc/attribute.rtf`. Nesse caso, o conteúdo de tempwsdl.rtf é copiado para o arquivo Atributo.rtf.
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem removidos. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como `*.txt`. **Nota:** • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas, mesmo que estejam vazias.
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino que não devem ser removidos. Esta é uma lista separada por vírgula que aceita caracteres curinga, como *.txt.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas, mesmo que estejam vazias.
Incluir subpastas	Opção para copiar subpastas no diretório de origem.
Transferência de Arquivo Gerenciado	
Nome do arquivo de destino	Nome do arquivo de destino.
Nome do diretório de meta	Nome do diretório de destino.
Formato de data/hora ${DateTime}	Formato no qual a data e a hora devem ser anexadas ao nome do arquivo ao copiar para o servidor de destino.
Preservar atributos do arquivo	Opção para preservar os atributos do arquivo ao copiar arquivos para o diretório de destino.
Aplicar condições de movimentação	Opção para especificar condições ao mover arquivos.
Tamanho mínimo de arquivo (bytes)	Requisitos de tamanho mínimo para mover arquivos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** está habilitado.
Tamanho máximo de arquivo (bytes)	Requisitos de tamanho máximo para mover arquivos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** está habilitado.
O arquivo é mais recente que	Arquivos criados após esta data são movidos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** está habilitado.
O arquivo é mais antigo que	Arquivos criados antes desta data são movidos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** está habilitado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mover pedido	Ordem na qual os arquivos devem ser movidos. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** está habilitado.
Ordem de Classificação	Ordem na qual os arquivos devem ser classificados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** está habilitado.
Ação para arquivo duplicado	Ação a ser realizada quando houver um arquivo duplicado no diretório de destino. **Nota:** Este campo está disponível quando **Aplicar condições de movimentação** está habilitado.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.
Limpeza de Erro da Transferência de Arquivo Gerenciado	
Em caso de falha, remover arquivos no destino	Opção para remover arquivos do servidor SFTP de destino quando o comando de cópia falhar.
Em caso de sucesso, remover arquivos da origem	Opção para remover arquivos do servidor SFTP de origem quando o comando de cópia for executado com sucesso.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Criar diretório

Cria um novo diretório em um servidor SFTP.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP no qual você deseja criar o diretório.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que você deseja criar.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tradução automática

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

Obter lista de arquivos

Retorna uma lista de arquivos de um determinado diretório e suas subpastas em um servidor SFTP.

Nota:
Este comando SFTP é executado somente em um ServiceNow® MID Server.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém os arquivos que você deseja listar.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja listar.
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem incluídos. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como `*.txt`.
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem excluídos. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como `*.txt`.
Incluir subpastas	Opção para especificar se os arquivos de subpastas serão incluídos na lista.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Remover arquivo

Remove um arquivo em um servidor SFTP, incluindo subpastas, quando configurado.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está 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
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo que você deseja remover.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém o arquivo que você deseja remover.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Remover arquivos

Remova arquivos em um servidor SFTP, incluindo subpastas, quando configurado.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo que você deseja remover.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja remover.
Aplicar condições de remoção	Opção para especificar condições para remover arquivos.
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem removidos. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como `*.txt`. **Nota:** • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas, mesmo que estejam vazias.
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino que não devem ser removidos. Esta é uma lista separada por vírgula que aceita caracteres curinga, como `*.txt`. **Nota:** • Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão excluídas. • Se um valor for fornecido, as subpastas não serão excluídas, mesmo que estejam vazias.
Incluir subpastas	Opção para especificar se os arquivos das subpastas devem ser removidos.
Política de nova tentativa	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Excluir diretório

Exclui o diretório em um servidor SFTP, incluindo subpastas, quando configurado.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão 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
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o diretório que você deseja excluir.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho do diretório que você deseja remover.
Incluir subpastas	Opção para especificar se as subpastas devem ser excluídas. **Nota:** Se esta opção for selecionada, todas as subpastas serão excluídas. Caso contrário, somente as subpastas vazias serão excluídas.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
de novas tentativas	
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Renomear arquivo ou diretório

Renomeia um arquivo ou diretório em um servidor SFTP.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão 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
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo ou diretório que você deseja renomear.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	
Caminho de origem	Caminho completo para o arquivo ou diretório.
Caminho de destino	Caminho completo com o arquivo ou diretório renomeado.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Definir atributos de arquivo

Define atributos de arquivo comuns, como carimbos de data / hora, tamanho, permissões e UID / GID, para um arquivo ou diretório em um servidor SFTP.

Uma prática recomendada é usar o comando Obter lista de arquivos para retornar uma lista de arquivos e seus atributos primeiro. Em seguida, depois de mover os arquivos de um host de origem para um host de destino, use o comando Definir atributos de arquivo para definir os atributos do arquivo de origem no arquivo de destino.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão de origem	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão de origem	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar alias de conexão** é selecionado na lista Conexão de origem.
Alias da credencial de origem	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP que contém o arquivo que você deseja remover.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão de origem e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes do comando	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja remover.
ID do usuário	Atributo de ID do usuário a ser aplicado ao arquivo ou diretório. As variáveis UID e GUID devem ser definidas juntas como um par.
ID do grupo	Atributo de ID de grupo a ser aplicado ao arquivo ou diretório. As variáveis UID e GUID devem ser definidas juntas como um par.
Permissões (chmod)	Permissões de arquivo ou diretório a serem definidas para o usuário e grupo especificados. Este valor deve ser especificado somente em notação octal. Por exemplo, 755. **Nota:** O número de permissões é um valor interno retornado pelo comando Obter lista de arquivos.
Carimbo de data/hora de modificação (Epoch)	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi modificado pela última vez. **Nota:** • O carimbo de data/hora deve estar no formato de época. • Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser definidos juntos como um par.
Carimbo de data/hora acessado (Epoch)	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi acessado pela última vez. **Nota:** • O carimbo de data/hora deve estar no formato de época. • Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser definidos juntos como um par.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Copiar anexos para servidor SFTP

Copia os anexos especificados da instância ServiceNow para um servidor SFTP.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão. **Nota:** A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP para o qual os arquivos devem ser copiados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
MID Server	Específico MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Anexos a ser copiados	
Registros de anexo	Registros na sua instância ServiceNow que você deseja copiar para o servidor SFTP.
Copiar para destino SFTP	
Caminho de destino	Caminho completo para o arquivo no servidor de destino para o qual você deseja copiar o conteúdo. Por exemplo, `/root/doc/`. Nesse caso, os anexos seriam copiados para este caminho no servidor.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista **Conexão**.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Copiar arquivos para esta instância

Anexa os arquivos especificados no servidor SFTP ao registro especificado na instância ServiceNow.

Campos

Campo	Descrição
Conexões	
Conexão	Tipo de conexão a ser usado para se conectar ao servidor SFTP de origem. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.

Tradução automática

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

Campos

Campo	Descrição
	Nota: A etapa SFTP requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome ou endereço IP do servidor SFTP para o qual os arquivos devem ser copiados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem.
MID Server	Específico MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexões de origem e **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SFTP. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Habilidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Selecionar automaticamente o MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Arquivos SFTP a serem copiados	
Caminho de origem	Caminho do diretório que contém os arquivos que você deseja copiar. Por exemplo, `/root/doc/`.
Incluir arquivos	Lista de arquivos de destino a serem copiados. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como `*.txt`. **Nota:** Se nenhum valor for fornecido, as subpastas no diretório especificado serão copiadas.

Tradução automática

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

Campos

Campo	Descrição
Excluir arquivos	Lista de arquivos de destino que não devem ser copiados. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como `*.txt`.
Tamanho máximo de arquivo (KB)	Tamanho máximo do arquivo que pode ser copiado.
Número máximo de arquivos	Número máximo de arquivos que podem ser copiados em uma solicitação.
Anexar arquivos a este registro de destino	
Registro de destino	Registro na instância ServiceNow à qual você deseja anexar os arquivos.
Tabela	ServiceNow tabela na qual o registro de destino é salvo.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta opção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa de SSH

A etapa SSH executa comandos SSH em um sistema externo *nix por meio de um ServiceNow® MID Server. A etapa também armazena scripts e comandos para os sistemas *nix.

Nota:

- Esta etapa exige uma assinatura IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Programações jurídicas - Visão geral do IntegrationHub .
- IntegrationHub oferece suporte a ServiceNow somente SSH.

Funções e disponibilidade

A etapa SSH está disponível como uma etapa de ação Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Tradução automática

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

Limpando entradas

Escapa todas as entradas do usuário para eliminar a possibilidade de um usuário mal-intencionado executar comandos arbitrários no servidor de destino. Escape e valide as cápsulas de dados antes que o campo de comando as use limpando os argumentos usando as funções de transformação Limpar argumentos do shell. Esta categoria de função de transformação aparece automaticamente quando uma cápsula de dados é solta na entrada **Comando**.

Campos

Campo	Descrição
Detalhes da Conexão	
Conexão	Tipo de conexão a ser usado. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de Conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão. **Nota:** A etapa SSH requer um registro de credencial que ofereça suporte a credenciais de chave privada SSH ou credenciais SSH. Esta etapa não oferece suporte a credenciais do Windows em que a opção **Usar conta de serviço do MID Server** está selecionada.
Host	Nome do host ou do endereço IP do servidor de meta. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Porta	Número da porta para se comunicar com o servidor. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Aplicação MID	Opção para usar um MID Server para executar a etapa SSH. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Seleção automática de MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
Capacidades	Capacidade do MID Server. Selecione **SSH**. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Seleção automática de MID Server** é selecionado na lista Seleção de MID.
MID Server	Cápsula de dados do MID Servernecessário. Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **MID Server específico** é selecionado na lista Seleção de MID.
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	conexão em linha é selecionado na lista Conexão, **Cluster MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Configuração do SSH	
Diretório de Trabalhos	Diretório de destino opcional no host de destino em que o comando é executado.
Comando	Comando que é executado no diretório de destino. O comando também pode incluir scripts MID Server. Consulte Opções avançadas de script SSH para obter mais informações. **Nota:** Escape e valide as cápsulas de dados antes que o campo de comando as use limpando os argumentos usando uma etapa de scriptde pré-processamento. Para obter mais informações, consulte Limpar argumentos usando a classe e a função de escape.
Execução longa	Opção para desabilitar o tempo limite da conexão SSH para comandos que podem levar mais tempo do que o tempo padrão de 120 segundos para serem executados. Quando selecionado, o mecanismo é desconectado do thread de execução até a conclusão.
Modos Sudo	Opção para elevar privilégios para executar o script.

Para obter mais informações, consulte Credenciais SSH .

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Opções de script SSH avançadas

Para executar um script MID Server no host de destino, especifique o tipo de script e passe o nome do script para o parâmetro ${syncFile()}. O sistema usa este parâmetro para localizar o script nomeado na tabela MID Server Arquivo de script [ecc_agent_script_file] e executá-lo no host de destino. Por exemplo, um script bash pode ser expresso como:

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Um script de base (main_script.bash) pode fazer referência a outro script (my_include.bash), bem como a um arquivo separado (.my_profile) localizado no host de destino. Os scripts e o arquivo referenciado devem ser sincronizados com o MID Server, usando o parâmetro ${syncFile()}, para serem executados corretamente.

Tradução automática

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

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Um exemplo de Python com comentários em linha pode ser semelhante a este:

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

Para ver a lista de scripts MID Server disponíveis, navegue até **MID Server** > **Arquivos de Script**.

Etapa SOAP

Habilite os designers de ação para enviar solicitações de serviço de saída web SOAP para sistemas externos.

Nota:
Etapa SOAP não está disponível no sistema básico e requer a assinatura de ServiceNow® IntegrationHub. Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Funções e disponibilidade

- Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.
- Os designers de ação precisam da função web_service_admin para executar essas tarefas de serviços Web.
  - Selecionar WSDL
  - Carregar novo WSDL
  - Selecione uma política de WS-Security
- O ServiceNow® MID Server não é compatível com as políticas de WS-Security.

Campos

Campo	Descrição
Detalhes da Conexão	
Conexão	O tipo de conexão a ser usado. • **Definir conexão em linha**: Defina as informações de conexão na etapa de ação. • **Usar alias de conexão**: Defina as informações de conexão usando a tabela de alias de conexão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .
Alias de Conexão	Registro de alias de conexão e credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de conexão forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Alias de credencial	Alias de credencial que o sistema usa para executar a etapa de ação. Usuários com a função de administrador ou flow_designer podem criar ou selecionar um registro de conexão associado. Usar um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais ao usar uma ação em vários ambientes. Da mesma forma, se as informações de credencial forem alteradas, você não precisará atualizar sua ação personalizada. Para saber mais sobre conexões e credenciais, consulte credenciais, conexões e aliases . O valor da credencial é exibido como uma cápsula de dados de Senha (criptografada bidirecionalmente) no painel de dados. **Nota:** Este campo está disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão.
Usar MID	Opção para usar um MID Server para executar o Etapa SOAP. Marque esta caixa de seleção para exibir os campos **Seleção**de**MID, Aplicação**de MID e **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.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está disponível quando **Usar Alias de Conexão** é selecionado na lista Conexão.
Endpoint	O endpoint do URL para a solicitação SOAP. Se **Usar Alias de Conexão** estiver selecionado, este campo será somente leitura e exibirá o URL do endpoint associado ao alias. Se **Definir conexão em linha** estiver selecionado, insira um URL de endpoint para a conexão.
Testar etapa SOAP	Botão para testar a etapa SOAP. Para testar, selecione o botão **Testar etapa SOAP**. Insira os valores de entrada necessários e selecione o botão **Executar teste**. Após as execuções de teste, todas as saídas de etapa ou mensagens de erro são exibidas na seção Resultados de testes da janela de teste.
Tempo limite de conexão	Número de milissegundos que o sistema espera por uma conexão de host bem-sucedida. Se a etapa não estabelecer uma conexão bem-sucedida durante esse tempo, a solicitação de conexão expirará. Se **Definir conexão em linha** estiver selecionado, insira um valor de tempo limite para a conexão. Deixe este campo em branco para usar o valor de tempo limite de conexão padrão do sistema.
Seleção de MID	Opção para selecionar o MID Server ou Cluster do MID específico. • **Seleção automática do MID Server**: seleciona o MID Server automaticamente. • **MID Server específico**: usa o MID Server selecionado. • **Cluster do MID específico**: usa o Cluster do MID selecionado. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão e **Usar MID** estiver marcado
Cluster do MID	Cápsula de dados para o cluster MID que você deseja usar. Este campo fica disponível quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista Conexão, **Usar MID** estiver marcado e **Cluster de MID específico** estiver selecionado na lista Seleção de MID.
Detalhes da Solicitação	
Criar os Envelopes	O método a ser usado ao criar o envelope SOAP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 WSDL**: selecione esta opção para exibir os campos **Selecionar um WSDL** e **Operação**. • **Manualmente**: selecione esta opção para inserir ou colar manualmente o texto do WSDL.
Selecionar um WSDL	O WSDL a ser usado para criar o envelope SOAP. Selecione um registro WSDL existente ou clique em **Carregar novo WSDL** para baixar ou inserir manualmente um arquivo WSDL. O WSDL selecionado preenche os valores dos campos **Operação**, **AçãoSOAP e Envelope SOAP**. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Do WSDL** na lista Criar envelope.
Carregar Novo WSDL	Opção para baixar ou inserir manualmente um arquivo WSDL.
Operação	A operação a ser executada no WSDL selecionado. Cada WSDL tem sua própria lista de operações disponíveis.
Ações de SOAP	O URL para executar a ação SOAP. Se **Criar envelope** estiver definido como **Do WSDL**, este campo será somente leitura e exibirá o URL para executar a ação SOAP. Se **Criar envelope** estiver definido como **Manualmente**, insira um URL para executar a ação SOAP.
Tipo de solicitação	Formato da solicitação. As opções incluem. • **Texto**: uma solicitação em JSON, XML ou outro formato de texto. • **Binário**: uma solicitação em formato de arquivo binário.
Envelopes de SOAP	O texto XML enviado para o endpoint. Se **Criar Envelope** estiver definido como **Do WSDL**, o sistema adicionará o XML necessário para a **Operação** selecionada. Se **Criar envelope** estiver definido como **Manualmente**, insira o texto XML que você deseja usar. Insira valores de registro nos elementos de envelope SOAP apropriados. Por exemplo, insira uma descrição resumida do incidente no<short_description> elemento. **Nota:** Este campo está disponível quando o **Tipo de solicitação** é **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.

Campo	Descrição
Anexo	Registro de anexo que contém a solicitação. Você pode pesquisar ou criar este registro em uma etapa anterior e defini-lo como uma variável de entrada. Crie-o usando as APIs JSONStreamingBuilder e XMLStreamingBuilder na etapa de Script. **Nota:** Este campo está disponível quando o **Tipo de solicitação** é **Binário**.
Redefinir Envelope	Opção para descartar todas as mudanças manuais feitas no envelope SOAP. Marque esta caixa de seleção para reverter o envelope SOAP ao seu estado original. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Do WSDL** na lista Criar envelope.
Novo WSDL	
Nome	O nome do registro WSDL que você deseja criar.
Método de Importação	O método para inserir o WSDL. • **Baixar da URL**: selecione para exibir a **URL do WSDL**, os campos **Nome de usuário**e **Senha** para recuperar o WSDL de uma fonte externa, normalmente o provedor de serviços da Web. • **Preencher manualmente o conteúdo do WSDL**: selecione para exibir o campo **Conteúdo do WSDL** para inserir ou colar manualmente o texto do WSDL.
URL do WSDL	O URL para o serviço Web SOAP. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Baixar do URL** na lista Método de importação.
Nome de usuário	O nome de usuário para autenticar com o SOAP Web Services. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Baixar do URL** na lista Método de importação.
Senha	A senha para autenticar com o SOAP Web Services. O sistema sempre mascara as senhas na interface do usuário e impede sua exportação como 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	Descrição
	Nota: Este campo está disponível quando você seleciona **Baixar do URL** na lista Método de importação.
Conteúdo WSDL	O documento XML que descreve o serviço Web SOAP e suas operações. **Nota:** Este campo está disponível quando você seleciona **Preencher manualmente o conteúdo do WSDL** na lista Método de importação.
Importar	Opção para adicionar o WSDL do SOAP Web Services à instância.
WS-Security	
Habilitar Política de Segurança WS	Opção para restringir o SOAP Web Services a uma política de segurança. Marque esta caixa de seleção para exibir o campo **Política**.
Política	O registro de política que você deseja usar para restringir as conexões de serviço da Web. Selecione um registro de política existente.
Política de nova tentativa	
Habilitar políticas de novas tentativas	para habilitar a política de nova tentativa. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa.
Substituir política padrão para alias	Opção para substituir a política de nova tentativa padrão. Esta caixa de seleção não é aplicável quando **Definir conexão em linha** é selecionado na lista de conexão.
Política de nova tentativa	Política de repetição padrão associada ao **Alias de conexão**. Se a opção **Substituir política padrão para alias** estiver selecionada, será possível substituir a política de nova tentativa padrão e selecionar outra política de nova tentativa existente com base em seus requisitos.
Opções avançadas	
Cabeçalhos	Os pares de nome-valor a serem incluídos na mensagem SOAP como cabeçalhos HTTP. Clique no ícone de de adição para adicionar cabeçalhos. Adicione um **Nome** e um **Valor** para cada cabeçalho HTTP.
Cabeçalhos > **Omitir se vazio**	Opção para excluir um cabeçalho se o valor for vazio ou nulo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Esta caixa de seleção está disponível depois de clicar na seta para baixo para exibir as opções avançadas.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Limite de tamanho da resposta SOAP

O sistema limita o tamanho das respostas SOAP a 5 MB. As respostas SOAP diretas que excedem esse limite geram um erro. Para oferecer suporte a tamanhos de resposta maiores, aumente o limite de tamanho de resposta com a propriedade do sistema `glide.pf.soap.response_payload_max_size`. Esta propriedade do sistema oferece suporte a um valor máximo de 10 MB.

Etapa de atualização de vários registros

Pesquise e atualize vários registros como uma única etapa. O uso desta etapa elimina a necessidade de pesquisar separadamente uma lista de registros e, em seguida, processar a lista com uma etapa de script. Defina valores de campos com um modelo ou adicione e configure-os usando cápsulas de dados.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros a serem pesquisados e atualizados.
Condições	Defina as condições de filtro usadas para pesquisar registros.
Valores de campos	Defina valores estáticos ou dinâmicos de campos no registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida como um valor estático, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado. Para adicionar valores dinâmicos, consulte Criar uma entrada de valor de modelo. **Importante:** O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Tradução automática

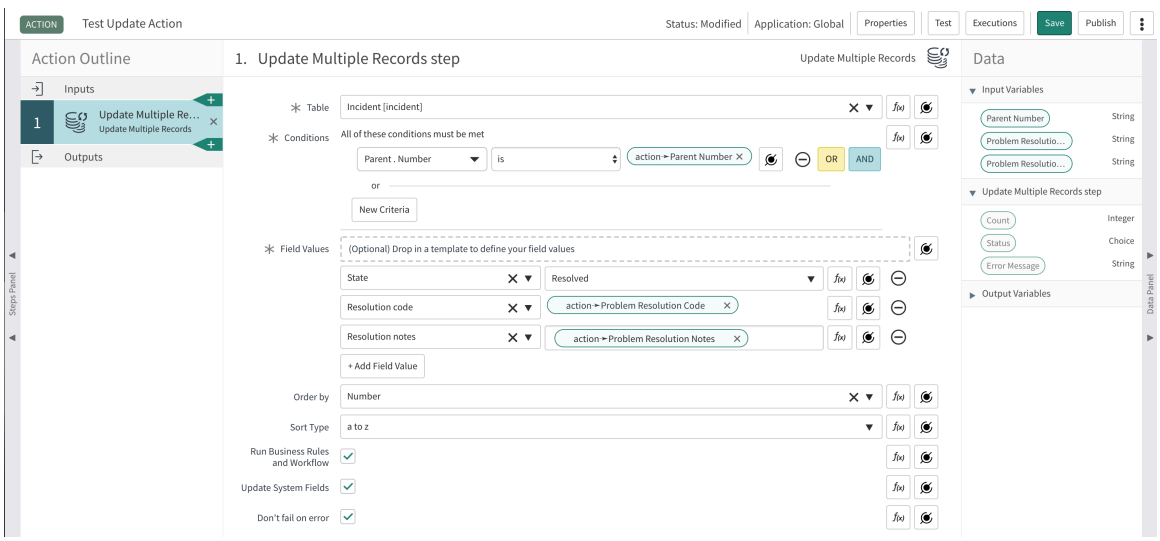
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Ordenar por	Selecione o campo que você deseja usar para classificar os registros quando mais de um registro corresponder às condições definidas.
Tipo de Classificação	Determine se os registros devem ser classificados em ordem alfabética crescente ou decrescente.
Executar regras de negócio e fluxo de trabalho	Determine se devem ser chamadas regras de negócios e fluxos de trabalho associados à tabela.
Atualizar Campos do Sistema	Selecione se você deseja atualizar automaticamente os campos do sistema, como **Atualizado por**.
Não falha em erro	Especifique se deve continuar executando o fluxo quando houver um erro.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Exemplo



Saídas

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Contagem	Número de registros atualizados. Se nenhum registro for atualizado, a contagem será 0.	Inteiro
Mensagem de Erro	Mensagem exibida se a etapa produzir um erro.	Cadeia de caracteres
Status	O status de conclusão da etapa como um valor numérico.	Opção

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Tipo de Dados
	• 0 (sucesso) • 1 (erro)	

Etapa de atualização de registro

Atualize um registro existente em uma tabela. Você pode adicionar e configurar dinamicamente os campos para o registro ou usar um modelo para definir valores de campo.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Campos

Campo	Descrição
Registro	O registro a ser atualizado. Arraste e solte uma cápsula de dados de registro ou use o seletor de cápsula de dados para selecionar um registro.
Tabela	Tabela associada ao registro. Quando você seleciona um registro, este campo é definido automaticamente para a tabela associada ao registro.
Valores de campos	Defina valores estáticos ou dinâmicos de campos no registro. Por exemplo, para definir a descrição resumida como um valor estático, selecione **Descrição resumida** e defina o valor desejado. Para adicionar valores dinâmicos, consulte Criar uma entrada de valor de modelo. **Importante:** O sistema não oferece suporte à atualização de vários campos de diário, como comentários adicionais ou anotações de trabalho de um registro de tarefa.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Etapa para aguardar condição

Pausar um fluxo até que os valores de registro correspondam a um conjunto específico de condições.

Funções e disponibilidade

Disponível como uma etapa de ação de Designer de ações. Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Tradução automática

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

Campos

Campo	Descrição
Registro	Arraste um registro de entrada ou um registro de uma etapa anterior. **Nota:** Se este registro for excluído, o fluxo para de aguardar e continua a ser executado.
Tabela	Somente leitura. Defina como a tabela associada ao registro. Confirme se o sistema oferece suporte a Aguardar condição para a tabela selecionada.
Condições	Selecione os valores de registro necessários para retomar a execução do fluxo. Por exemplo, se a condição for **[State] [is] [Closed]**, o fluxo será pausado até que a condição seja atendida. Depois de atendido, o fluxo passa para a próxima etapa ou ação. Defina condições estáticas ou dinâmicas para filtrar registros. Para definir uma condição estática aplicada sempre que a ação for executada, defina as condições com o construtor de condição. Para permitir que os designers de fluxo apliquem condições dinamicamente, defina uma entrada do tipo Condições e arraste e solte a cápsula de dados de entrada no campo **Condições**. **Nota:** Para condições que dependem de uma duração específica, considere o uso de Aguarde uma lógica de fluxo de duração.
Habilitar tempo limite	Opção para limitar a quantidade de tempo que o fluxo espera pela conclusão da ação antes de continuar. **Nota:** Use a opção **Habilitar tempo limite** para impedir que esta ação continue a ser executada. Se a condição para continuar nunca for atendida, um valor de tempo limite especifica quando o sistema ignora a ação Aguardar a condição e avança para o próximo item no fluxo. Você deve definir um valor de Duração para habilitar um tempo limite. Você também pode selecionar uma programação se quiser calcular a data de término da duração com base em uma programação de trabalho específica.
Duração	Quantidade de tempo que o fluxo espera antes de continuar quando a opção **Habilitar tempo limite** é selecionada. Insira o tempo de espera em horas, minutos e segundos. Se você deixar este campo em branco, o fluxo não aguardará.
Programação	Programação usada para calcular a duração do tempo limite quando a opção **Habilitar tempo limite** é selecionada. Por exemplo, aguardar 10 horas como parte de uma programação das 8 às 5 em dias úteis faz com que o fluxo aguarde um ou mais dias úteis. Se você deixar este campo em branco, o tempo limite será executado sem uma programação.

Tradução automática

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

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Tabelas sem suporte

O sistema não oferece suporte a Aguardar Condição para as tabelas a seguir.

Categoria de tabela	Nomes das tabelas
Auditoria	Auditoria do sistema [sys_audit], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Funções de auditoria [sys_audit_role], Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation], Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]
E-mail	E-mail [sys_email], Conta de e-mail [sys_email_account], Log de e-mail [sys_email_log]
Eventos	Evento [sysevent], Notificação [sysevent_email_action], Papelaria [sysevent_email_style], Modelo de e-mail [sysevent_email_template], Ações de e-mails de entrada [sysevent_in_email_action], Evento lento [sysevent_pattern], Registro de evento [sysevent_registration], Ação de script [sysevent_script_action]
Conjuntos de importação	Conjunto de importação [sys_import_set], Linha do conjunto de importação [sys_import_set_row], Erro da linha do conjunto de importação [sys_import_set_row_error], Histórico de transformações [sys_import_set_run], Computador [imp_computer], Notificação [imp_notification], Local [imp_location], Usuário [imp_user]
JRobin	Banco de dados JRobin [jrobin_database], Fragmento JRobin [jrobin_shard], Linha de gráfico [jrobin_graph_line], Fragmentos JRobin [jrobin_shard_location], Membro [jrobin_graph_set_member], Arquivo Round Robin [jrobin_archive], Fonte de dados Round Robin [jrobin_datasource], Definição Round Robin [jrobin_definition], Gráfico de Round Robin [jrobin_graph], Conjunto de gráficos de Round Robin [jrobin_graph_set]
Logs	Entrada de log [syslog], Entrada de log do Portal de serviços [sp_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.

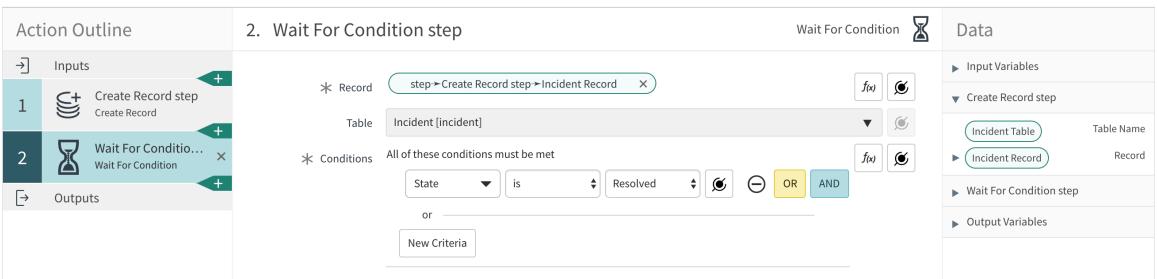
Categoria de tabela	Nomes das tabelas
MID Server	Propriedade do MID Server [ecc_agent_property], Log do Mid Server [ecc_agent_log], Fila [ecc_queue], Configuração [ecc_queue_config], Estatísticas de fila do ECC (por Agente de ECC) [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]
Performance Analytics	Log de trabalho [pa_job_logs]
Observador de registro	Respondentes [sys_rw_action], Respondentes de canal [sys_rw_amb_action]
Relatório	Conjunto de resumo [sys_report_summary], Linha de resumo do relatório [sys_report_summary_line]
Trabalhos programados	Item de programação [sys_trigger], Mensagem de transmissão [sys_broadcast_message], Relacionamentos de mensagem de transmissão [sys_broadcast_message_m2m], Progress Worker [sys_progress_worker], Domínio do Progress Worker [sys_progress_worker_domain]
SSO	Propriedades de SSO [sso_properties], Propriedades de token de resumo [digest_properties], Propriedades da atualização 1 do SAML [saml2_update1_properties], Federação de SSO [sso_federation]
Cache do sistema	Limpeza de cache [sys_cache_flush, entrada de cache [sys_db_cache]
Clone do sistema	Instância da ServiceNow [instance], Token de segurança do clone [clone_token], Dados preservados [clone_preservated_data]
Dicionário do sistema	Substituição de entrada de dicionário [sys_dictionary]
Eventos do sistema	Processador de eventos [sys_event_processor]
Campos do sistema	Classe do campo [sys_glide_object]
Desempenho do sistema	Status do componente [sys_status], Mensagem do cluster [sys_cluster_message], Estado do nó [sys_cluster_state]
Índice de texto	Anexo Ts [ts_attachment], Mapa de atributos de índice de texto [ts_attribute_map], Cadeia Ts [ts_chain], Resumo de cadeia [ts_chain_summary], Mapa de atributos de coluna de índice de texto [ts_column_attribute_map], Configuração de índice de texto [ts_configuration], Atributo de configuração de índice de texto [ts_configuration_attribute], Excluir documento Ts [ts_deleted_doc], Documento Ts [ts_document], Campo Ts [ts_field], Grupos de pesquisa de texto [ts_group], Token de usuário japonês [ts_japanes_token_dictionary], Frase Ts [ts_frame], Pesquisas globais [ts_query], Pesquisas de conhecimento [ts_query_kb] , Estatística de pesquisa de texto [ts_search_stats], Resumos de pesquisa de texto [ts_search_summary], Palavra irrelevante [ts_stop], Dicionário 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.

Categoria de tabela	Nomes das tabelas
	[ts_synonym_dictionary], Conjunto de sinônimos [ts_synonym_set], Tabela de pesquisa de texto [ts_table], Mapa de atributos da tabela de índice de texto [ts_table_attribute_map], Serviço Pesquisas de catálogo [sc_ts_query], Palavra Ts [ts_word], Raízes de palavra Ts [ts_word_roots]
Conjuntos para atualização	Conjunto de atualizações [sys_update_set], Versão de atualização [sys_update_version], Atualização do cliente [sys_update_xml], Log de conjunto de atualizações [sys_update_set_log]
Atualizações	Atualizações do sistema [sys_upgrade_history], Detalhes do upgrade [sys_upgrade_history_log], Métrica de upgrade do sistema [sys_upgrade_metric], Log de responsabilidade do upgrade [sys_upgrade_blame], Manifesto do upgrade [sys_upgrade_manifest], Estado do upgrade [sys_upgrade_state]
Análise de uso	Dados de uso para aplicações [ua_app_usage], Configurações de contagem de UsageAnalytics [usageanalytics_count_cfg], Metadados da aplicação [ua_app_metadata], Contagem de UsageAnalytics para tabelas [usageanalytics_count], Assinatura [license_details], Função para assinatura [role_has_license]
Usuários	Sessão do usuário [sys_user_session], Token do usuário [sys_user_token], Preferência do usuário [sys_user_preference], Histórico do navegador [sys_ui_navigator_history]
Fluxo de trabalho	Execução de fluxo de trabalho [wf_workflow_execution], Histórico de fluxo de trabalho [wf_history], Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing], Comando enfileirado de fluxo de trabalho [wf_command], Contexto de fluxo de trabalho [wf_context], Histórico de transição de fluxo de trabalho [wf_transition_history]

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.

Saída

Campo	Descrição	Tipo de Dados
Estado	O status de conclusão da ação como um valor numérico. • 0 (sucesso) • 1 (erro)	Escolha

Etapa ZIP

Gerencie os anexos em um registro executando operações de arquivamento, como compactar e descompactar. Você também pode exibir os detalhes de um arquivo compactado.

Funções e disponibilidade

Usuários com a função action_designer podem criar uma ação personalizada com uma ou mais etapas de ação.

Importante:
A etapa ZIP não está disponível no sistema de base e requer a assinatura ServiceNow® IntegrationHub. Depois que o plug-in necessário for ativado, a etapa ficará visível em Integrações.

Benefícios

Use operações de zip para obter os seguintes benefícios:

- Compacte os anexos em um registro para reduzir o tamanho do arquivo.
- Descompacte anexos específicos de um arquivo compactado em um registro.
- Exiba os detalhes dos anexos antes de descompactar um arquivo compactado.

Operações de zip

Execute as seguintes operações usando a etapa zip:

- Para obter informações sobre a operação de zip, consulte Zip.
- Para obter informações sobre a operação de descompactação, consulte Descompacte.
- Para obter mais informações sobre como exibir o conteúdo de um arquivo zip compactado, consulte Obter detalhes do arquivo ZIP.

Operação de compactação

Compacte um ou mais anexos de registro em um único arquivo ZIP. Você também pode gerenciar o conteúdo de um arquivo zip removendo anexos específicos do arquivo compactado.

Etapa de compactação

Campo	Descrição
Operação	**Operação** de compactação que arquiva os anexos no registro necessário.
Registros do anexo de origem	Registros que contêm os anexos que você deseja arquivar.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome do arquivo ZIP de destino	Nome do arquivo compactado.
Registro de destino	Registro no qual você deseja arquivar os anexos.
Tabela de destino	Tabela relacionada ao registro de destino. A tabela é preenchida automaticamente quando você seleciona o registro no campo Registro de **destino**.
Opções avançadas	
Excluir arquivos de origem	Campo usado para remover os anexos originais do registro de origem depois que os anexos são arquivados.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Descompacte a operação

Extraia um ou mais anexos compactados de um arquivo zip. Você pode extrair todos os anexos compactados em um arquivo ou escolher anexos específicos para descompactar.

Etapa de compactação

Campo	Descrição
Operação	Operação de**descompactação** que extrai os anexos do arquivo compactado no registro.
Registros do anexo de origem	Registro que contém o arquivo compactado que você deseja descompactar.
Registro de destino	Registro para o qual você deseja descompactar os anexos no arquivo compactado.
Tabela de destino	Tabela relacionada ao registro de destino. A tabela é preenchida automaticamente quando você seleciona o registro no campo Registro de **destino**.
Opções avançadas	
Arquivos a serem descompactados	Opção para selecionar os arquivos que você deseja descompactar. Use as seguintes opções: • **Todos os arquivos**: descompacta todos os anexos do arquivo compactado. • **Arquivos selecionados**: descompacta somente anexos específicos que você seleciona usando o campo **Expressão regular do nome do 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.

Etapa de compactação

Campo	Descrição
	• **Expressão regular do nome do arquivo**: expressão regular para selecionar os anexos necessários do arquivo compactado no registro de origem. Por exemplo, a expressão regular `*\.png` seleciona todos os arquivos `.png` no arquivo.
Excluir anexo ZIP de origem	Campo que remove o arquivo compactado do registro de origem após a conclusão da operação de descompactação.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Obter detalhes do arquivo ZIP

Exiba o conteúdo de um arquivo zip compactado.

Etapa de compactação

Campo	Descrição
Operação	A operação**Obter detalhes do arquivo ZIP** exibe os detalhes do arquivo ZIP no registro necessário.
Anexo ZIP	Arquivo compactado cujos detalhes você deseja exibir.

Campos de avaliação de erro de ação

Campo	Descrição
Se esta etapa falhar	Opção para continuar executando a próxima etapa ou ir para a avaliação de erro. Para usar o código de status da etapa ou a mensagem para uma condição de erro de ação personalizada, consulte Avaliação de erro de ação.

Propriedades do sistema Flow Designer

Configure como o sistema processa os fluxos.

Essas propriedades estão disponíveis para Flow Designer.

Para definir Flow Designer propriedades do sistema, selecione **Automação de Processo** > **Propriedades** ou navegue até a 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.

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
O número máximo de registros a serem retornados na obtenção de dados sn_flow_designer.action_picker_limit	Especifique o número máximo de registros que uma ação ou etapa de pesquisa pode retornar. Flow Designer ignora registros que excedem este limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
Defina como Verdadeiro para mostrar a duração na coluna de fase com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_duration	Especifique se os fluxos com fases exibem uma duração. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo
Permita a opção para selecionar usuários para escrever um script para preencher um valor de entrada em Designers de fluxo e ações. sn_flow_designer.input_scripts_enabled	Permissão de controle para gravar scripts em linha para calcular valores de entrada. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Scripts em linha
Especifique o nível de log das entradas de log do sistema para replicar para o log de fluxo. O sistema replica somente entradas de log do nível especificado ou superior. com.glide.hub.flow_engine.listener_trace.threshold	Especifique o limite necessário para Flow Designer replicar uma entrada de log do sistema para o log de fluxo. Essas mensagens são geradas pelo Now Platform em resposta às saídas de execução de fluxo. Por exemplo, uma mensagem gerada por uma regra de negócios que foi acionada por uma operação de registro de fluxo. O sistema replica somente entradas de log do nível

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	especificado ou superior. As opções incluem: **Nenhum** O sistema não replica entradas de log do sistema para o log de fluxo. **DEBUG** O sistema replica todas as mensagens, que incluem mensagens informativas, avisos e erros, produzidos pelo Now Platform. Esta opção é o nível de log mais baixo. **INFORMAÇÕES** O sistema replica mensagens de informação, avisos e mensagens de erro produzidas pelo Now Platform. **WARN** O sistema replica avisos e erros produzidos pelo Now Platform. **ERRO** O sistema replica somente os erros produzidos pelo Now Platform. Esta opção é o nível de log mais alto. • Tipo: opção • Valor padrão: ERRO • Local: **Automação de Processo** > **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.

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
com.glide.hub.flow_engine.log_level	Especifique o nível de mensagens geradas pelo mecanismo de execução do Flow Designer para gravar na tabela sys_flow_log. Essas mensagens são geradas quando o mecanismo de fluxo executa as ações e a lógica de um fluxo. Por exemplo, uma mensagem gerada pela execução da ação Criar registro. O sistema grava somente entradas de log do nível especificado ou superior. As opções incluem: **DEBUG** O sistema registra todas as mensagens, que incluem mensagens informativas, avisos e erros, produzidas pelo mecanismo de fluxo. Esta opção é o nível de log mais baixo. **INFORMAÇÕES** O sistema registra mensagens de informações, avisos e erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. **WARN** O sistema registra avisos e erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. **ERRO** O sistema registra somente erros produzidos pelo mecanismo de fluxo. Esta opção é o nível de log mais alto.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	O nível de log determina se alguma mensagem de log será adicionada à tabela sys_flow_log. • Tipo: opção • Valor padrão: WARN • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Detalhes do fluxo de execução
O número máximo de iterações que um loop executará em Flow Designer. sn_flow_designer.max_iterations	Especifique o número máximo de vezes que um loop pode ser executado antes de ser interrompido. Um loop para de ser executado quando itera além desse valor, evitando loops infinitos. Esta propriedade se aplica somente à lógica de fluxo Faça o seguinte até. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura **Nota:** A mudança deste valor não se aplica a fluxos que já estão em execução.
Habilitar mensagens de depuração do mecanismo de fluxo no log do sistema com.glide.hub.flow_engine.debug	Habilitar ou desabilitar o registro em log Flow Designer mensagens de depuração no log do sistema. Todas as mensagens de depuração começam com um Flow Designer: prefixo de cadeia de caracteres. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

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

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
	• Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
Número de vezes que um fluxo ou subfluxo pode ser acionado indiretamente durante uma transação com.glide.hub.flow_engine.indirect_recursion_limit	Especifique o número máximo de vezes que um fluxo ou subfluxo permite recursão indireta. Flow Designer ignora todas as chamadas adicionais ou correspondências de condição do gatilho de recursão indireta depois que o limite é atingido. Defina o valor como qualquer número inteiro igual ou maior que um. O sistema ignora qualquer valor de propriedade menor que um e, em vez disso, usa um limite de um. Defina o valor como um para impedir toda a recursão indireta. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
O número máximo de ações permitidas em um fluxo. sn_flow_designer.max_actions	Especifique o número máximo de ações que um fluxo ou subfluxo pode conter. Flow Designer impede que você adicione mais ações depois que o número máximo de ações for atingido. Considere o impacto no desempenho que o aumento do número máximo de ações pode ter. Por exemplo, executar mais ações pode entrar em conflito com a regra de cota de transação padrão que impede a execução de fluxos por mais de uma hora. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
O número máximo de etapas permitidas em uma ação. sn_flow_designer.max_action_steps	Especifique o número máximo de etapas que uma ação pode conter. Flow Designer impede que você adicione mais etapas depois que o número máximo de etapas for atingido. Considere o impacto no desempenho que o aumento do número máximo de etapas pode ter. Por exemplo, executar mais etapas pode entrar em conflito com a regra de cota de transação padrão que impede a execução de fluxos por mais de uma hora. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Visão geral da arquitetura
Nível de dados de relatório gerados pelo mecanismo de fluxo. com.snc.process_flow.reporting.level	Especifique quando Flow Designer gera detalhes de execução e quais informações os detalhes incluem. As opções incluem: **Desligado** O sistema não gera detalhes de execução de fluxo. O sistema só gera detalhes de execução quando você executa um 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.

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
	Nota: Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento. **Básico: somente estados de tempo de execução e durações** O sistema gera detalhes de execução de tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução e a duração desses itens básicos. Você também pode ver valores de configuração e tempo de execução para gatilhos de fluxo, entradas de subfluxo e saídas de subfluxo. **Total: valores de configuração de ação e tempo de execução (somente para depuração)** O sistema gera detalhes de configuração e execução de tempo de execução para cada fluxo, subfluxo e execução de ação. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Para ações

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	personalizadas, você também pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de suas etapas. Você também pode ver os valores de configuração de gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas que fazem parte de uma ação personalizada. **Rastreamento: todos os valores (somente para teste e suporte)** O sistema gera detalhes de configuração e execução de tempo de execução para cada fluxo, subfluxo, ação e execução de etapa. Você pode ver o estado de tempo de execução, a duração, os valores de entrada e os valores de saída de todos os itens. Você também pode ver os valores de configuração de gatilhos de fluxo, subfluxos, ações e etapas. **Nota:** Testar uma ação ou fluxo gera detalhes de execução no nível de rastreamento.

Tradução automática

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

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
	O nível de relatório determina se algum detalhe de execução de fluxo é gerado. Se um fluxo for executado enquanto o relatório estiver desativado, os detalhes da execução nunca estarão disponíveis para o fluxo, mesmo que o nível de relatório seja alterado posteriormente. Se um fluxo for executado enquanto o relatório estiver ativado, os detalhes da execução estarão sempre disponíveis para essa execução de fluxo, mesmo que o nível de relatório seja alterado posteriormente. • Tipo: opção • Valor padrão: desligado • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Detalhes do fluxo de execução
Número de iterações recentes a serem relatadas para fazer até e para cada loops. com.snc.process_flow.reporting.iteration.lastn	Especifique o número de iterações recentes a serem relatadas nos detalhes de execução do fluxo. Use esta propriedade para obter uma amostra de uma parte recente das iterações de lógica de fluxo. Use um valor positivo para especificar o número de iterações recentes a serem exibidas. Use o valor de -1 para exibir todas as iterações. O sistema trata o valor 0 como um valor de 1. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50 • Local: **Automação de Processo** > **Propriedades** • Mais informações: Detalhes do fluxo de execução
Truncar valores de tempo de execução na configuração da etapa de detalhes de execução de fluxo	Especifique o número de bytes que o sistema tem para gravar valores de tempo de execução nos

Tradução automática

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

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	detalhes de execução do fluxo. Para evitar o truncamento de valores de tempo de execução, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. Impedir o truncamento de valores de tempo de execução requer recursos adicionais do sistema e pode afetar o desempenho do sistema. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 16384 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Detalhes do fluxo de execução
Máximo de entradas por ação sn_flow_designer.max_action_vars	Especifique o número máximo de entradas que podem ser adicionadas a uma ação. Flow Designer impede que você adicione mais entradas depois que o número máximo de entradas for atingido. Considere o impacto no desempenho que o aumento do número máximo de entradas de ação pode ter. Por exemplo, processar mais entradas de ação pode fazer com que a ação seja executada por mais de uma hora e seja interrompida pela regra de cota de transação padrão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Máximo de variáveis de script por etapa de script sn_flow_designer.max_script_variables	Especifique o número máximo de variáveis de entrada e saída que podem ser adicionadas a uma etapa de script. Flow Designer impede que você adicione mais variáveis de script depois que o número máximo de variáveis tiver sido atingido. Considere o impacto no desempenho 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.

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
	o aumento do número máximo de variáveis de script pode ter. Por exemplo, processar mais variáveis de script pode fazer com que a etapa de script seja executada por mais de uma hora e seja interrompida pela regra de cota de transação padrão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Número máximo de ramificações permitidas para a lógica de fluxo **Tomar uma decisão** sn_flow_designer.max_decision_branches	Especifique o número máximo de ramificações a serem usadas quando a opção **Usar ramificações** for selecionada para a lógica de fluxo **Tomar uma decisão**. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Opção para permitir que os usuários criem variáveis de fluxo. sn_flow_designer.flow_variables_enabled	Especifique se os usuários podem criar variáveis personalizadas para o fluxo. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
Número máximo de ações populares sn_flow_designer.action_picker.popular_actions.max_number	Especifique o número máximo de ações populares a serem exibidas no seletor de ações. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Tradução automática

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

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
Número de dias consecutivos usados para gerar ações populares sn_flow_designer.action_picker.popular_actions.last_num_of_days	Especifique o número de dias consecutivos usados para gerar ações populares. Por exemplo, o valor padrão de 7 gera ações populares com base no uso da ação durante a última semana. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 7 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
com.glide.hub.flow.restricted_caller_access.track_flows_as_source	Permite que o sistema gere solicitações de privilégio de acesso de chamador restrito para fluxos e ações. Os privilégios de acesso para fluxos e ações substituem todos os privilégios de acesso existentes para inclusões de script e regras de negócios que chamam fluxos e ações. Esta propriedade está inativa em instâncias atualizadas de San Diego e versões anteriores. Os clientes que desejam continuar usando privilégios de acesso baseados em script para fluxos e ações não devem habilitar essa propriedade. Habilitar esta propriedade requer que você gere novamente e aprove privilégios de acesso para seus fluxos e ações. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro para Tokyo e versões posteriores. Falso para San Diego e versões anteriores. • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Configurações de privilégio de acesso de chamador restrito
com.glide.cs.fdih.interactive.timeout	Especifique o período de tempo, em segundos, antes que o fluxo de

Tradução automática

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

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
	trabalho da ação Flow Designer IntegrationHub expire. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 120 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação .
com.glide.hub.pause_low_priority_flows_enabled	Habilite ou desabilite a pausa de fluxos de baixa prioridade quando houver fluxos de alta prioridade aguardando para serem executados. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema • Mais informações: Prioridade de fluxo
com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvers	Mostre ou oculte a lista de aprovadores atribuídos a uma fase de um campo de fase. Defina o valor como verdadeiro para mostrar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase. Defina o valor como falso para ocultar a lista de aprovadores atribuídos a uma fase. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo
com.glide.hub.flow_engine.stage_display.show_approvers_limit	Especifique o número máximo de aprovadores a serem exibidos em um campo de fase como um valor inteiro. Definir este valor 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.

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
	de 10 corre o risco de causar erros de renderização em uma exibição de lista. O campo de fase de um registro pode se tornar tão grande que a lista não pode exibir registros adicionais na lista. • Tipo: inteiro • Valor padrão:5 • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo
com.glide.hub.flow.current_stage_status_on_cancel	Especifique o status a ser aplicado à fase em execução no momento quando o fluxo for cancelado. As opções incluem: • cancelado(a) • concluir Todas as fases restantes após a fase atual são definidas com o status Cancelado. Por exemplo, suponha que um fluxo tenha três fases e que o fluxo esteja executando a primeira fase. O cancelamento do fluxo define o status da fase um como concluído. Os estágios dois e três são definidos com o status Cancelado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 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.

Propriedades do Flow Designer

Propriedade	Descrição
	• Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema • Mais informações: Fases de fluxo e subfluxo

Tipos de gatilho Flow Designer

Cada tipo de gatilho define quando um fluxo começa e os dados iniciais disponíveis para ele. Existem gatilhos para operações de registro, datas e operações de aplicação.

Gatilhos de registro

Use gatilhos de registro para iniciar um fluxo quando um registro for criado ou atualizado.

Gatilho	Descrição
Criado	Inicia um fluxo quando um registro é criado em uma tabela específica.
Atualizado	Inicia um fluxo quando um registro é atualizado em uma tabela específica. Requer a seleção de quando executar o fluxo. • **Para cada mudança exclusiva**: aciona o fluxo para cada atualização exclusiva de um campo que não seja do sistema mesmo se o fluxo estiver em execução. **Nota:** O sistema armazena um histórico de todas as mudanças em um registro e determina se a mudança é exclusiva. Por exemplo, se o campo **Estado** de um registro de incidente for modificado de Em andamento para Em espera, o fluxo poderá ser executado. No entanto, se o campo **Estado** mudar novamente para Em andamento, o fluxo não poderá ser executado. **Nota:** Os fluxos que têm um gatilho de registro que é executado **para cada mudança exclusiva** podem produzir recursões quando executados em uma sessão não interativa. Quando este tipo de fluxo faz uma mudança no registro de gatilho, a mudança atende às condições de gatilho de fluxo e causa uma recursão. • **Uma vez**: aciona o fluxo uma vez durante a vida útil do registro. • **Somente se não estiver em execução**: aciona o fluxo para cada mudança exclusiva se o fluxo não estiver em execução. Este comportamento é igual à opção **Sempre** nas versões anteriores. • **Para cada atualização**: aciona o fluxo sempre que o registro é atualizado, não importa se já havia ou se há no momento contextos em execução para o fluxo.
Criado ou atualizado	Inicia um fluxo quando um registro é criado ou atualizado em uma tabela específica. Requer a seleção de quando executar o fluxo.

Tradução automática

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

Gatilho	Descrição
	• **Para cada mudança exclusiva**: aciona o fluxo para cada atualização exclusiva de um campo que não seja do sistema mesmo se o fluxo estiver em execução. **Nota:** O sistema armazena um histórico de todas as mudanças em um registro e determina se a mudança é exclusiva. Por exemplo, se o campo **Estado** de um registro de incidente for modificado de Em andamento para Em espera, o fluxo poderá ser executado. No entanto, se o campo **Estado** mudar novamente para Em andamento, o fluxo não poderá ser executado. **Nota:** Os fluxos que têm um gatilho de registro que é executado **para cada mudança exclusiva** podem produzir recursões quando executados em uma sessão não interativa. Quando este tipo de fluxo faz uma mudança no registro de gatilho, a mudança atende às condições de gatilho de fluxo e causa uma recursão. • **Uma vez**: aciona o fluxo uma vez durante a vida útil do registro. • **Somente se não estiver em execução**: aciona o fluxo para cada mudança exclusiva se o fluxo não estiver em execução. Este comportamento é igual à opção **Sempre** nas versões anteriores. • **Para cada atualização**: aciona o fluxo sempre que o registro é atualizado, não importa se já havia ou se há no momento contextos em execução para o fluxo.

Nota:
Os fluxos que incluem ações de aprovação devem executar o gatilho apenas uma vez.

Gatilhos de REST

Use gatilhos de REST para iniciar um fluxo após uma solicitação de API REST específica.

Nota:
Este recurso exige uma assinatura IntegrationHub corporativa. Para obter mais informações, consulte Request Integration Hub .

Gatilho	Descrição
API REST - Assíncrono	Inicie um fluxo de uma chamada de API de entrada ou webhook de um sistema externo. Configure as condições de início do gatilho sem precisar gravar ou manter um código personalizado. Para obter mais informações, consulte Gatilho de REST API .

Gatilhos programados

Use gatilhos programados para iniciar um fluxo após uma data e hora específicas ou repetidamente em intervalos programados. Os gatilhos programados usam o fuso horário da instância para determinar quando iniciar um fluxo.

Tradução automática

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

Nota:
Como os fluxos são processados de forma assíncrona, um fluxo com um gatilho programado pode não ser executado na hora programada exata em que suas condições de gatilho foram atendidas. Por exemplo, se um fluxo programado for acionado durante o horário comercial principal, o sistema poderá precisar processar outros eventos na fila antes de executar o fluxo programado.

Gatilho	Descrição
Diariamente	Inicia um fluxo em um horário específico todos os dias.
Semanalmente	Inicia um fluxo em um horário específico todas as semanas.
Mensalmente	Inicia um fluxo em um horário específico todos os meses.
Executar uma vez	Inicia um fluxo uma vez em um horário específico, mas não se repete. Se você selecionar uma data ou hora passada, o sistema programará o fluxo para ser executado assim que possível.
Repetição	Inicia um fluxo em intervalos regulares que você definir.

Gatilhos de aplicação

Use gatilhos de aplicação para iniciar um fluxo quando as condições específicas da aplicação forem atendidas.

Gatilho	Descrição
Mensagem Kafka	Inicia um fluxo quando há uma mensagem em um tópico no ambiente do Kafka. Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo com um gatilho de mensagem do Kafka.
MetricBase	Inicia um fluxo quando um gatilho MetricBase é atendido. Requer a aplicação MetricBase. Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo com um gatilho MetricBase.
Análise proativa	Inicia um fluxo quando a pontuação de KPI de análise proativa ou os valores de limite de KPI são atendidos. Requer uma assinatura Performance Analytics para Proactive Analytics. Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo com um gatilho de análise proativa.
Catálogo de serviços	Inicia um fluxo de uma solicitação de item Catálogo de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo com um gatilho Catálogo de serviços. **Nota:** Catálogo de serviços não são compatíveis com variáveis de catálogo como parte da condição do gatilho. Em vez disso, obtenha ou crie variáveis do catálogo no corpo principal do fluxo.
Tarefa de ANS	Inicia um fluxo de um registro de Definição do ANS. Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo com um gatilho de Tarefa de ANS.

Gatilhos de e-mail de entrada

Inicie um fluxo quando sua instância receber um e-mail.

Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

Com as ações de e-mail de entrada, você não tem controle total sobre o tratamento de anexos de e-mail ou a atribuição do registro de destino de um e-mail. Ao criar um fluxo com um gatilho de e-mail de entrada, você pode executar essas ações com Ação Mover anexos de

Tradução automática

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

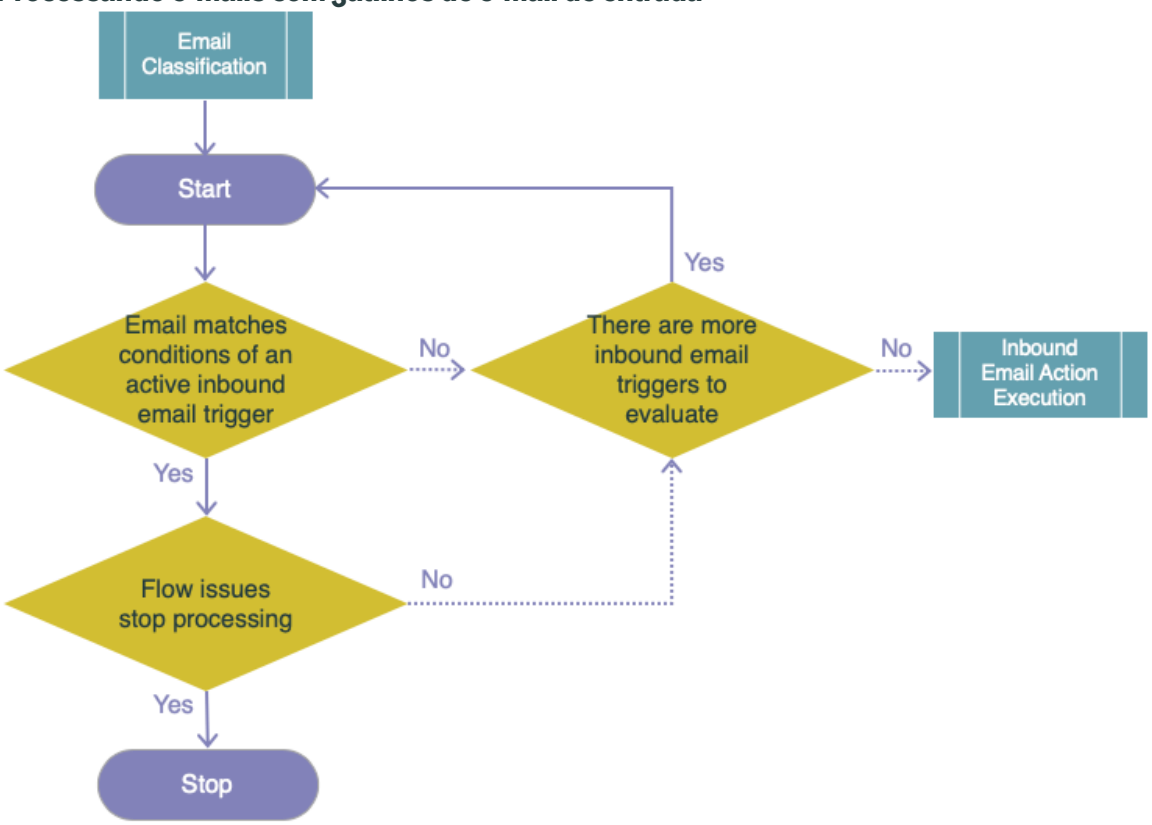
e-mail para registro e Ação Associar registro ao e-mail. Para obter maior controle sobre os anexos de e-mail, você também pode usar o Ação Pesquisar anexos de e-mail para acessar um anexo específico como uma cápsula de dados.

Embora você possa processar um e-mail de entrada com várias ações de e-mail de entrada, não é possível processar um e-mail de entrada com vários fluxos por padrão. É necessária configuração adicional. Para obter informações sobre como parar o processamento em ações de e-mail de entrada, consulte Especificar a ordem de processamento de e-mail de entrada .

Para obter mais informações sobre como executar vários fluxos em um e-mail de entrada, consulte Permitir que vários gatilhos processem um e-mail de entrada.

O diagrama a seguir mostra como os e-mails de entrada são processados por gatilhos de e-mail de entrada. Depois que o e-mail foi classificado como resposta, encaminhamento ou novo e-mail, o sistema tenta corresponder o e-mail a um gatilho de e-mail de entrada ativo. Se o e-mail atender às condições de um gatilho de e-mail de entrada, o fluxo será executado. Se os problemas de fluxo pararem de ser processados, o e-mail terá terminado de ser processado. Se o fluxo não interromper o processamento, o sistema avaliará as condições de mais gatilhos de e-mail de entrada. Se não houver mais gatilhos de e-mail de entrada para avaliar, o sistema tentará corresponder o e-mail a uma ação de e-mail de entrada ativa.

Processando e-mails com gatilhos de e-mail de entrada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Os fluxos de e-mail de entrada usam o remetente do e-mail como o usuário que inicia a sessão. Se o sistema não reconhecer o remetente, o fluxo de e-mail de entrada será executado como o usuário Convidado. Definir o fluxo de e-mail de entrada para ser executado como o usuário que inicia a sessão garante que as ações de fluxo sejam limitadas pelos controles de acesso do usuário. Se o usuário da iniciação precisar de privilégios elevados por algum motivo, faça com que o fluxo de e-mails de entrada chame um subfluxo que seja executado com as funções necessárias. Para testar os controles de acesso de um fluxo de e-mail de entrada, represente um usuário de e-mail de entrada típico e acione manualmente o fluxo.

Gatilhos de spoke

Os spokes podem ter gatilhos externos condicionais e orientados por evento ou webhooks que começam a partir de aplicações de terceiros. Os webhooks atuam como gatilhos que fornecem os dados para um fluxo. Por exemplo, quando você cria um problema de nível P1 em um aplicativo de acompanhamento de problemas de terceiros, ele atualiza o registro do banco de dados de incidentes na instância ServiceNow. Para implementar este fluxo, siga estas etapas:

1. Set up a flow
2. Set up external trigger endpoints .

Opções avançadas

Especifique os requisitos de sessão do usuário necessários para iniciar um fluxo com **Opções Avançadas**.

Quando executar o fluxo

Determine o tipo de sessão que pode acionar o fluxo, se o fluxo deve ser executado quando acionado por determinados usuários e quais tabelas podem acionar o fluxo.

Opções de sessão interativa

Opção	Descrição
Executar somente para sessão não interativa	Fluxo que só é acionado em sessões não interativas. Consulte Sessões não interativas .
Executar somente para sessão interativa do usuário	Fluxo que só é acionado em sessões interativas.
Executar para sessões interativas e não interativas	Fluxo que é acionado em todas as sessões.

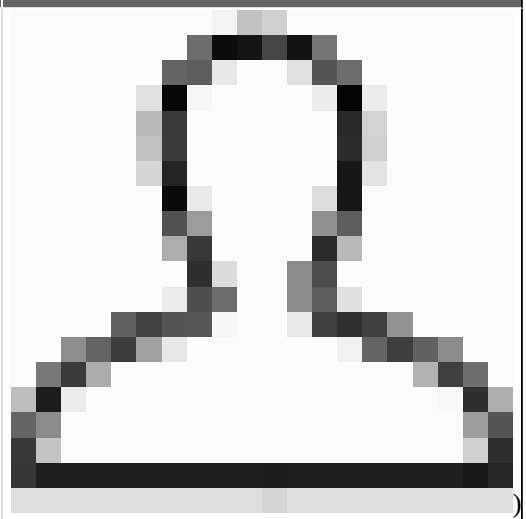
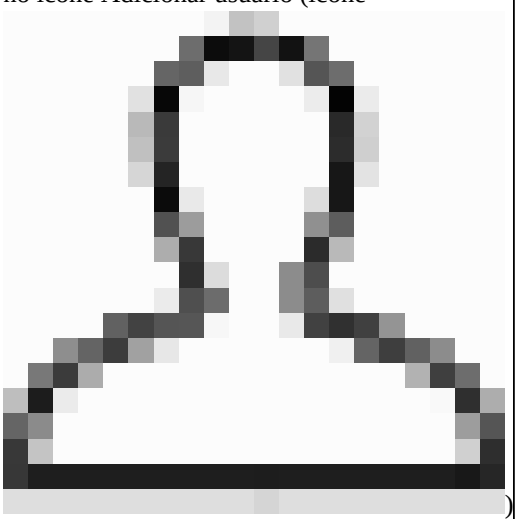
Opções do usuário

Opção	Descrição
Não executar se acionado pelos usuários a seguir	Fluxo que não é acionado para uma lista selecionada de usuários. Clique no ícone Adicionar usuário (ícone

Tradução automática

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

Opções do usuário

Opção	Descrição
	 para adicionar usuários à lista.
Executar somente se acionado pelos usuários a seguir	Fluxo que é acionado somente para uma lista selecionada de usuários. Clique no ícone Adicionar usuário (ícone  para adicionar usuários à lista.
Executar para qualquer usuário	Fluxo que é executado para qualquer usuário.

Opções de tabela

Opção	Descrição
Executar somente na tabela atual	Fluxo que só é acionado para a tabela selecionada.
Executar nas tabelas atuais e estendidas	Fluxo que só é acionado para a tabela selecionada e respectivas tabelas estendidas.

Onde executar o fluxo

Determine se o fluxo deve ser executado em segundo plano ou na sessão atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Executar fluxo em segundo plano (padrão)	Fluxo executado de forma assíncrona em segundo plano. Use esta opção para fluxos que não requerem atualizações imediatas e para permitir que outros processos do sistema sejam executados ao mesmo tempo.
Executar fluxo em primeiro plano	Fluxo executado de forma síncrona na sessão atual. Use esta opção para fornecer atualizações imediatas a um usuário final. Por exemplo, se um fluxo abrir uma tarefa após o fechamento da tarefa anterior, use esta opção para abrir a próxima tarefa imediatamente após um usuário fechar uma outra. **Nota:** Executar um fluxo em primeiro plano pode bloquear o thread da sessão atual e impedir a entrada do usuário até que o fluxo seja concluído. Evite executar fluxos em primeiro plano quando eles contiverem ações que não podem ser interrompidas, como ações que executam script. Ações ou lógica de fluxo que pausam um fluxo não bloquearão uma sessão.

Cápsulas de dados disponíveis por tipo de gatilho

Os designers de fluxo têm acesso a cápsulas de dados do gatilho.

Tipo de gatilho	Cápsulas de dados disponíveis
Registro	**[Rótulo da tabela] Registro** Um objeto que contém o registro-gatilho. **Campos mudados** Uma matriz de objetos que contém os valores de campo que foram mudados. Esta cápsula de dados está disponível somente para os tipos de gatilho **Atualizado** ou **Criado ou Atualizado**. **Nota:** Para processar a cápsula de dados de matriz de **Campos mudados**, você precisará usar a lógica de fluxo "for each". Para obter mais informações sobre como trabalhar com cápsulas de dados de matriz, consulte Dados complexos. **[Rótulo da tabela] Tabela** O ID do sistema da tabela que contém o registro-gatilho. **Executar Datas/horários de início** Objeto de data/hora que armazena quando o fluxo foi iniciado no fuso horário local do sistema. Use esta cápsula de dados para passar um valor de data/hora para outras ações e etapas, como a ação Criar registro ou a ação Atualizar registro. **Executar horários de início UTC** Cadeia de caracteres de data/hora que armazena quando o fluxo foi iniciado no Tempo Universal Coordenado (UTC). Use esta cápsula de dados para passar

Tradução automática

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

Tipo de gatilho	Cápsulas de dados disponíveis
	dados para fluxos legados que esperam cadeias de caracteres de data e hora em UTC.
API REST - Assíncrono	**Parâmetros de caminho** Um objeto que contém parâmetros de caminho na solicitação de entrada. **Parâmetros de Consulta** Um objeto que contém parâmetros de consulta na solicitação de entrada. **Solicitar Cabeçalhos** Um objeto que contém cabeçalhos na solicitação de entrada. **Corpo da Solicitação** Objeto de dados complexos que define a estrutura do corpo da solicitação de entrada. Para obter mais informações sobre objetos complexos, consulte Dados complexos.
Data	**Executar Datas/horários de início** Objeto de data/hora que armazena quando o fluxo foi iniciado no fuso horário local do sistema. Use esta cápsula de dados para passar um valor de data/hora para outras ações e etapas, como a ação Criar registro ou a ação Atualizar registro. **Executar horários de início UTC** Cadeia de caracteres de data/hora que armazena quando o fluxo foi iniciado no Tempo Universal Coordenado (UTC). Use esta cápsula de dados para passar dados para fluxos legados que esperam cadeias de caracteres de data e hora em UTC.
Tarefa de ANS	**Registro de ANS da Tarefa** Um objeto que contém o registro-gatilho de ANS de tarefa. **sla_flow_inputs** Um objeto que contém valores de definição de ANS de tarefa.
E-mail de Entrada	**Registro de E-mail** Um objeto que contém o registro-gatilho do e-mail. **[Rótulo da tabela] Tabela** O ID do sistema da tabela associada ao e-mail de destino. **Corpo do texto** Uma cadeia de caracteres que contém o corpo da mensagem de e-mail. **Assunto** Uma cadeia de caracteres que contém o assunto da mensagem de e-mail. **Registro de Usuário** Um objeto que contém o usuário que enviou o e-mail de gatilho. Se o remetente não tiver um registro de Usuário associado, a cápsula de dados listará o objeto para o usuário Convidado. **Endereços de origem** Uma cadeia de caracteres que contém o endereço de e-mail do remetente.
Base de métrica	**Registro de definição do gatilho de MetricBase**

Tradução automática

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

Tipo de gatilho	Cápsulas de dados disponíveis
	Um objeto que contém o gatilho de registro de definição do gatilho de MetricBase. **Nível** O valor Inteiro do nível de gatilho MetricBase. **Hora do Evento de Métrica** O valor de Data/Hora de quando o evento de métrica ocorreu. **Registro** Um objeto que contém o registro para o qual os eventos de métrica foram coletados.
Catálogo de serviços	**Registro de item solicitado** Um objeto que contém o registro-gatilho do Item da solicitação. **Executar Datas/horários de início** Objeto de data/hora que armazena quando o fluxo foi iniciado no fuso horário local do sistema. Use esta cápsula de dados para passar um valor de data/hora para outras ações e etapas, como a ação Criar registro ou a ação Atualizar registro. **Executar horários de início UTC** Cadeia de caracteres de data/hora que armazena quando o fluxo foi iniciado no Tempo Universal Coordenado (UTC). Use esta cápsula de dados para passar dados para fluxos legados que esperam cadeias de caracteres de data e hora em UTC. **Nome da tabela** O nome da tabela que contém o item do catálogo solicitado.
Mensagem Kafka	**Mensagens** Uma matriz de objetos que contém as mensagens recebidas do tópico do Kafka. Cada mensagem tem cápsulas de dados a seguir. • Cabeçalhos: uma matriz de cabeçalhos, com cada cabeçalho contendo uma chave e um valor. O par chave-valor fornece informações adicionais sobre a mensagem. A chave e o valor são cadeias de caracteres. • Carga: uma cadeia de caracteres que contém o texto da mensagem. • Chave: uma cadeia de caracteres que identifica a ordem de inserção da mensagem. Mensagens com a mesma chave são processadas em ordem.

Diretrizes gerais

Siga estas diretrizes gerais ao criar gatilhos de registro.

Determine se o fluxo precisa de um gatilho ou de uma entrada variável

Os fluxos sempre são executados quando suas condições de gatilho são atendidas. Os gatilhos sempre fornecem os mesmos dados como entrada para fluxos. Se você precisar de uma entrada de variável para iniciar um fluxo, crie um subfluxo.

Adicione condições para especificar quais valores de registro iniciam seu fluxo

Tradução automática

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

Iniciar um fluxo somente quando necessário consome menos recursos do sistema do que iniciar um fluxo, pausá-lo e aguardar para retomar o fluxo até que uma condição de registro específica se aplique. Em vez de criar um fluxo que começa com uma ação Aguardar condição, reprojete o fluxo para incluir a condição de espera como parte do gatilho de registro.

Criar condições exclusivas para gatilhos de registro na mesma tabela

Para impedir que os fluxos substituam um ao outro, crie condições exclusivas para cada fluxo em execução na mesma tabela. Se vários fluxos na mesma tabela o mesmo filtro, não há como saber a ordem na qual os fluxos são executados. O uso de condições também ajuda a otimizar o desempenho do fluxo, retornando um conjunto menor e mais preciso de registros.

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram os registros adicionados ou atualizados aplicando um conjunto de atualizações ou importando um arquivo XML. Essas operações se aplicam à aplicação inteira ou à tabela em vez de a um registro individual.

Substituir gatilhos de registro em tabelas do Catálogo de serviços por gatilhos de aplicação do Catálogo de serviços

O Flow Designer não exibe mais tabelas do Catálogo de serviços como opções para gatilhos de registro. Em vez disso, crie fluxos que usam o tipo de gatilho da aplicação Catálogo de serviços.

Verifique se os usuários que acionam um fluxo têm acesso aos dados da condição do gatilho

Como os fluxos normalmente são executados como o usuário que os aciona, verifique se os usuários têm acesso a todos os dados especificados nas condições do gatilho. Evite criar condições de gatilho para tabelas relacionadas às quais os usuários típicos não têm acesso. Se as condições do gatilho de fluxo exigirem acesso a dados restritos por função, execute os fluxos com a função necessária para acessar esses dados.

Preferências do usuário para fluxos

Habilite ou desabilite as preferências do usuário para o fluxo para mudar as opções disponíveis para Flow Designer.

Preferência de fluxo	Descrição
Mostrar ações de rascunho	Opção para mostrar ou ocultar ações no estado de rascunho do seletor de ações. Por padrão, esta opção está desabilitada e o seletor de ação exibe somente ações publicadas.
Mostrar fluxos acionados	Opção para mostrar fluxos com um gatilho do seletor de subfluxos. Por padrão, esta opção está desabilitada e o seletor de subfluxo oculta os fluxos acionados do seletor de subfluxo.
Mostrar spokes de armazenamento	Opção para mostrar o conteúdo [Flow Designer do ServiceNow Store do seletor de ação. Por padrão, esta opção está habilitada, o que exibe o conteúdo [Flow Designer de ServiceNow Store spokes que você já instalou.
Mostrar alternância de script em linha.	Opção para adicionar ou editar scripts em linha ao configurar uma entrada de ação. Por padrão, essas opções estão habilitadas e você pode adicionar ou editar scripts em linha.
Mostrar opções de conexão avançadas	Opção para mostrar propriedades de conexão avançadas para ações que usam aliases de conexão ou conexões em linha. Por padrão, esta opção está desabilitada.
Mostrar fluxos como diagramas	Opção para mostrar todos os fluxos na exibição de diagrama de fluxo. Por padrão, esta opção está desabilitada e todos os fluxos são abertos na exibição de texto descritivo.

Tradução automática

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

Preferência de fluxo	Descrição
Testes de atualização automática	Opção para criar um canal Asynchronous Message Bus (AMB) para simulações de fluxos e ações. O canal AMB ouve mudanças de estado de detalhes de execução que estão em um estado de espera. Quando os detalhes da execução são concluídos, o canal AMB é fechado e define o estado como concluído. Por padrão, esta opção está desabilitada e você deve atualizar manualmente os detalhes da execução.
Mostrar recomendações	Opção para mostrar Recomendações do Now Assist para criar um fluxo. O sistema gera recomendações com base na posição atual no fluxo e nos nomes de componente de fluxo listados anteriormente. Por padrão, esta opção está habilitada.

Tipos de variáveis compatíveis Catálogo de serviços

Flow Designer oferece suporte a vários tipos de variáveis Catálogo de serviços para conjuntos de variáveis de linha única e de várias linhas.

Tipos de variáveis compatíveis

Catálogo de serviços tipo de variável	Flow Designer tipo de variável para conjuntos de variáveis de linha única	Flow Designer tipo de variável para conjuntos de variáveis com várias linhas
Caixa de seleção	Verdadeiro/falso	Verdadeiro/falso
Data	Data	Date/hora
Data e hora	Date/hora	Date/hora
Duração	Duração	Cadeia de caracteres
E-mail	E-mail	Cadeia de caracteres
HTML	HTML	Sem suporte
Endereço IP	Endereço IP	Cadeia de caracteres
Rótulo	Cadeia de caracteres	Sem suporte
Coletor de listas	Lista	Sem suporte
Múltipla Escolha de Pesquisa	Opção	Cadeia de caracteres
Caixa de seleção de pesquisa	Opção	Cadeia de caracteres
Macro	Cadeia de caracteres	Sem suporte
Macro com rótulo	Cadeia de caracteres	Sem suporte
Mascarado	Código mascarado	Cadeia de caracteres
Texto de várias linhas	Área de texto pequena com várias linhas	Cadeia de caracteres
Múltipla escolha	Opção	Opção
Escala numérica	Inteiro	Inteiro
Referência	Referência	Cadeia de caracteres
Caixa de seleção	Opção	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.

Tipos de variáveis compatíveis

Catálogo de serviços tipo de variável	Flow Designer tipo de variável para conjuntos de variáveis de linha única	Flow Designer tipo de variável para conjuntos de variáveis com várias linhas
Texto de linha única	Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres
URL	URL	Cadeia de caracteres
Texto de linha única larga	Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres
Sim/Não	Verdadeiro/falso	Verdadeiro/falso

Tópicos relacionados

Types of service catalog variables

Funções de transformação

Transforme valores de cápsula de dados sem a necessidade de escrever um script. Use funções de transformação para reformatar texto, executar cálculos matemáticos, limpar instruções SQL potencialmente inseguras e serializar objetos complexos em XML bruto.

As categorias de função de transformação disponíveis incluem data e hora, cadeiade caracteres, utilitários, matemática simples, limpar argumentos de shell, limpar SQLe dados complexos. Alguns exemplos de usos da função de transformação incluem:

- Cortando o espaço em branco de uma cadeia de caracteres antes de integrá-la ao CMDB.
- Adicionar dias, horas, minutos e segundos a uma data ou hora para localizar um fuso horário específico.
- Limpando valores SQL para impedir a injeção como parte de uma etapa JDBC para um spoke IntegrationHub.
- Recuperar um valor apropriado de um mapa de prioridades que têm valores equivalentes em um banco de dados de terceiros.
- Transformar um objeto complexo em XML bruto como parte de um campo **Corpo da solicitação** da etapa REST.

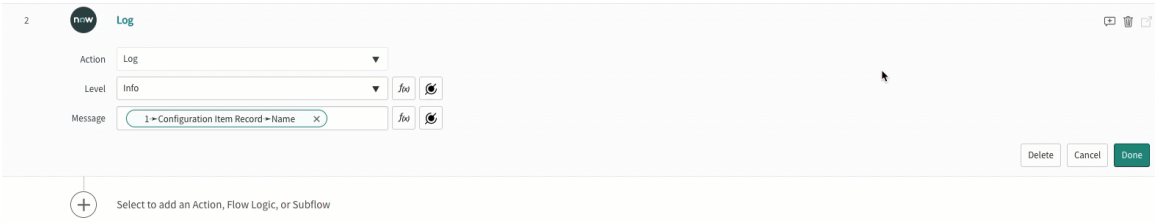
Nota:
As funções de transformação personalizadas não são compatíveis no momento. Para obter informações sobre como criar funções personalizadas para transformar dados Flow Designer, consulte Scripts em linha.

Aplicação de uma função de transformação

Você pode aplicar uma função de transformação a uma cápsula de dados ao projetar ou criar um fluxo. Para aplicar uma função de transformação, aponte ou tabule para uma cápsula de dados e selecione o ícone **f(x)** ( ) que aparece. Selecionar o ícone exibe a lista Transformações disponíveis. Selecione a função de transformação que você deseja aplicar à cápsula de dados, insira as informações nos campos obrigatórios e selecione **Aplicar**. A função de transformação selecionada aparece na lista Transformações aplicadas.

Tradução automática

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



Aplicação de várias funções de transformação

Você pode aplicar várias funções de transformação à mesma cápsula de dados. O sistema aplica funções de transformação sequencialmente de cima para baixo, conforme listado na lista Transformações aplicadas. Por exemplo, você pode aplicar uma função de transformação Cadeia de caracteres em data seguida pela função de transformação Adicionar hora.

Exibição de funções de transformação aplicadas

Você pode descobrir quais funções de transformação são aplicadas a uma cápsula de dados observando a lista Transformações aplicadas. Ao projetar ou criar um fluxo ou ação, aponte para ou tabule na cápsula de dados e selecione o ícone **f(x)** (f(x)). Você também pode exibir as funções de transformação aplicadas nos detalhes de execução do fluxo.

Nota:
Os valores de saída para as funções de transformação aplicadas são valores de campo, não valores de exibição .

Quando uma cápsula de dados é solta em determinados tipos de entradas, o sistema sugere automaticamente uma categoria de função de transformação que está relacionada à entrada. Por exemplo, o sistema sugere funções de transformação para escapar de caracteres especiais em instruções SQL, impedir a injeção de script em scripts de shell e validar solicitações de API ou operação. Atualmente, o sistema sugere categorias de função de transformação para estas entradas:

- Para cápsulas de dados descartadas na entrada da **Instrução SQL** da etapa JDBC, a categoria de função de transformação limpar SQL é exibida automaticamente.
- Para cápsulas de dados descartadas na entrada do **Comando** da etapa SSH, a categoria de função de transformação limpar argumentos de shell é exibida automaticamente.

Diretrizes gerais

Aplicar funções de transformação a tipos válidos de cápsulas de dados para a entrada

Certifique-se de verificar o tipo de cápsula de dados para a entrada antes de aplicar uma função de transformação. Aplicar uma função de transformação a um tipo de cápsula de dados inválido faz com que o sistema ignore a transformação. Também ocorrerá um erro se as funções de transformação produzirem resultados que o sistema não possa analisar. Por exemplo, ao transformar uma cadeia de caracteres em uma data, o sistema emitirá um erro se a transformação não produzir uma data válida.

Confirmar funções de transformação aplicadas para várias entradas com a mesma cápsula de dados

Uma função de transformação cria um novo valor no tempo de execução para uma entrada específica e não muda a cápsula de dados original. Se você usar a mesma cápsula de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 várias ações ou etapas, as funções de transformação deverão ser aplicadas a cada entrada individualt.

Exibir valores transformados finais nos detalhes de execução do fluxo

Somente o valor transformado final aparece nos detalhes de execução do fluxoe não o valor de cada transformação aplicada.

Teste as funções de transformação para verificar se elas produzem os resultados esperados

Certifique-se de que suas funções de transformação produzam os valores de tempo de execução esperados para as cápsulas de dados. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo e Testar uma ação.

Funções de transformação de data e hora

Use as funções de transformação de data e hora para recalcular ou reformatar cápsulas de dados para valores de data/hora.

As funções de transformação de data e hora exigem uma cápsula de dados de entrada de data/hora ou cadeia de caracteres. Algumas funções também oferecem suporte a cápsulas de dados de duração. Certifique-se de usar o tipo de cápsula de dados de entrada correto ao aplicar funções de transformação de data e hora. Se uma função de transformação de data e hora for aplicada a um tipo de cápsula de dados impróprio, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Testar um fluxo.

Nota:
Os valores de data/hora de tempo de execução não são localizados e aparecem no fuso horário UTC (Tempo Universal Coordenado). Para obter mais informações, consulte Fusos horários e representação de fuso horário .

Adicionar Tempo

Adiciona dias, horas, minutos ou segundos a uma data/hora, data, prazo ou duração de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Data/Hora, Data, Data de vencimento ou Duração **Nota:** Se a entrada for uma data ou data de vencimento, a transformação criará um valor de data/hora completo usando valores de hora de hora 0, minuto 0 e segundo 0.	*`Duration`* - Quantidade de tempo a ser adicionada em dias, horas, minutos e segundos	Data/Hora: valor de Data/Hora transformado após adicionar o especificado *`Duration`*

Exemplo

- Entrada: `2019-09-12 11:00:00`
- Duração: `3 horas`
- Saída: `2019-09-12 14:00:00`

Tradução automática

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

Subtrair tempo

Subtrai dias, horas, minutos e/ou segundos da data/hora, data, data de vencimento ou duração de entrada.

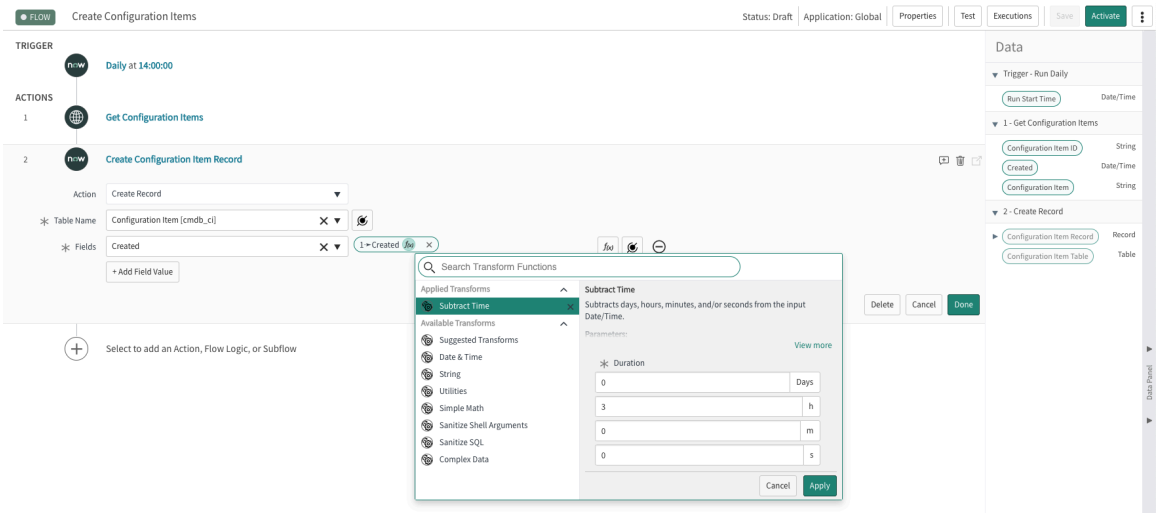
Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Data/Hora, Data, Data de vencimento ou Duração **Nota:** Se a entrada for uma data ou data de vencimento, a transformação criará um valor de data/hora completo usando valores de hora de hora 0, minuto 0 e segundo 0.	`Duration` - Insira uma quantidade de tempo para subtrair em dias, horas, minutos e segundos	Data/hora: valor de data/hora transformado após a subtração do especificado. `Duration`

Exemplo

- Entrada: `2019-09-12 11:00:00`
- Duração: `2 dias, 1 hora, 5 minutos, 10 segundos`
- Saída: `2019-09-10 09:54:50`

Neste exemplo, o fluxo recupera um registro de item de configuração do CMDB de uma instância remota. A função de transformação Subtrair hora localiza o valor do campo **Criado** subtraindo três horas da data/hora de entrada.

Localizar o fuso horário de um valor de campo



Cadeia de caracteres para data

Converte a cadeia de caracteres de entrada em uma data/hora.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres formatada conforme especificado em *Input Date Format*	• *Input Date Format* - Data/hora ou formato de data da cadeia de caracteres de entrada • *Custom Format* - Data/hora válida ou formato de data representado como uma cadeia de caracteres. Obrigatório somente se o Formato Personalizado for selecionado como *Input Date Format*.	Data/Hora

Nota:

- Se o valor de Data/Hora da entrada **Formato Personalizado** estiver incompleto, a transformação criará um valor de Data/Hora completo usando datas e horas padrão. Nesse caso, a transformação assume como padrão o ano atual, o mês atual, o primeiro dia do mês, a hora 0, o minuto 0 e o segundo 0. Por exemplo, um valor de cápsula de dados de entrada de **outubro de 2019** e um formato de data personalizado de **MMM aaaa** produz uma saída de `2019-10-01 00:00:00`.
- Se você usar um tipo de cápsula de dados incorreto ou um **formato personalizado**inválido, o fluxo será cancelado durante o tempo de execução.

Exemplo

- Entrada: `"1995-11-20"`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída: `1995-11-20 00:00:00`

Data para cadeia de caracteres

Converte a data/hora, data ou data de vencimento em uma cadeia de caracteres. Selecione um **formato de data** para a data/hora de entrada. Como alternativa, insira um **formato personalizado** para a data/hora de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
data/hora, data ou data de vencimento.	• *Output Date Format* - Data/hora ou formato de data da cadeia de caracteres de saída • *Custom Format* - Data/hora válida ou formato de data representado como uma cadeia de caracteres. Obrigatório somente se o formato personalizado for selecionado como o **formato de data**.	Cadeia de caracteres formatada conforme especificado em *Output 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.

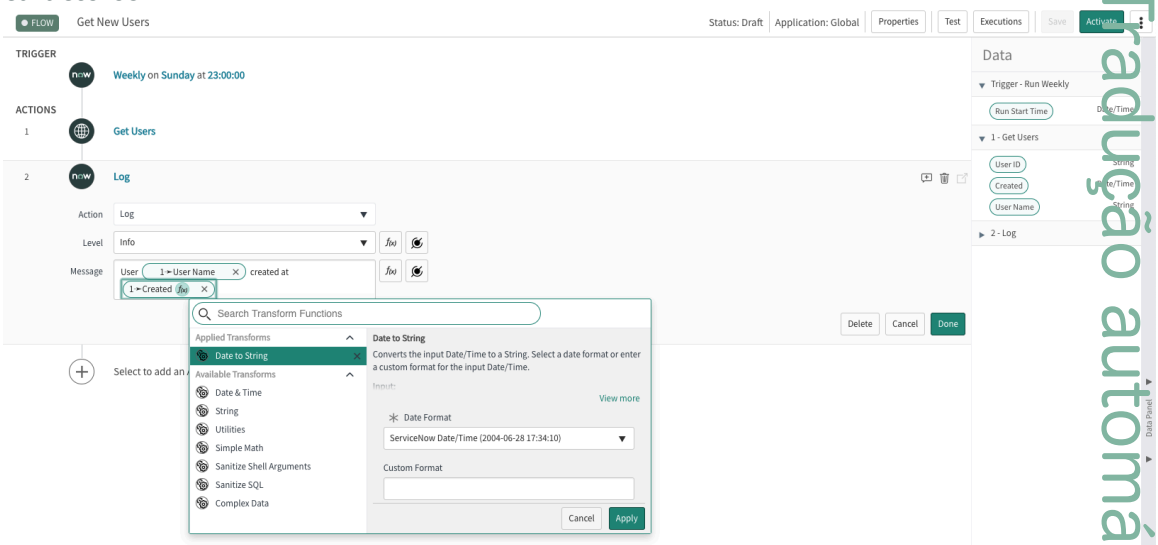
Nota:
Se você usar um tipo de cápsula de dados de entrada incorreto ou um **formato personalizado**inválido, o fluxo será cancelado durante o tempo de execução.

Exemplo

- Entrada: `1969-12-31 14:23:57`
- Formato de data de saída: `Personalizado (inserir abaixo)`
- Formato personalizado: `'On' MMM dd, aaaa 'at' hh:mm a`
- Saída: `"Em 31 de dezembro de 1969 às 14h23"`

Neste exemplo, o fluxo recupera um registro de usuário [sys_user] de um banco de dados de terceiros. A função de transformação Data em cadeia de caracteres converte o formato do campo **Criado** e registra a data, a hora e o nome associados ao registro.

Concatenar um valor de data/hora com um valor de cadeia de caracteres



Formatos de data personalizados

Você pode especificar um formato de data personalizado com uma sequência de cadeias de caracteres de padrão de data e hora específicas. Uma cadeia de caracteres padrão consiste em uma ou mais letras maiúsculas e minúsculas de A a Z. Qualquer texto entre aspas é ignorado e, em vez disso, é copiado para a saída de data.

Cadeia de caracteres	Descrição	Formatos de Saída	Exemplo
G	Designador de era	Texto	AD
y	Ano	Ano	2019; 19
Y	Semana do ano	Ano	2019; 19
M	Mês do ano (na data)	Mês	Julho; jul; 07
L	Mês do ano (valor autônomo)	Mês	Julho; jul; 07

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição	Formatos de Saída	Exemplo
w	Semana do ano	Número	52
Sem	Semana do mês	Número	1
D	Dia do ano	Número	365
D	Dia do mês	Número	2
F	Dia da semana do mês	Número	3
E	Nome do dia na semana	Texto	Quarta-feira; qua
u	Dia da semana	Número	3
a	a.m. ou p.m.	Texto	p.m.
H	Hora do dia de 0 a 23	Número	0
k	Hora do dia de 1 a 24	Número	24
mil	Hora em am ou pm de 0 a 11	Número	0
h	Hora em am ou pm de 1 a 12	Número	12
M	Minuto da hora	Número	59
s	Segundo do minuto	Número	1
S	Milissegundo	Número	500
z	Fuso horário no formato padrão	Fuso horário no formato padrão	Horário padrão do Pacífico; PST
Z	Fuso horário no formato RFC 822	Fuso horário no formato RFC 822	-0800
X	Fuso horário no formato ISO 8601	Fuso horário no formato ISO 8601	-08; -0800; -08:00

Dia

Recupera o componente do dia da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro: dia a partir da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída: `20`

Hora

Recupera o componente de hora da data/hora especificada.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro — Hora da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída:`13`

Minuto

Recupera o componente de minuto da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro — Componente de minuto da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída: `06`

Segundo

Recupera o segundo componente da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro: o segundo componente a partir da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída: `12`

Mês

Recupera o componente do mês da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro — Componente do mês a partir da data especificada.

Tradução automática

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

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20 13:06:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída: `11`

Semana

Avalia o número da semana para a data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro: o número da semana da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-04-07 12:01:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída: `15`

Ano

Recupera o componente do ano da data/hora especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Data/Hora	Inteiro — Componente do ano a partir da data especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-04-07 12:01:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Saída: `2021`

Diferença de datas

Avalia a diferença de duração de tempo entre a data de entrada especificada e a data do parâmetro e, em seguida, adiciona a diferença de duração à hora da época (1970-01-01 00:00:00).

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
data/hora, data ou data de vencimento.	data/hora, data ou data de vencimento.	Duração — Diferença de duração de tempo adicionada à hora da época (1970-01-01 00:00:00).

Tradução automática

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

Exemplo

- Entrada: `2021-05-02 09:10:12`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Parâmetros: `2021-04-07 06:02:23`
- Saída: `1970-01-26 03:07:49`

Fim do mês

Avalia o último dia do mês após adicionar o número especificado dos meses à data especificada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Data	Número de meses - meses a serem adicionados à data especificada.	Inteiro: último dia do mês após adicionar o número de meses à data de entrada especificada.

Exemplo

- Entrada: `2021-11-20`
- Formato de data de entrada: `Data ISO (28/06/2004)`
- Número de meses: `3`
- Saída: `28/02/2022`

Funções de transformação de cadeia de caracteres

Use funções de transformação de cadeia de caracteres para reformatar ou executar cálculos em cápsulas de dados de cadeia de caracteres.

As funções de transformação de cadeia de caracteres exigem uma cápsula de dados de entrada de cadeia de caracteres. Certifique-se de usar o tipo de cápsula de dados de entrada correto ao aplicar funções de transformação de cadeia de caracteres. Se uma função de transformação de cadeia de caracteres for aplicada a um tipo de dados impróprio, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Testar um fluxo.

Converter cadeia de caracteres em número

Converte uma cadeia de caracteres em um número.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Número: número convertido de uma cadeia de caracteres.

Exemplo

- Entrada: `"500"`
- Saída: `500`

Tradução automática

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

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada contém uma determinada sequência de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se existe uma sequência de caracteres na cadeia de caracteres de entrada

Exemplo

- Entrada: `Pizza de Queijo`
- Parâmetro: `Queijo`
- Saída: `verdadeiro`

Não contém

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada não contém uma determinada sequência de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se uma sequência de caracteres não existe na cadeia de caracteres de entrada

Exemplo

- Entrada: `Pizza de Queijo`
- Parâmetro: `Joey`
- Saída: `verdadeiro`

Termina com

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada termina com uma determinada sequência de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se a cadeia de caracteres de entrada termina com a sequência de caracteres fornecida

Exemplo

- Entrada: `Pizza de Queijo`
- Parâmetro: `Pizza`
- Saída: `verdadeiro`

Tradução automática

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

Primeiro caractere

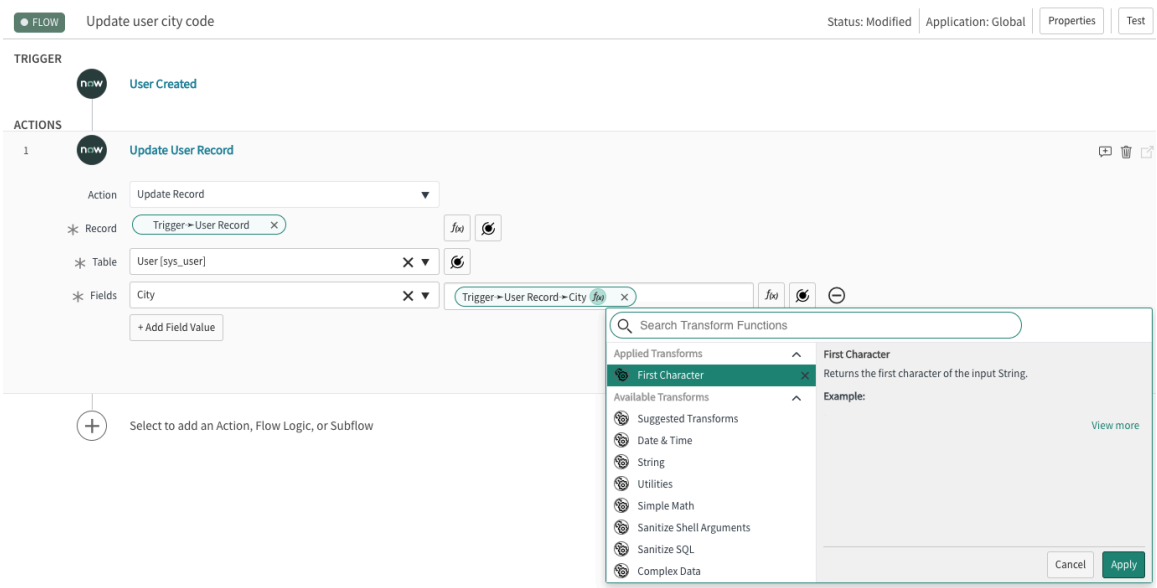
Retorna o primeiro caractere da cadeia de caracteres de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres transformada como o primeiro caractere da cadeia de entrada.

Exemplo

- Entrada: `Madri`
- Saída: `M`

Neste exemplo, o fluxo é acionado quando um registro de usuário [sys_user] é criado. O fluxo atualiza o campo **Cidade** para o registro do usuário [sys_user] com um código que é representado como o primeiro caractere do nome da cidade.



Último caractere

Retorna o último caractere da cadeia de caracteres de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres transformada como o último caractere da cadeia de entrada.

Exemplo

- Entrada: `Madri`
- Saída: `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.

Substituir cadeia de caracteres

Retorna uma cadeia de caracteres substituída da cadeia de caracteres de entrada com base no regex fornecido e na cadeia de caracteres de substituição.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	• *Regex* - Expressão regular a ser correspondida para substituição • *Replace String* - Cadeia de caracteres de substituição	Cadeia de caracteres resultante após a substituição com determinados parâmetros

Exemplo

- Entrada: `pizza de pepperoni`
- Parâmetros:
  - Regex: `Peperoni`
  - Cadeia de caracteres de substituição: `Queijo`
- Saída: `Pizza de Queijo`

Tamanho

Retorna o número total de caracteres na cadeia de caracteres de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Inteiro

Exemplo

- Entrada: `exemplo de cadeia de caracteres de entrada.`
- Saída: `21`

Divisão

Retorna uma Array.String com base em um **separador** fornecido que divide a cadeia de caracteres de entrada. Se o campo **Separador** for deixado em branco, a transformação será ignorada e o sistema retornará a cadeia de caracteres de entrada. Se qualquer tipo de dados diferente de Cadeia de caracteres for inserido como **Separador**, o sistema converterá o valor fornecido em Cadeia de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	*Separator* - Insira um delimitador que especifique onde a cadeia de caracteres de entrada deve ser dividida. Se deixado em branco, a cadeia de caracteres de entrada não será transformada no tempo de execução.	Array.String uma matriz de substrings da

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
		cadeia de caracteres de entrada.

Exemplo

- Entrada: `exemplo, entrada, cadeia de caracteres.`
- Separador: `,`
- Saída: `["Exemplo", "entrada", "cadeia de caracteres."]`

Começa com

Retorna **verdadeiro** quando a cadeia de caracteres de entrada começa com uma determinada sequência de caracteres.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Caracteres a serem pesquisados.	Booliano que indica se a cadeia de caracteres de entrada começa com a sequência de caracteres fornecida

Exemplo

- Entrada: `Pizza de Queijo`
- Parâmetro: `Chees`
- Saída: `verdadeiro`

Substring

Retorna uma substring da cadeia de caracteres de entrada que se baseia no índice de **início** e **no índice de término**fornecidos. O índice da cadeia de caracteres de entrada começa em 0.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	• *`Start Index`* - Índice do primeiro caractere a ser incluído na substring retornada • *`End Index`* - Índice do último caractere a ser incluído na substring retornada	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres transformada como substring da cadeia 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.

Exemplo

- Entrada: `exemplo de cadeia de caracteres de entrada`
- Índice de início: `3`
- Índice de término: `6`
- Saída: `mple`

Para minúsculas

Converte os caracteres da cadeia de caracteres de entrada em minúsculas.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	cadeia de caracteres em minúsculas.

Exemplo

- Entrada: `exemplo de cadeia de caracteres de entrada`
- Saída: `exemplo de cadeia de caracteres de entrada`

Para maiúsculas/minúsculas

Altera o caso das palavras na cadeia de caracteres de entrada. Coloca a primeira letra de cada palavra em maiúscula e as letras restantes da palavra em minúsculas. Uma palavra é considerada qualquer cadeia de caracteres separada por um espaço, hífen, barra invertida ou caractere de barra. A função de transformação sempre avalia as palavras da esquerda para a direita para determinar a primeira letra.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	cadeia de caracteres em letras maiúsculas

Exemplo

- Entrada: `exAMPle-input string/TEXT`
- Saída: `exemplo - Cadeia de caracteres/texto de entrada`

Para maiúsculas

Converte os caracteres da cadeia de caracteres de entrada em maiúsculas.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	cadeia de caracteres em maiúsculas.

Exemplo

- Entrada: `exemplo de cadeia de caracteres de entrada`
- Saída: `EXAMPLE INPUT 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.

Corte

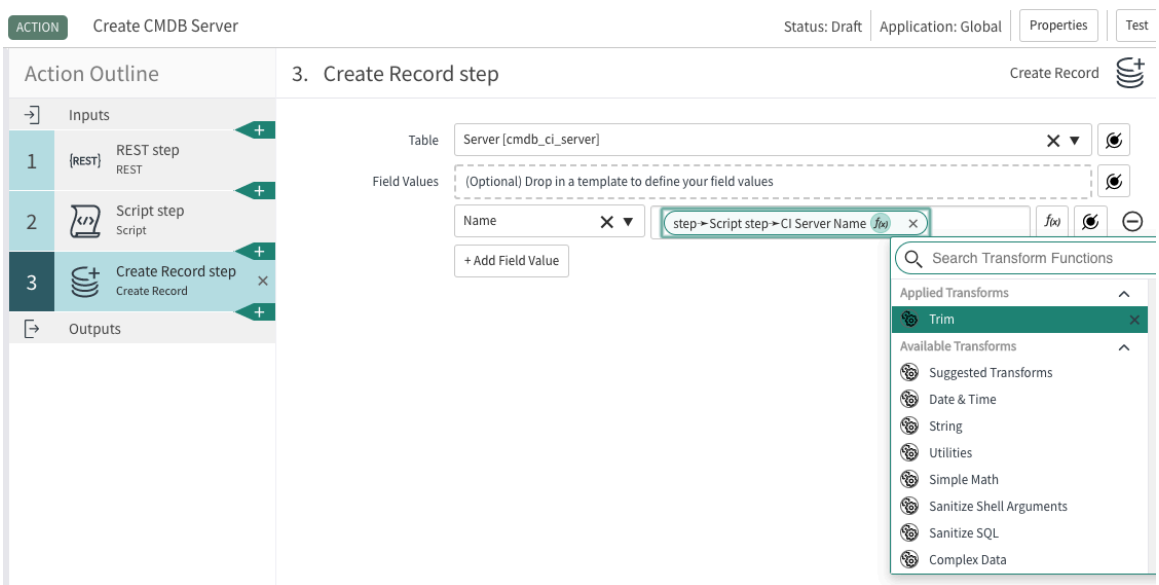
Remove espaços em branco do início e do final da cadeia de caracteres de entrada. Não remove o espaço em branco na cadeia de caracteres de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres transformada com espaço em branco cortado

Exemplo

- Entrada: `SQL Server APAC 1`
- Saída: `SQL Server APAC 1`

Neste exemplo, a ação faz uma chamada REST para um sistema de terceiros e obtém um corpo de resposta que contém dados sobre um servidor. Em seguida, a função de transformação Trim remove qualquer espaço em branco indesejado antes de adicionar o nome do servidor a um novo registro na tabela Servidor [cmdb_ci_server].



Funções de transformação de utilitários

Use funções de transformação de utilitários para retornar um objeto complexo de uma matriz ou um valor associado a uma chave específica.

As funções de transformação de utilitários exigem uma cápsula de dados de entrada de Matriz, Par Nome-Valor, Cadeia de caracteres, Inteiro ou Opção. Certifique-se de usar o tipo de cápsula de dados de entrada correto ao aplicar funções de transformação de utilitários. Se uma função de transformação de utilitário for aplicada a um tipo de dados impróprio, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Testar um fluxo.

Obter primeiro item da matriz

Retorna o primeiro item da matriz de entrada como um objeto complexo.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz	*Complex Object* - Primeiro item encontrado na matriz de entrada

Obter item da matriz

Retorna um objeto complexo a partir da matriz de entrada. Insira um valor para o *Nth Item* na matriz de entrada que você deseja retornar. O *Nth Item* representa o índice da matriz, começando em 0.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Matriz	*Nth Item* - Insira o índice do objeto de destino na matriz de entrada. O índice da matriz começa em 0.	Objeto Complexo

Obter item de nome/valores

Retorna um valor que está associado a uma chave correspondente de um mapa de pares de nome-valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Pares Nome-Valor	• *Key* - Nome da chave usada para pesquisar o valor correspondente • *Default* - O valor retornado quando não há chave correspondente	Cadeia de caracteres associada à chave correspondente

Nota:
Ao aplicar a função de transformação Obter item de nome/valores, considere que o valor de tempo de execução pode ser o valor do sistema, não o valor de exibição. Por exemplo, se estiver mapeando o campo **Prioridade** na tabela Incidente para um campo semelhante em uma tabela remota, o valor de tempo de execução retornado poderá ser 2, não 2 - Alto.

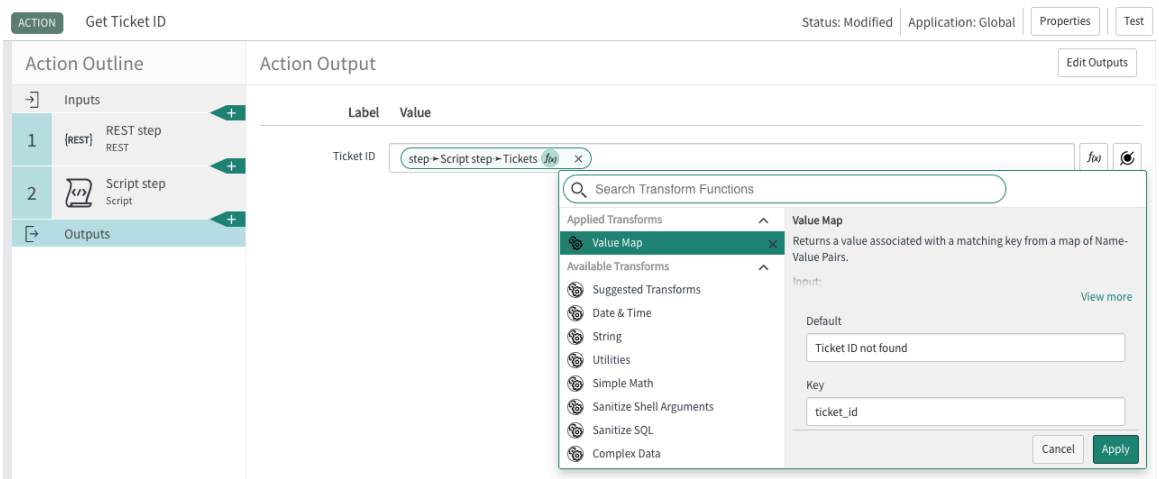
Tradução automática

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

Exemplo

- Entrada: `"username":"abel.tuter"`
- Chave: nome de `usuário`
- Padrão: `example.username`
- Saída: `abel.tuter`

Neste exemplo, uma ação faz uma chamada REST para um sistema de terceiros e obtém dados de tíquete como um mapa de pares de nome-valor. Um ID de tíquete é fornecido como saída para esta ação. A função de transformação Obter item de nome/valores retorna o valor que está associado à chave " `ticket_id` " ou o ID do tíquete não encontrado.



Obter último item da matriz

Retorna o último item da matriz de entrada como um objeto complexo.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz	*`Complex Object`* - Último item encontrado na matriz de entrada

Está em branco

Retorna **verdadeiro** quando a entrada está em branco. Uma entrada de cadeia de caracteres está em branco quando é uma cadeia de caracteres vazia. Uma entrada de número inteiro está em branco quando é zero. Uma entrada booliana está em branco quando é **falsa**.

Cápsula de dados de entrada	Saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo

- Entrada: uma cápsula de dados inteiros com `0`
- Saída: `verdadeiro`

Tradução automática

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

É falso

Retorna **verdadeiro** quando a entrada é falsa. Uma cadeia de caracteres é falsa quando é uma cadeia de caracteres vazia. Um número inteiro é falso quando é zero. Uma entrada booliana é falsa quando é **falsa**.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo

- Entrada: uma cápsula de dados inteiros com `13`
- Saída: `falso`

Não está em branco

Retorna **verdadeiro** quando a entrada não está em branco. Uma cadeia de caracteres não está em branco quando não é uma cadeia de caracteres vazia. Um número inteiro não está em branco quando é diferente de zero. Uma entrada booliana não está em branco quando é **verdadeira**.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo

- Entrada: uma cápsula de dados inteiros com `13`
- Saída: `verdadeiro`

É nulo

Retorna **verdadeiro** quando o valor de entrada é nulo. Uma entrada será nula se não for inicializada ou se for um objeto ou referência nula.

Cápsula de dados de entrada	Saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo

- Entrada: uma cápsula de dados inteiros com `725`
- Saída: `falso`

É verdadeiro

Retorna **verdadeiro** quando a entrada é verdadeira. Uma cadeia de caracteres é verdadeira quando não é uma cadeia de caracteres vazia. Um número inteiro é verdadeiro quando é tudo menos zero. Uma entrada booliana é verdadeira quando é **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.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Qualquer	Retorna **verdadeiro** ou **falso**

Exemplo

- Entrada: uma cápsula de dados inteiros com `13`
- Saída: `verdadeiro`

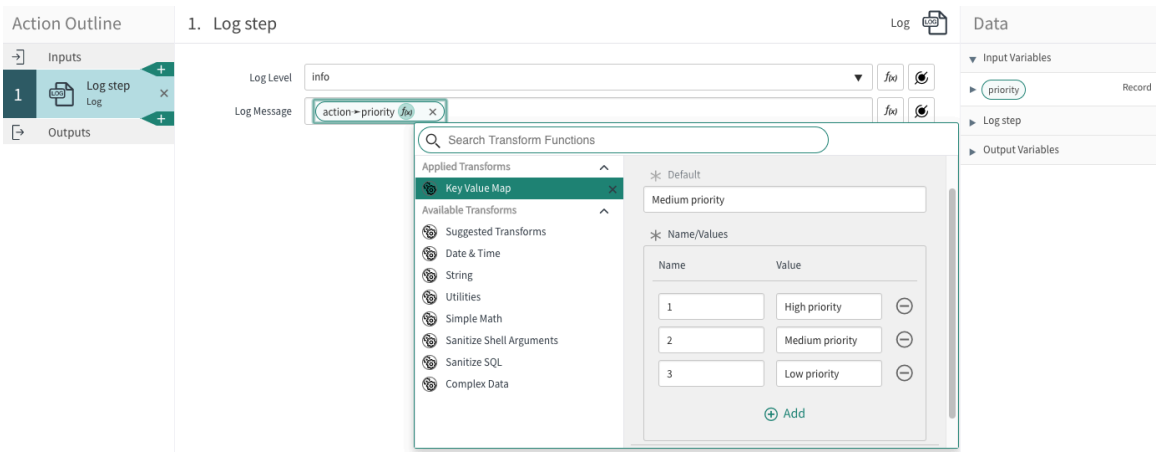
Mapa de valor de chave

Retorna um valor associado a uma chave correspondente ou um valor padrão se não houver uma correspondência.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres ou número inteiro	• *`Name`* - A chave usada para encontrar o valor correspondente • *`Value`* - O valor correspondente a uma chave específica • *`Default`* - O valor retornado quando não há nome correspondente	Cadeia de caracteres associada à chave correspondente

Exemplo

Neste exemplo, uma ação de log armazena a prioridade de um registro como uma mensagem. Na seção Nome-Valores, cada prioridade é mapeada para um valor de cadeia de caracteres correspondente. Quando o fluxo é executado, o número de prioridade do registro é transformado em uma cadeia de caracteres e a cadeia de caracteres é registrada em log em uma mensagem.



Classificação

Classifica a matriz especificada em ordem crescente ou decrescente.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Array.String, Array.Integer, Array.Boolean ou Array.Datetime. - Matriz não classificada	`Sort Order` - Crescente ou decrescente	Matriz - Matriz classificada

Nota:
A função de classificação faz distinção entre maiúsculas e minúsculas para array.strings.

Exemplo

- Entrada: `[7, 2, 3, 1, 7, 9]`
- Parâmetro: crescente
- Saída: `[1, 2, 3, 7, 7, 9]`

Exclusivo

Remove os elementos duplicados da matriz especificada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Array.String, Array.Integer, Array.Boolean ou Array.Datetime.	Matriz - depois que os elementos duplicados são removidos

Exemplo

- Entrada: `[7, 2, 3, 2, 7, 9]`
- Saída: `[7, 2, 3, 9]`

Ingressar

Concatena os elementos individuais da matriz especificada com o delimitador especificado e retorna a cadeia de caracteres concatenada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Array.String, Array.Integer, Array.Boolean ou Array.Datetime.	Delimitador — Caractere que separa os elementos individuais após a concatenação.	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres após a adição de um delimitador.

Exemplo

- Entrada: `[1, 2, 3]`
- Parâmetros: `<`
- Saída: `1<2<3`

Funções de transformação matemática simples

Use funções de transformação matemática simples para executar cálculos matemáticos básicos em cápsulas de dados numéricos.

As funções de transformação matemática simples exigem uma cápsula de dados de entrada Array.Number, Array.Integer ou Array.Decimal. Certifique-se de usar o tipo de cápsula de dados de entrada correto ao aplicar funções de transformação matemática simples. Se uma 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.

de transformação matemática simples for aplicada a um tipo de dados impróprio, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Testar um fluxo.

Valor absoluto

Uma função matemática que retorna a distância de zero para qualquer número real. Um valor absoluto é sempre positivo ou igual a zero.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número como o valor absoluto do número de entrada

Exemplo

- Entrada: `-3`
- Saída: `3`

Adicionar

Adiciona o valor fornecido à entrada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número a ser adicionado.	Número como a adição do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `16`

Média

Retorna o valor médio dos elementos na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Número, Matriz.Inteiro ou Matriz.Decimal	Número como o valor médio da matriz de entrada.

Exemplo

- Entrada: `[10, 30, 20]`
- Saída: `20`

Contagem

Retorna o número de elementos na matriz de entrada.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Número, Matriz.Integer, Matriz.Decimal, Matriz.Objeto, Matriz.Cadeia de caracteres ou Matriz.Booliano	Número de elementos na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[2, 10, 30]`
- Saída: `3`

Dividir

Divide o valor de entrada por um determinado valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número pelo qual dividir o valor de entrada.	Número como a divisão do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `3`

Máximo

Retorna o valor mais alto encontrado na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Número, Matriz.Inteiro ou Matriz.Decimal	Número como o valor mais alto na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[1, -5, 20, 6]`
- Saída: `20`

Mediana

Retorna o valor mediano dos elementos na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Número, Matriz.Inteiro ou Matriz.Decimal	Número como o valor mediano da matriz de entrada.

Exemplo

- Entrada: `[10, 30, 15]`
- Saída: `15`

Tradução automática

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

Mínimo

Retorna o valor mais baixo encontrado na matriz de entrada.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Número, Matriz.Inteiro ou Matriz.Decimal	Número como o valor mais baixo na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[1, -5, 20, 6]`
- Saída: `-5`

Multiplicar

Multiplica o valor de entrada por um determinado valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número a ser multiplicado.	Número como multiplicação do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `48`

Energia

Retorna o valor do valor de entrada elevado à potência de um determinado valor.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número como o expoente da potência.	Número como a potência do valor de entrada para o parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `2`
- Parâmetro: `3`
- Saída: `8`

Arredondar

Uma função matemática que aproxima um valor numérico com base em regras de arredondamento e uma posição de dígito. A função arredonda para cima adicionando um ao dígito a ser arredondado e substituindo todos os dígitos à direita por zeros.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	*`Number of Digits`* - Um número inteiro positivo que especifica a posição do dígito a ser arredondado, começando à esquerda	Número como o valor arredondado do número de entrada

Exemplo

- Entrada: `194`
- Parâmetro: `2`
- Saída: `190`

Nota:
A função usa o dígito à direita do dígito do parâmetro para arredondar para cima ou para baixo. Se o dígito à direita tiver um valor de zero a quatro, a função será arredondada para baixo. Se o dígito à direita tiver um valor de cinco a nove, a função será arredondada para cima. Se não houver nenhum dígito à direita, a função arredondará para baixo.

Raiz quadrada

Uma função matemática que calcula um número positivo que, quando multiplicado por ele mesmo, produz o valor de entrada. O valor de entrada deve ser um número real positivo.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número como a raiz quadrada do número de entrada

Exemplo

- Entrada: `16`
- Saída: `4`

Subtrair

Subtrai o valor fornecido da entrada.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Número, Inteiro ou Decimal	Número a ser subtraído do valor de entrada.	Número como a subtração do valor de entrada pelo parâmetro.

Exemplo

- Entrada: `12`
- Parâmetro: `4`
- Saída: `8`

Soma

Retorna a soma de todos os valores na matriz de entrada.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Matriz.Número, Matriz.Inteiro ou Matriz.Decimal	Número como uma soma de todos os valores na matriz de entrada

Exemplo

- Entrada: `[1, -5, 20, 6]`
- Saída: `22`

Para Corrigido

Trunca um número flutuante para o número especificado de casas decimais.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetro	Cápsula de dados de saída
Número: o número decimal antes do truncamento.	Número de dígitos: número que especifica o número de casas decimais a truncar.	Número: o número decimal após o truncamento.

Exemplo

- Entrada: `1,93456`
- Parâmetro: `2`
- Saída: `1,93`

Limpar funções de transformação de argumentos de shell

Use funções de transformação para limpar argumentos de shell para remover qualquer injeção de comando potencialmente insegura em cápsulas de dados de cadeia de caracteres a serem usadas para scripts de shell do Bash.

Limpar funções de transformação de argumentos de shell requer uma cápsula de dados de entrada de cadeia de caracteres. Certifique-se de usar o tipo de cápsula de dados de entrada correto ao aplicar funções de transformação para limpar argumentos de shell. Se uma função de transformação para limpar argumentos de shell for aplicada a um tipo de dados impróprio, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Testar um fluxo.

Nota:
Quando uma cápsula de dados é solta na entrada do **comando** para uma etapa SSH, a categoria de função de transformação limpar argumentos de shell aparece automaticamente.

Limpar argumentos de shell do Bash

Retorna uma cadeia de caracteres livre de injeções de comando inseguras no seu script de shell Bash. Encapsula a cadeia de caracteres de entrada com aspas simples e escapa de quaisquer aspas simples existentes para que você possa passar a cadeia de caracteres diretamente para uma função de shell como um argumento seguro.

Tradução automática

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

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres com argumentos de shell do Bash com o escape adequado.

Limpar funções de transformação do SQL

Use funções de transformação para limpar SQL para escapar de caracteres especiais e impedir a injeção em cápsulas de dados de cadeia de caracteres a serem usadas para instruções SQL.

As funções de transformação Limpar SQL exigem uma cápsula de dados de entrada de cadeia de caracteres. Certifique-se de usar o tipo de cápsula de dados de entrada correto ao aplicar funções de transformação para limpar SQL. Se uma função de transformação de limpeza de SQL for aplicada a um tipo de dados impróprio, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Testar um fluxo.

Nota:
Quando uma cápsula de dados é solta na entrada da **Instrução SQL** para uma etapa JDBC, a categoria de função de transformação limpar SQL aparece automaticamente.

Limpar identificador SQL

Retorna uma cadeia de caracteres com caracteres especiais de escape/valores injetados para identificadores SQL (como nomes de tabela, exibição e coluna). Coloca a cadeia de caracteres de entrada entre aspas específicas do banco de dados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	*Database* — O contexto específico do banco de dados no qual os caracteres de escape aparecem. As opções incluem MySQL, Oracle, PostgreSQL e Microsoft SQL Server.	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres com identificadores SQL que tenham o escape adequado com base no banco de dados selecionado.

Exemplo

- Entrada: `simple_column`
- Banco de dados: `MySQL`
- Saída: `` `simple_column` ``

Nota:

- Se a cadeia de caracteres de entrada contiver um caractere de ponto, **Limpar Identificador SQL** retornará um erro. Para ingressar identificadores SQL usando um ponto final, use duas cápsulas de dados concatenadas com um ponto final e aplique **Limpar identificador SQL** em ambas as cápsulas.
- Não coloque a cápsula de dados de entrada entre aspas. O sistema quebra automaticamente o valor de entrada com o tipo de aspas ou crases que se aplicam ao tipo de banco de dados.

Tradução automática

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

Limpar valor de SQL

Retorna uma cadeia de caracteres com caracteres especiais de escape ou valores injetados para valores SQL. Coloca a cadeia de caracteres de entrada entre aspas específicas do banco de dados.

Cápsula de dados de entrada	Parâmetros	Cápsula de dados de saída
Cadeia de caracteres	*Database* — O contexto específico do banco de dados no qual os caracteres de escape aparecem. As opções incluem MySQL, Oracle, PostgreSQL e Microsoft SQL Server.	Cadeia de caracteres: cadeia de caracteres com valores SQL com o escape adequado com base no banco de dados selecionado.

Exemplo

- Entrada: `'1'='1`
- Banco de dados: `SQLServer`
- Saída: `''1''='1'`

Nota:
Não coloque a cápsula de dados de entrada entre aspas. O sistema quebra automaticamente o valor de entrada com o tipo de aspas ou crases que se aplicam ao tipo de banco de dados.

Funções de transformação de dados complexos

Use funções de transformação de dados complexos para serializar cápsulas de dados de objeto complexo em um formato XML.

Funções de dados complexos exigem uma cápsula de dados de entrada de objeto complexo. Certifique-se de usar o tipo de cápsula de dados de entrada correto ao aplicar funções de transformação de dados complexos. Se uma função de transformação de dados complexos for aplicada a um tipo de dados impróprio, os dados não serão transformados no tempo de execução e o valor de entrada será retornado. Para obter mais informações sobre como confirmar os valores de tempo de execução do fluxo, consulte Testar um fluxo.

Para XML

Serializa o objeto complexo de entrada em XML.

Cápsula de dados de entrada	Cápsula de dados de saída
Objeto Complexo	XML: documento XML formatado como uma cadeia de caracteres.

Tradução automática

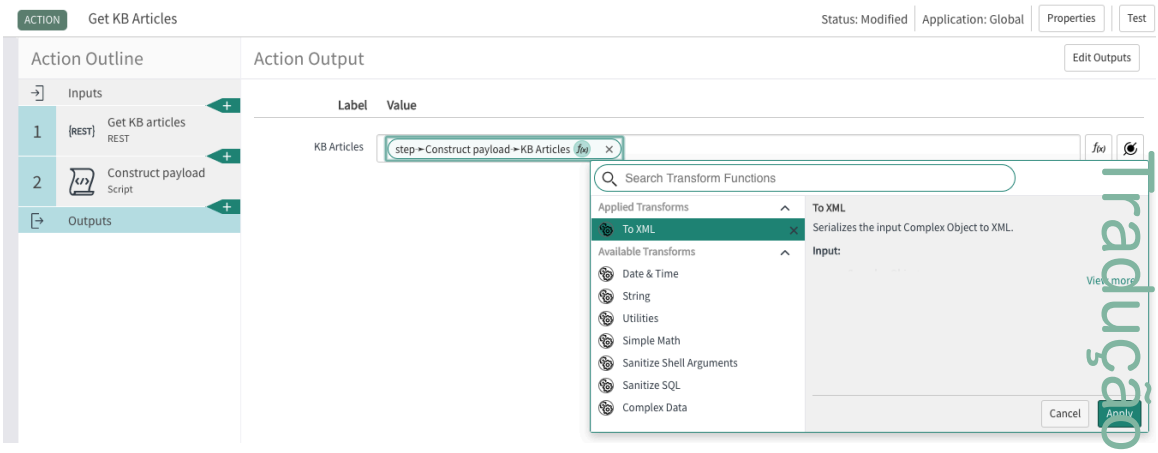
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exemplo

- Entrada: { "article_id": KB3843202, "article_description": "Como redefinir minha senha do Active Directory?" }
- Saída:<article_id> KB3843202</article_id><article_description> Como redefinir a senha do Active Directory?</article_description>

Neste exemplo, uma ação faz uma chamada REST para uma base de conhecimento de terceiros e recupera IDs e descrições de artigos da base de conhecimento. A função de transformação Para XML muda o texto JSON do corpo da resposta para o formato XML antes de ser integrado à base de conhecimento do sistema.

Dados transformados de texto JSON para formato XML



Tipos de fluxos e quando usá-los

Uma matriz de decisão e definições básicas ajudam a determinar que tipo de fluxos criar.

Tipos de fluxos

Fluxo

Um fluxo consiste em um gatilho e uma ou mais ações.

Subfluxo

Um subfluxo consiste em propriedades, uma ou mais entradas, uma ou mais saídas, uma sequência de ações e os dados coletados ou criados.

Ao contrário do nome, o Fluxo dinâmico é um tipo de lógica de fluxo, não um tipo de fluxo.

Quando usar fluxos diferentes

Quando usar fluxos diferentes

Se...	Em seguida, crie...
Você precisa de uma entrada constante para iniciar um conjunto de ações	Um fluxo
Você precisa de uma entrada variável para iniciar um conjunto de ações	Um subfluxo
Você deseja iniciar um fluxo chamando-o de outro fluxo ou script	Um subfluxo

Tradução automática

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

Quando usar fluxos diferentes

Se...	Em seguida, crie...
Você deseja reutilizar um conjunto de ações em outros fluxos	Um subfluxo
Você deseja configurar diferentes tipos de entradas para cada chamada	Um subfluxo
Você deseja especificar as entradas disponíveis para um subfluxo quando ele inicia	Um subfluxo
Você deseja especificar as saídas disponíveis para um fluxo primário após o término de um subfluxo	Um subfluxo
Você tem um fluxo grande com 25 ou mais ações e deseja melhorar o desempenho e a legibilidade	Subfluxos
Há saídas inter-relacionadas ou alguma ação deve ser tomada quando todas estiverem disponíveis	Subfluxos paralelos
Não há saídas inter-relacionadas ou alguma ação deve ser tomada quando todas estiverem disponíveis	Vários fluxos acionados por um único evento
Você deseja corrigir determinados erros nos dados de registro automaticamente	Um subfluxo
Você deseja evitar o limite de 10 itens no processo de tratamento de erros	Um subfluxo
Você deseja usar saídas de subfluxo para acionar a automação em outros fluxos	Um subfluxo

Playbooks

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

Comunicados

- Playbooks agora faz parte de Workflow Studio. Workflow Studio oferece uma maneira simplificada de criar, configurar e monitorar playbooks, fluxos, subfluxos, ações e tabelas de decisão em um só lugar.
- Os processos agora são chamados de Playbooks, embora Playbook Experience continue sendo uma aplicação separada que ainda não pode ser acessada de dentro de Workflow Studio.
- O construtor principal Playbooks em Workflow Studio está disponível com o Now Platform® por padrão, mas as atualizações mais recentes estão disponíveis para download por meio da aplicação no ServiceNow® Store.
- Para obter mais informações sobre as atualizações mais recentes, consulte as notas de versão de Washington .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 playbook conceitos e recursos.	Configurar Configure e monitore Playbooks.	**Criar** Crie, teste e gerencie Playbooks.
Design Projete e integre seu Playbooks para agentes e executantes.	**Connect** Estenda as automações em Now Platform®.	Usar Execute o playbook como um agente ou executante.

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 .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Now Platform fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Playbooks

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

Benefícios das Playbooks

Workflow Studio Playbooks permite que você, como proprietário de uma empresa playbook, organize o conteúdo Flow Designer em processos empresariais unificados e digitalizados. Com Playbooks, você obtém estes benefícios:

- Conecte vários fluxos e ações em um fluxo de trabalho de negócios de ponta a ponta.
- Reutilize fluxos Flow Designer existentes, subfluxos ou ações para automatizar atividades playbook.
- Organize playbook atividades em um quadro de tarefas digitalizado ou interface de diagrama.
- Oriente os agentes e executantes por meio de playbooks complicados do início ao fim, melhorando a experiência do cliente e a resolução de tarefas. Crie seus playbooks em Workflow Studioe projete e integre

Tradução automática

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

seu Playbook Experience em espaço legado, Construtor de IU, ServiceNow Mobile Platform, Portal de serviçose muito mais.

- Consolide processos de negócios separados em toda a organização.
- Defina um ciclo de vida de registro consistente desde a criação até a conclusão.
- Passe dados entre as atividades e fases de um processo de negócios.
- Especifique as condições e a ordem na qual as atividades e fases são executadas.
- Visualize e gerencie as atividades e fases do seu processo.

Como criar um bem projetado playbook

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

- Inicia ou aciona automaticamente os tipos de registros que interessam aos usuários finais
- Reutilizar atividades de existentes Flow Designer conteúdo
- Tem fases bem definidas que os usuários finais podem seguir para um registro
- Mostre claramente as próximas etapas que os usuários finais devem executar para percorrer o ciclo de vida de um registro

Playbooks conteúdo

Playbooks tem estes componentes:

Playbooks

Um *playbook* é uma representação Now Platform® de um processo de negócios entre empresas para sua organização. Um proprietário playbook é responsável por criar e manter um playbook.

Gatilhos

Um *gatilho* especifica quando iniciar a execução de playbook.

Fases

Uma *fase* é uma sequência agrupada de atividades em um playbook. Um proprietário playbook cria uma fase para especificar um agrupamento lógico de atividades. Uma fase no seu processo de negócios geral.

Atividades

Uma *atividade* define o conteúdo Flow Designer que alimenta a automação de playbook. Uma atividade também pode especificar a experiência do usuário que o playbook produz quando é executado.

Para obter mais informações sobre como usar e navegar na interface do usuário Playbooks, consulte Explore o construtor Playbooks.

Introdução

Antes de começar com Playbooks, familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no Now Platform, como Flow Designer, regras de negócio e fluxosde trabalho. Aprender sobre esses conceitos pode ajudar a evitar a criação de lógica conflitante em seus playbooks.

Se você for proprietário de playbook e quiser aprender o básico sobre como digitalizar seu processo de negócios, confira os seguintes recursos:

Tradução automática

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

- Comece com ServiceNow® Automação de Processo
- Introdução aos processos
- Projete seu primeiro processo automatizado
- Exibir suas execuções de processo

Se você for um administrador de Automação de processo do ServiceNow que deseja configurar e personalizar o Playbooks, verifique os seguintes recursos:

- Gatilhos
- Definições de processo
- Definições de atividades

Explore o construtor Playbooks

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

Página inicial do Workflow Studio

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

Playbooks construtor

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

Cabeçalho principal

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

- Veja o status e o estado de ativação do seu playbook.
- Alterne entre a exibição Diagrama e Quadro.
- Desfaça ou refaça suas ações.
- Ative ou desative Atividades opcionais.
- Teste e ative seu playbook para que ele seja executado conforme o esperado quando acionado. Você também pode visualizar o Playbook Experience durante o teste. Para obter mais informações, consulte Status do Playbook e estados de ativação.
- No menu **Mais ações**, você também pode desativar ou duplicar seu playbook.
- Também no menu **Mais ações**, acesse as propriedades do seu playbook. Você pode adicionar ou editar o nome ou a descrição do seu playbook, permitir que os playbooks sejam reiniciados e editar o comportamento do seu gatilho. Para obter mais informações, consulte Propriedades de definição de processo.

Espaço de design

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 seus playbooks na exibição de diagrama ou quadro. Você pode executar a maioria das mesmas funções em qualquer exibição.

Nota:
As atividades de decisão não estão disponíveis na exibição de quadro e as atividades opcionais não estão disponíveis na exibição de diagrama.

Organize as atividades em fases para projetar seu playbook.

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

Para obter mais informações, consulte Fases e atividades.

Painel lateral

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

- Adicione ou edite o nome e a descrição da sua fase ou atividade.
- Defina a regra de início para sua fase ou atividade.
- Defina o que sua atividade ou fase faz quando reiniciada.
- Adicione ou edite as entradas da sua atividade.
- Defina propriedades adicionais para a renderização da sua atividade durante o tempo de execução.

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

Visão geral

Entenda como Workflow Studio Playbooks funcionam no Now Platform® para automatizar processos multifuncionais e consolidá-los em exibições orientadas por tarefa para os usuários finais.

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

Ambiente de design

O ambiente de design [Playbooks em Workflow Studio consiste nestes componentes:

Playbooks

Um playbook é onde um proprietário playbook configura e organiza várias instâncias de conteúdo Flow Designer em um processo de negócios coerente. Um playbook consiste em um gatilho, uma sequência de fases e uma sequência de atividades.

Definições de gatilho

Uma *definição de gatilho* especifica as condições que devem ser atendidas para executar um playbook. Um usuário com a função admin, pd_admin ou pd_trigger_author normalmente cria e configura uma definição de gatilho que os autores playbook podem usar como modelo. Uma definição de gatilho especifica a operação de registro e as condições da tabela que devem ser

Tradução automática

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

atendidas para iniciar a execução de um playbook. Um proprietário playbook normalmente seleciona um modelo de gatilho ao criar um playbook.

Instâncias do gatilho

Uma *instância de gatilho* é produzida quando você seleciona um modelo de gatilho. A instância do gatilho armazena as condições que um registro deve atender para iniciar a execução do playbook.

Fases

Uma *fase* é um agrupamento lógico de atividades em um playbook. Um proprietário playbook cria uma fase para agrupar atividades e especifica a *regra de início* para quando a fase deve começar a ser executada. Uma fase no seu processo de negócios geral.

Definições de atividades

Mapas *de definição de uma atividade* Flow Designer entradas e saídas para uma instância de atividade. Uma definição de atividade contém:

- O *plano de automação* para mapear os dados do *registro de entrada de* acionamento para ações ou entradas de fluxo
- A *experiência de atividade* para mapear saídas de ação ou fluxo para uma exibição do playbook

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

Instâncias de atividade

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

Regras de início

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

Para obter mais informações sobre como usar e navegar na interface do usuário Workflow Studio, consulte Explore o construtor Playbooks.

Experiência de tempo de execução

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

Execuções de processo

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

Execuções de atividades

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

Tempo de execução do Playbook

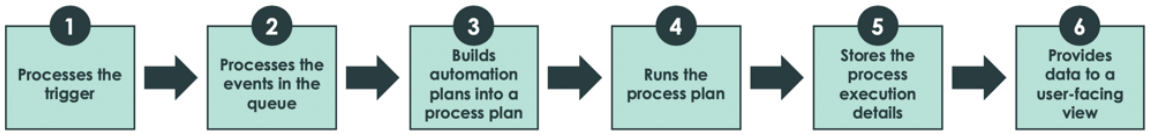
Tradução automática

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

O tempo de*execução do Playbook* é quando um playbook é executado para um agente. Um playbook é executado para agentes somente depois que os administradores Playbook Experience configuram como e onde o playbook aparece. Consulte Configurar um Playbook.

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

1. Avalia todas as condições especificadas na definição do gatilho e processa o gatilho.
2. Processa os eventos e inicia a execução de playbook em segundo plano.
3. Cria os planos de automação de cada atividade em um plano de processo inteiro.
4. Executa o plano de processo para seu playbook.
5. Armazena as informações de execução do processo na tabela Execução do processo [sys_pd_context].
6. Fornece dados para uma exibição voltada para o usuário da execução do processo.



Segurança de dados e limpeza de HTML

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

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

Lista de inclusões HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
a	classe, href, destino, título
abbr	classe, título
endereço	classe
área	alt, classe, coordenadas, href, forma
artigo	classe
aside	classe
áudio	reprodução automática, classe, controles, loop, pré-carregamento, origem
b	classe
bdi	classe, diretório
bdo	classe, diretório
grande	classe
citação em bloco	citar, classe
br	classe
legenda	classe

Tradução automática

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

Lista de inclusões HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
centro	classe
citar	classe
código	classe
coluna	alinhar, classe, período, valor, largura
grupo de colagem	alinhar, classe, período, valor, largura
dd	classe
del	classe, data/hora
detalhes	classe, abrir
div	classe
dl	classe
dt	classe
em	classe
func.	classe
fonte	classe, cor, face, tamanho
rodapé	classe
h1	classe
h2	classe
h3	classe
h4	classe
h5	classe
h6	classe
cabeçalho	classe
hora	classe
html	
i	classe
img	alt, classe, altura, origem, título, largura
entrada	aria-label, classe, tipo, valor
em	classe, data/hora
li	classe
marca	classe
nav	classe
ol	classe
p	classe
pre	classe

Tradução automática

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

Lista de inclusões HTML

Elemento HTML	Atributos incluídos
s	classe
seção	classe
pequeno	classe
período	classe
sub	classe
sup	classe
SVG	classe
forte	classe
estilo	
tabela	alinhar, borda, classe, valor, largura
marcador	classe
tcorpo	alinhar, classe, valorar
td	alinhar, classe, colspan, rowspan, valign, largura
tpé	alinhar, classe, valorar
###	alinhar, classe, colspan, rowspan, valign, largura
thead	alinhar, classe, valorar
Türkçe	alinhar, classe, intervalo de linhas, valign
tt	classe
u	classe
ul	classe
vídeo	reprodução automática, classe, controles, altura, loop, pré-carregamento, origem, largura

Assistência do Playbook

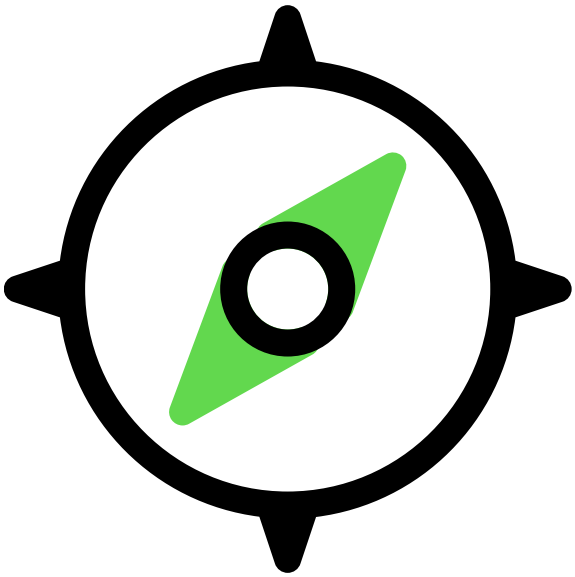
Use a Assistência do Playbook para gerar contornos do playbook a partir de instruções de texto. O Playbook Assist faz parte da aplicação Now Assist para Creator.

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.

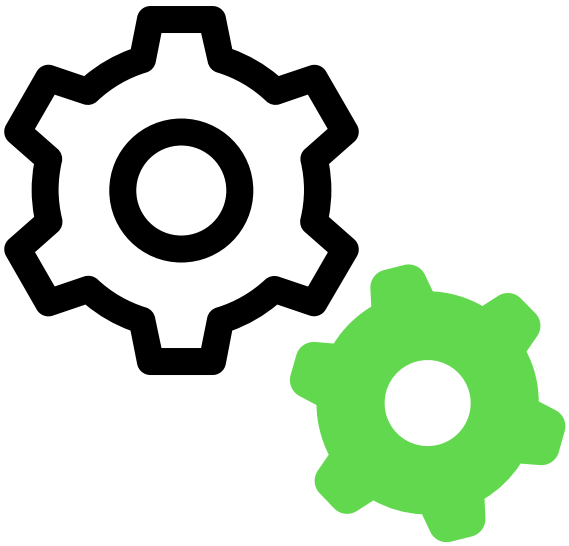
Iniciar

Explorar



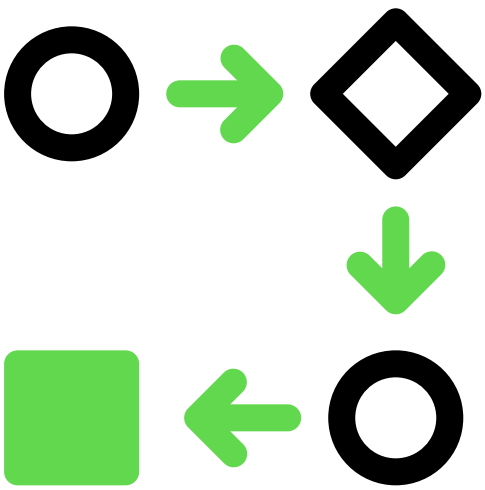
Saiba mais sobre as funcionalidades compatíveis com a Assistência do Playbook.

Configurar



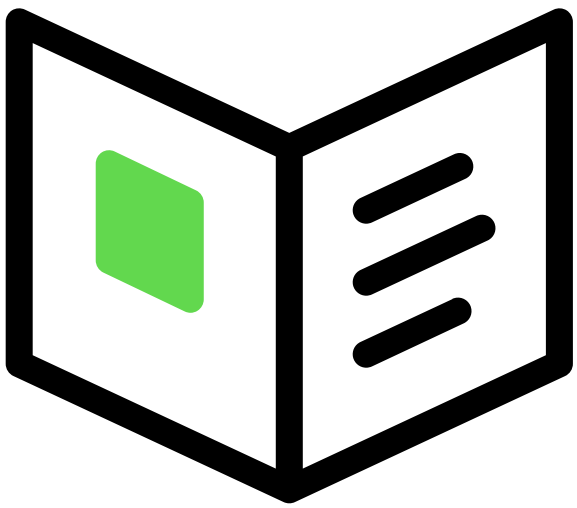
Habilite a Assistência do Playbook para uma instância.

Gerar playbooks



Crie contornos de playbook com atividades de espaço reservado.

Referência



Saiba mais sobre as funções necessárias para usar o Playbook Assist.

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

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

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando a Assistência do Playbook

Use a Assistência do Playbook para gerar contornos do playbook a partir de instruções de texto. O Playbook Assist faz parte da aplicação Now Assist para Creator.

Visão geral

Now Assist para Creator ativa a habilidade de geração de playbook. A geração do Playbook fornece recursos de IA generativa para os autores dos playbooks.

Nota:
Os autores do playbook devem ser atribuídos à função **now.assist.creator** para usar a geração do playbook. Consulte Funções da Assistência do Playbook para obter mais informações sobre esta habilidade.

Tradução automática

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

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

Nota:
A geração do Playbook usa atividades de espaço reservado no seu Playbook. Configure cada atividade antes de ativar seu playbook.

Ativação

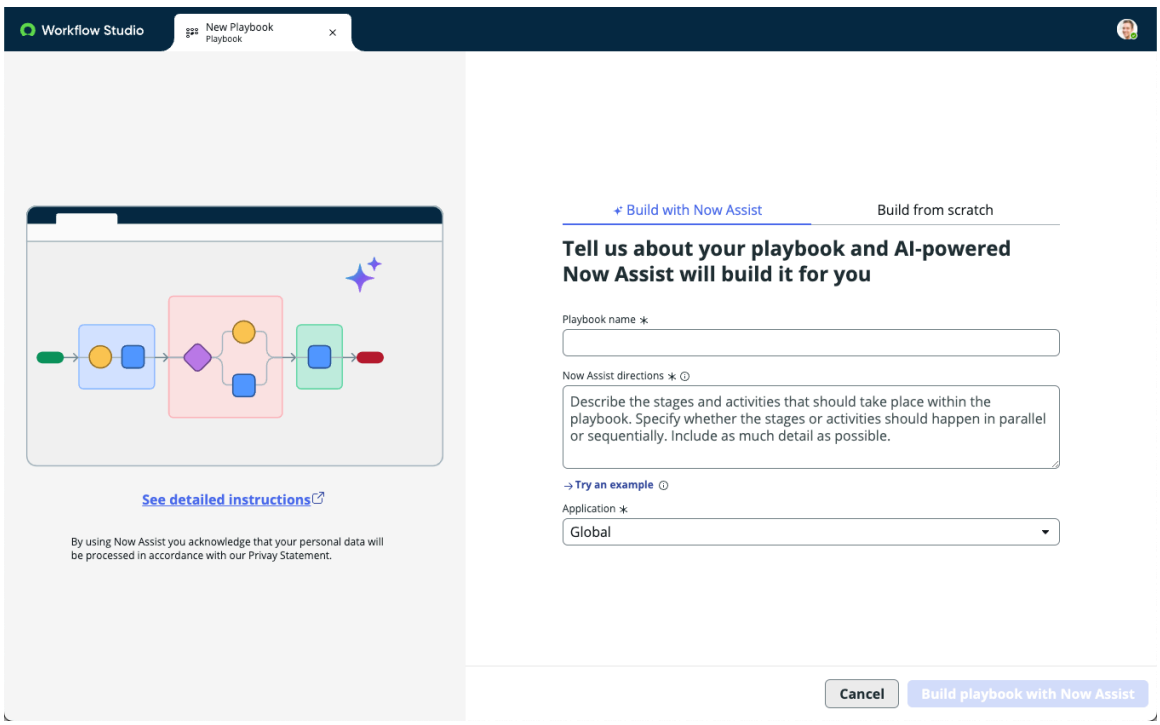
A geração de Playbook é uma habilidade instalada com a aplicação Now Assist para Creator (sn_now_creator). Você pode instalar esta aplicação no site da ServiceNow Store .

Compatível com Now Assist habilidades

No momento, a Assistência do Playbook é compatível apenas com a habilidade de geração do Playbook em inglês.

Interfaces do usuário compatíveis

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



Como escrever prompts e revisar os contornos do playbook

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

Avisos de gravação:

Forneça um nome significativo para o playbook.

Tradução automática

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

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

Seja preciso e descritivo nas instruções.

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

Experimento com prompts

Acompanhe seus prompts, incluindo quaisquer modificações. O acompanhamento permite a fácil regeneração de resultados anteriores para comparação.

Analise os contornos do playbook:

Verificar a precisão

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

Configurar atividades de espaço reservado

Configure atividades de espaço reservado antes de ativar o playbook.

Sugestões de exemplo

Aqui estão alguns exemplos que você pode usar para criar playbooks.

Nota:
Cada vez que você cria um playbook, a operação conta como uma assistência rastreada pela sua assinatura Now Assist. Para rastrear seu uso de Now Assist, consulte .

Exemplo de prompt do playbook 1: integração do funcionário

Você pode usar este prompt para criar um playbook para o processo de integração de novas contratações.

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

Exemplo de prompt do playbook 2: suporte ao cliente

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

```
Create a customer support playbook which is the primary point of contact for
 handling customer inquiries,
```

Tradução automática

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

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

Exemplo de prompt do playbook 3: reembolso de viagem

Você pode usar este prompt para criar um playbook para gerenciar despesas de viagem de funcionários.

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

Exemplo de prompt do playbook 4: documento de controle

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

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

Exemplo de prompt do playbook 5: avaliação do fornecedor

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

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

Exemplo de prompt do playbook 6: inventário de hardware

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

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

Como configurar a Assistência do Playbook

Habilite a Assistência do Playbook em uma instância.

Instalar Playbook Assist

Instale a aplicação Now Assist para Creator para adicionar a capacidade de IA generativa do Playbook Assist.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Analise o Now Assist para Creator listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Atualize para Washington DC Patch 2 ou posterior. Para obter mais informações sobre esta versão, consulte Available patches and hotfixes .
- Atualize para o Process Automation Designer 25.2 ou posterior. 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 .
- Habilitar Next Experience. Para obter informações sobre como ativar o Next Experience, consulte Considerações para ativar o Next Experience .
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o Now Assist para Creator aplicação no ServiceNow Store.

   Importante:
   Now Assist para Creator requer uma assinatura separada.

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

O que Fazer Depois

Configure Now Assist para Creator para ativar as habilidades do Assistente do Playbook. Conceda a função now.assist.creator a cada usuário para o qual você deseja usar as habilidades do Playbook Assist.

Ativar a habilidade de geração de playbook

Ative a habilidade de geração do Playbook para usar a IA generativa para criar contornos do playbook.

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A habilidade de geração de playbook requer uma assinatura separada para Now Assist para Creator.

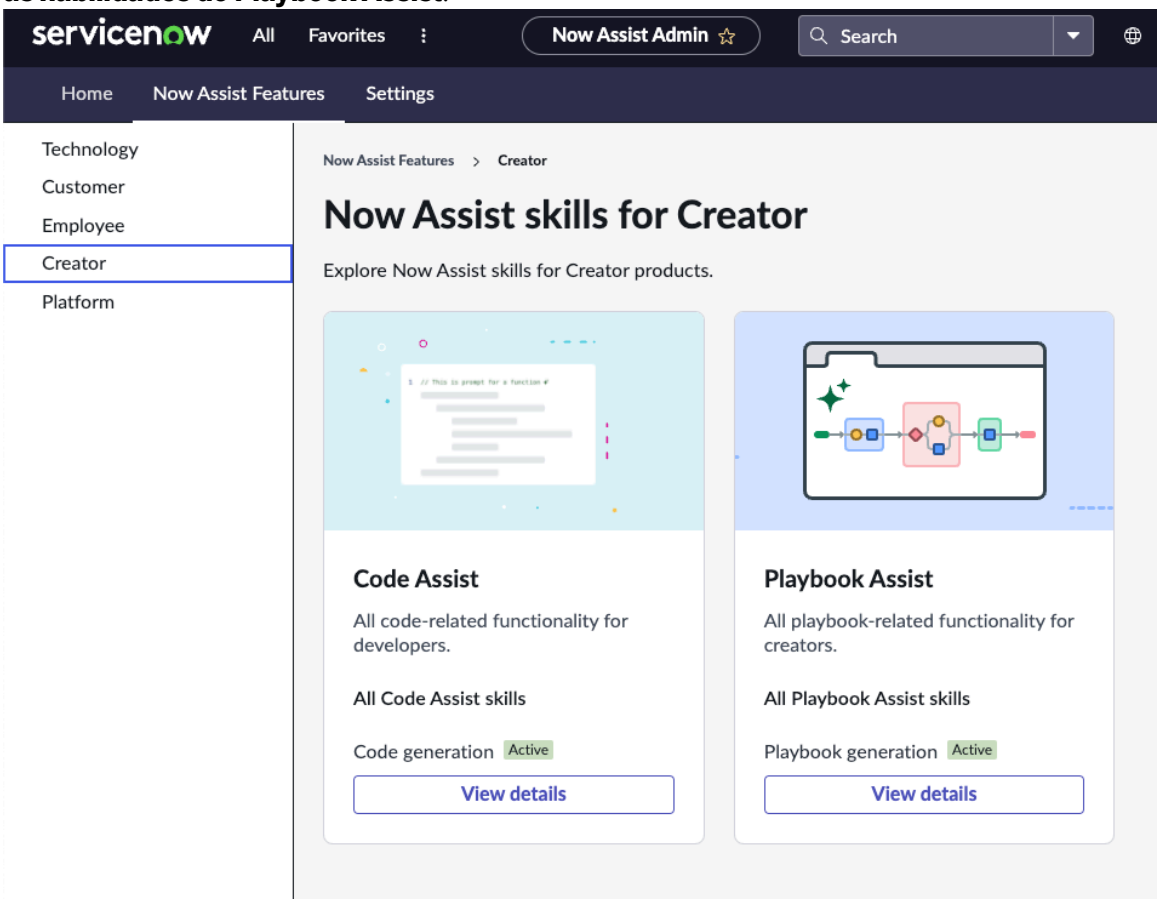
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Administrador do Now Assist* > **Recursos**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Criador**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cartão do Playbook Assist, selecione **Exibir detalhes**.
4. Selecionar **Todas as habilidades disponíveis do Assistente do Playbook** > **Geração do Playbook** > **Ligar habilidade**.
5. No cartão do Playbook Assist, verifique se a habilidade de **geração do Playbook** está ativada em **Todas as habilidades do Playbook Assist**.



O que Fazer Depois

Conceda a função now.assist.creator a cada usuário que usará a habilidade de geração de playbook.

Gerar um playbook

Forneça instruções de texto para criar um playbook de várias fases com atividades de espaço reservado.

Antes de Iniciar

Saiba como escrever avisos para gerar playbooks melhores. Para obter mais informações, consulte Como escrever prompts e revisar os contornos do playbook.

Função necessária: now.assist.creator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workflow Studio**.
   A página principal Workflow Studio é exibida. Playbooks são mostrados por padrão, mas você pode alternar para fluxos, subfluxos, ações e decisões.
2. No canto superior direito, clique em **Novo** e selecione **Playbook** no menu suspenso.
   A tela de detalhes do construtor Playbooks para um novo playbook é aberta em uma nova guia. **Criar com o Now Assist** é o método padrão, mas você pode alternar para **Criar do zero**.

Tradução automática

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

3. Permaneça na guia **Criar com o Now Assist** e preencha os campos a seguir.

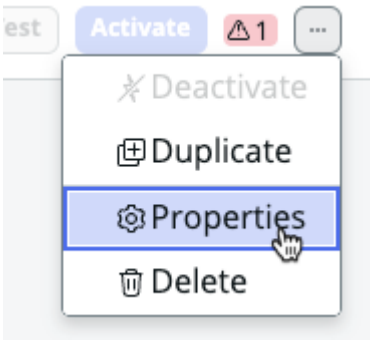
Opção	Descrição
Nome do playbook	Insira um nome exclusivo e visível para o seu playbook. Quanto mais descritivo for o nome do playbook, melhor será o playbook que o Now Assist poderá criar. Esse nome também aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução.
Direções do Now Assist	Insira as instruções para o playbook que você deseja destacar. **Seja preciso e descritivo nas instruções.** ○ Descreva cada fase e atividade com o máximo de detalhes possível. ○ Especifique a ordem em que as fases e atividades são executadas. ○ Especifique se alguma fase ou atividade será executada ao mesmo tempo.
Aplicação	Escolha um escopo da aplicação no qual você deseja que seu playbook seja executado. Selecionar **Global** permite que o playbook seja executado em qualquer escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .

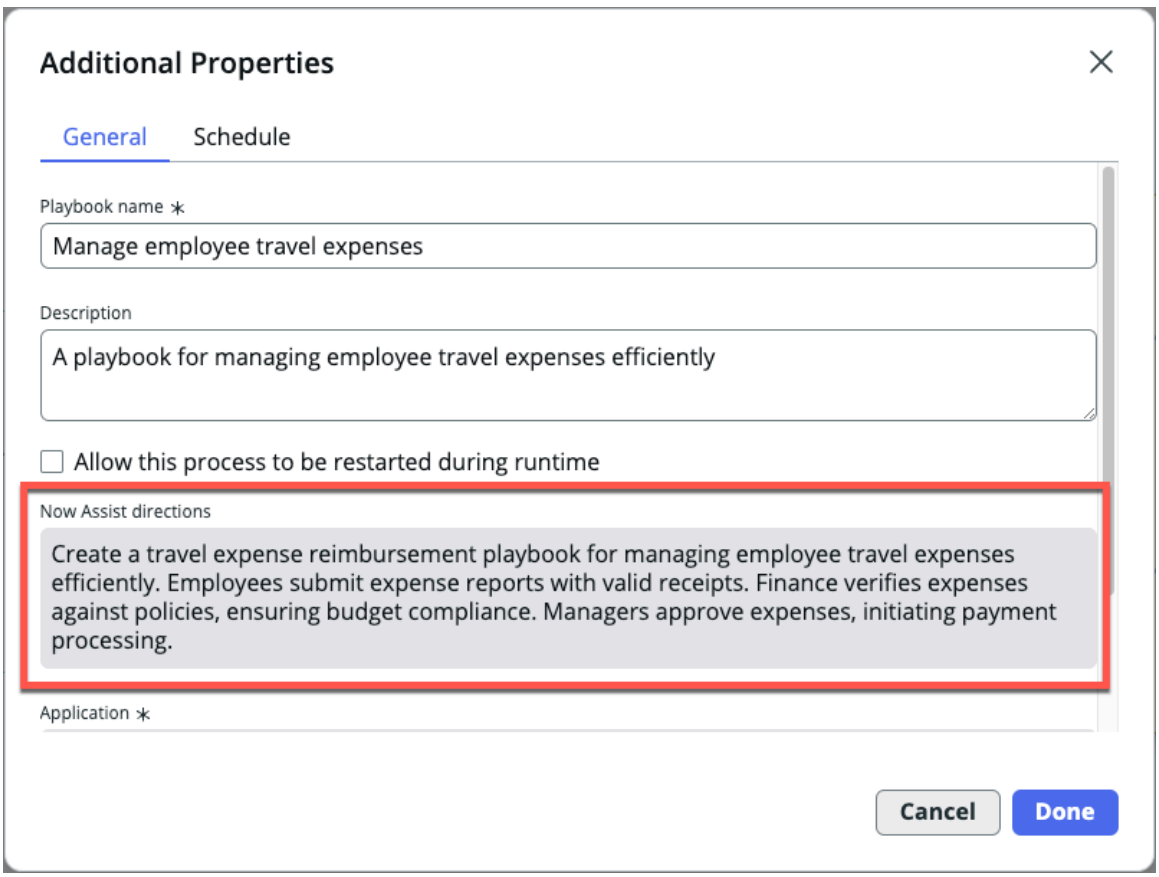
4. Selecione **Criar playbook com o Now Assist**.
Você não pode editar rotas depois de acionar a geração do playbook.

Tradução automática

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

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





Revise o contorno do playbook gerado para precisão.

6. **Opcional:** Se o contorno do playbook não atender aos seus requisitos, tente gerar um novo contorno do playbook e reformular a frase de acordo com Como escrever prompts e revisar os contornos do playbook.
7. Configure seu gatilho.
8. Configure atividades de espaço reservado.

   a. Selecione uma atividade de espaço reservado para configurar.

   b. **Opcional:** Atualize o **Rótulo** e a **Descrição**, 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.

c. No campo **Definição de atividade**, selecione o botão de edição ( ).
O seletor de atividades é exibido.

d. No seletor de atividades, pesquise a atividade apropriada para adicionar.

> **Nota:**
> Selecione a aplicação primeiro e, em seguida, a atividade na lista resultante.

e. Selecione **Salvar e fechar**.
A atividade de espaço reservado muda para a atividade que você selecionou.

f. Reabra a atividade e configure as entradas da atividade.
Para obter mais informações sobre nossas atividades comuns e suas entradas, consulte Referência do Playbooks.

9. Opcional: Se você não vir a atividade que precisa adicionar no seletor de atividades, crie uma definição de atividade.

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

> **Nota:**
> Se você alterar o playbook depois de ativá-lo, o sistema salvará as mudanças, mas desativará o playbook. Você deve clicar em **Ativar** novamente para publicar novas mudanças no seu playbook. Para obter mais informações, consulte Status do Playbook e estados de ativação.

Resultado

Quando as condições do gatilho de playbooksão atendidas, seu playbook é executado. Como resultado, o sistema cria um registro de execução de processo e renderiza as configurações do usuário para Playbook Experience. Para obter um exemplo de como digitalizar um processo de negócios manual que é renderizado como um playbook, consulte Projetar um processo automatizado.

O que Fazer Depois

Projete o Playbook Experience para seus agentes e executantes.

Referência da Assistência do Playbook

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

Funções da Assistência do Playbook

As funções a seguir são instaladas para uso com a geração do playbook.

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

Criador do Now Assist [now.assist.creator]

Crie contornos de playbook com atividades de espaço reservado usando a geração de playbook com tecnologia de IA.

Grupos

Esta função não é atribuída a nenhum grupo 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.

Contém funções

Esta função não contém funções.

Elevado

Esta função não é uma função elevada.

Considerações especiais

Nenhum

Introdução ao Process Automation

Saiba como as aplicações de automação de processo podem ajudá-lo a usar o Now Platform® para transformar seus processos de negócios manuais em fluxos de trabalho digitalizados e automatizados.

ServiceNow As aplicações de automação de processo ajudam a digitalizar, visualizar e gerenciar os fluxos de trabalho entre empresas para o seu negócio. A digitalização de seus processos de negócios com aplicações de automação de processo oferece os seguintes benefícios:

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

Aplicações de automação de processos

As aplicações de automação de processo ServiceNow que você pode usar para digitalizar seus processos de negócios em fluxos de trabalho automatizados no Now Platform incluem:

Flow Designer

ServiceNow® Flow Designer permite que proprietários de processo automatizem aprovações, tarefas, notificações e operações de registro sem precisar codificar. Você pode usar o ambiente de design Flow Designer para criar fluxos e ações e exibir os resultados que eles produzem.

Explorar o Playbooks

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

Funções envolvidas na automação de processos

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

- Um *desenvolvedor* usa Flow Designer para trabalhar em fluxos, ações e definições de atividade para automatizar partes individuais de um processo de negócios.
- O *proprietário de um playbook* usa Playbooks para organizar as partes do processo de negócios em um fluxo de trabalho digitalizado para várias empresas.

Tradução automática

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

- Um *administrador da Playbook Experience* configura as exibições apropriadas do processo de negócios para os usuários do sistema corretos nos playbooks.
- Um *agente da Playbook Experience*, o usuário final neste caso, trabalha e gerencia as tarefas individuais do processo de negócios em playbooks no Now Platform.

Saiba mais sobre Automação de processo

Para saber mais sobre como você pode usar Flow Designer e Playbooks para digitalizar seus processos de negócios, tente verificar estes recursos:

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

Domain Separation e Playbooks

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

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona para Playbooks

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

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

Atividades e Playbooks são executadas a partir do domínio do registro ou do usuário que as inicia. Por exemplo, quando um usuário do domínio secundário ACME aciona um playbook pertencente ao domínio primário TOP, o playbook é executado no contexto do domínio secundário ACME.

Flow Designer conteúdo é executado no domínio da atividade de chamada Playbooks

Sempre que uma definição de atividade chama uma ação ou um fluxo, o sistema executa o conteúdo Flow Designer no mesmo contexto de domínio que o conteúdo Playbooks de acionamento. Se o conteúdo Flow Designer tiver uma substituição de processo específica do domínio correspondente, o sistema executará a versão de substituição. Embora Playbooks não ofereça suporte a substituições de processo, ele usa qualquer substituição de processo definida em Flow Designer.

Nota:

- Uma substituição de processo se refere a um tipo de substituição na separação de domínio.
- Os provedores de serviço (SPs) podem usar a separação de domínio para separar logicamente dados, processos e tarefas administrativas em grupos definidos.

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

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração do Playbooks

Configure e monitore Playbooks e Playbook Experience.

Visão geral

1. Você não precisa ativar o recurso principal Workflow Studio Playbooks porque ele já faz parte do Now Platform, mas muitos recursos só estão disponíveis com atualizações de aplicativo do ServiceNow Store.

   Baixe as atualizações mais recentes para Playbooks do ServiceNow Store. Para começar mais rapidamente, recomendamos que você baixe as aplicações Experiência de demonstração de automação de processo, Conteúdo de automação de processo e Playbook Experience.

2. Configure o acesso e as propriedades do usuário Playbooks.

Tradução automática

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

Ativação do Playbooks

Ative para criar playbooks para qualquer um dos seus casos de uso.

Acione playbooks a partir de qualquer plataforma ou tabela de aplicações às quais você tenha acesso. Estes podem ser:

- Tabelas de aplicações
- Tabelas personalizadas que estendem as tabelas da aplicação
- Tabelas personalizadas autorizadas pela assinatura da aplicação

Cada assinatura de aplicação permite que você crie playbooks para suas tabelas associadas. Compre assinaturas para acessar tabelas adicionais a partir das quais você deseja acionar seus playbooks. Se você já tem uma assinatura da sua aplicação, mas ainda não consegue criar playbooks para as tabelas da sua aplicação, habilite o plug-in apropriado.

Nota:
Os plug-ins que você habilita determinam quais tabelas estão disponíveis para você criar playbooks.

Consulte as seções a seguir para saber como ativar Workflow Studio Playbooks para sua aplicação.

Ativar Playbooks para App Engine

Ative Playbooks em sua instância para criar playbooks em App Engine.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar playbooks em App Engine, você deve comprar uma assinatura do App Engine da Now Platform.

Para comprar esta assinatura, entre em contato com seu gerente de conta ServiceNow. Seu gerente de conta pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

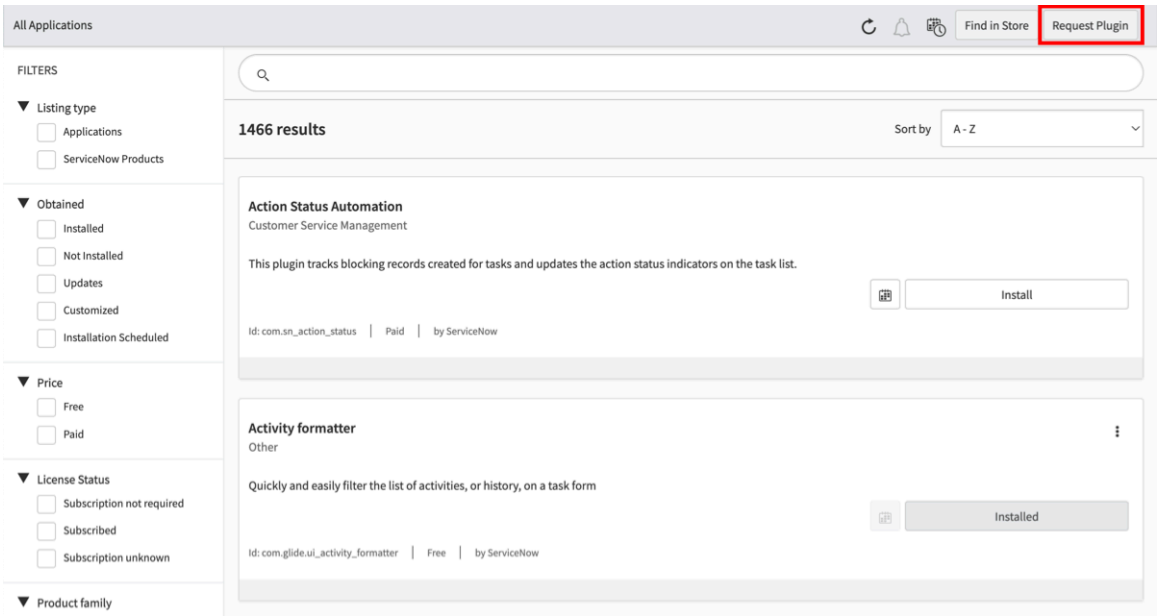
Se você não tem um gerente de conta, decidiu atrasar a ativação após a compra ou deseja avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas para habilitar o **Designer de automação de processos para App Engine [com.glide.pad.license]** plug-in:

Procedimento

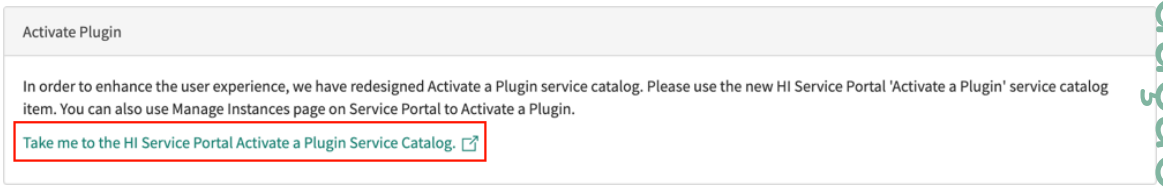
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

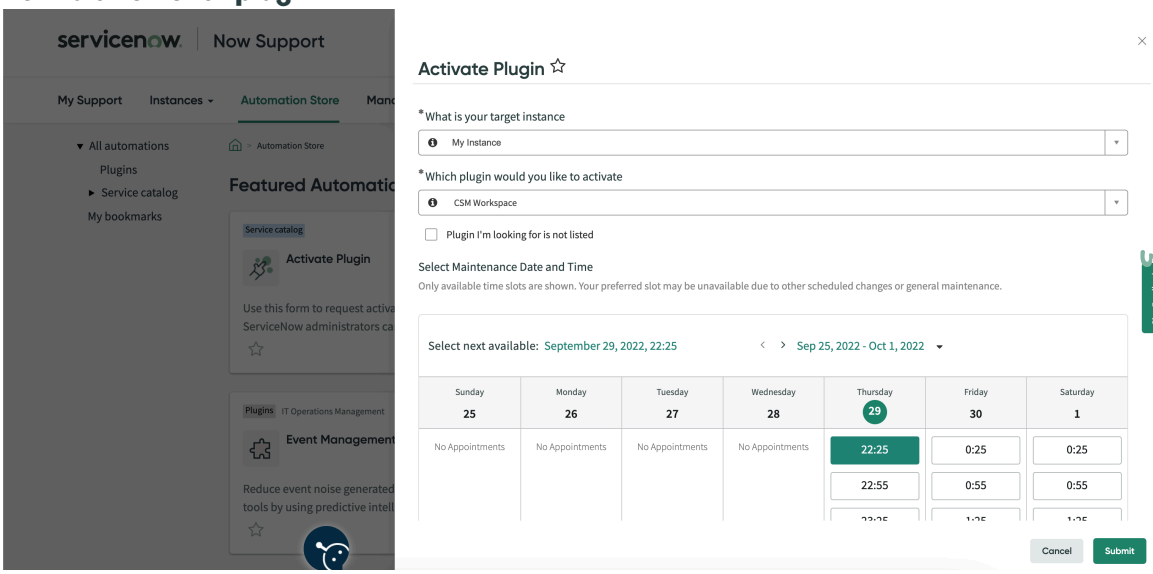
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



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

Resultado

Você pode criar gatilhos em Playbooks para tabelas personalizadas que você cria . Habilitar o plug-in **Process Automation Designer for App Engine [com.glide.pad.license]** permite criar playbooks para estas tabelas e suas extensões :

- ICs afetados [cmdb_outage_ci_mtom]
- Capacidade do agente [awa_agent_capacity]
- Disponibilidade do canal do agente [awa_agent_channel_availability]
- Presença do agente [awa_agent_presence]
- Comunicado [announcement]
- Resultado da categoria de avaliação [asmt_category_result]
- Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]
- Métrica de avaliação [asmt_metric]

Tradução automática

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

- Modelo de métrica de avaliação [asmt_template]
- Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]
- Grupo de tipos de métrica de avaliação [asmt_metric_type_group]
- Net promoter score de avaliação [asmt_nps_result]
- Definição do modelo de avaliação [asmt_template_definition]
- Qualificação de atribuição [awa_eligibility_pool]
- Regra de atribuição [awa_assignment_rule]
- Auditoria [cert_audit]
- Resultado da auditoria [cert_audit_result]
- Presença e capacidade do agente AWA [awa_agent_presence_capacity]
- Tamanho do documento do AWA [awa_document_size]
- Item de Configuração de Base [cmdb]
- Edifício [cmn_building]
- Calendário comercial [business_calendar]
- Modelo de certificação [cert_template]
- Filtro de relação de IC [cmdb_rel_filter]
- Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]
- Acúmulo de relacionamento de IC [cmdb_rel_rollup]
- Tipo de relacionamento de IC [cmdb_rel_type]
- Tipo de relacionamento de IC/usuário [cmdb_rel_user_type]
- ICs afetados [task_ci]
- Grupo do CMDB [cmdb_group]
- Fila de eventos do Grupo do CMDB [cmdb_group_event_queue]
- Tipo de grupo do CMDB [cmdb_group_type]
- Configuração de Integridade do CMDB [cmdb_health_config]
- Métrica de Integridade do CMDB [cmdb_health_metric]
- Resultado de Integridade do CMDB [cmdb_health_result]
- Pontuação de Integridade do CMDB [cmdb_health_scorecard]
- Empresa [core_company]
- Aliases de conexão e credencial [sys_alias]
- Modelos de conexão e credencial [sys_alias_templates]
- Centro de custos [cmn_cost_center]
- País [core_country]
- Departamento [cmn_department]
- Relacionamentos diretos [cmdb_related]
- [dms_document]
- Documento de rascunho [draft_document]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de acompanhamento [cert_follow_on_task]
- Grupo [sys_user_group]
- Membro do grupo [sys_user_grmember]
- Prioridade de fila de grupo [awa_group_queue_priority]
- Relacionamento do grupo [cmdb_rel_group]
- Função do grupo [sys_group_has_role]
- Habilidade do grupo [sys_group_has_skill]
- Tarefa de configuração assistida [gsw_task]
- Feriado [sys_feriado]
- ICs afetados [task_cmdb_ci_service]
- Layout da caixa de entrada [awa_inbox_layout]
- Interação [interação]
- Pool de endereços IP [cmdb_ip_address_pool]
- Intervalo de endereços IP [cmdb_ip_address_range]
- Endereço IP para nome DNS [cmdb_ip_address_dns_name]
- Serviço IP [cmdb_ip_service]
- Envio da base de conhecimento [kb_submission]
- Conhecimento [kb_knowledge]
- Base de conhecimento [kb_knowledge_base]
- Categoria de conhecimento [kb_category]
- Feedback de conhecimento [kb_feedback]
- Tarefa de feedback de conhecimento [kb_feedback_task]
- Uso de conhecimento [kb_use]
- Local [cmn_location]
- Métrica [metric_instance]
- Categoria de modelo [cmdb_model_category]
- Detalhes da oferta [awa_offer_details]
- Usuário do SO [cmdb_os_user]
- Indisponibilidade [cmdb_ci_outage]
- Página [sp_page]
- Relacionamentos entre pares [cmdb_peer]
- Relacionamento entre pessoas [cmdb_rel_person]
- Estado de presença [awa_presence_state]
- Tarefa privada [vtb_task]
- Modelo do produto [cmdb_model]
- Fila [awa_queue]
- Entrada relacionada [cmdb_related_entry]

Tradução automática

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

- Relatório [sys_report]
- Função [sys_user_role]
- Listagem [cmn_rota_roster]
- Escalação de rotação [cmn_rota_escalation]
- Execução de pacote programada [sys_atf_schedule_run]
- Serviço [cmdb_ip_service_ci]
- Portal de serviços [sp_portal]
- Turno [cmn_rota]
- Conjunto de escalação de turno [cmn_rota_escalation_set]
- Definição da etapa de escalonamento do turno [cmn_rota_esc_step_def]
- Categoria de habilidade [cmn_skill_category]
- Nível de habilidade [cmn_skill_level]
- Tipo de nível de habilidade [cmn_skill_level_type]
- Assinantes [cmdb_subscriber]
- Modelo [sys_template]
- Teste [sys_atf_test]
- Resultados de testes [sys_atf_test_result]
- Pacote de testes [sys_atf_test_suite]
- Resultado do pacote de testes [sys_atf_test_suite_result]
- Teste do pacote de testes [sys_atf_test_suite_test]
- Modelo de teste [sys_atf_test_template]
- Tema [sp_theme]
- Tíquete [ticket]
- [universal_request]
- Usuário [sys_user]
- Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]
- Tipo de fornecedor [vendor_type]
- Item de trabalho [awa_work_item]
- Rejeição de item de trabalho [awa_work_item_rejeição]
- Dimensionamento de item de trabalho [awa_work_item_saging]
- Ordem de classificação do item de trabalho [awa_queue_item_sorting]

Nota:
Se você criar uma tabela personalizada, como Minha tabela [x_my_table], poderá criar playbooks que sejam acionados a partir dela. No entanto, você não pode criar um playbook que seja acionado a partir de uma tabela que pertença a outro plug-in do Process Automation Designer.

Ativar Playbooks para Customer Service Management (CSM)

Ative Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionado por CSM 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

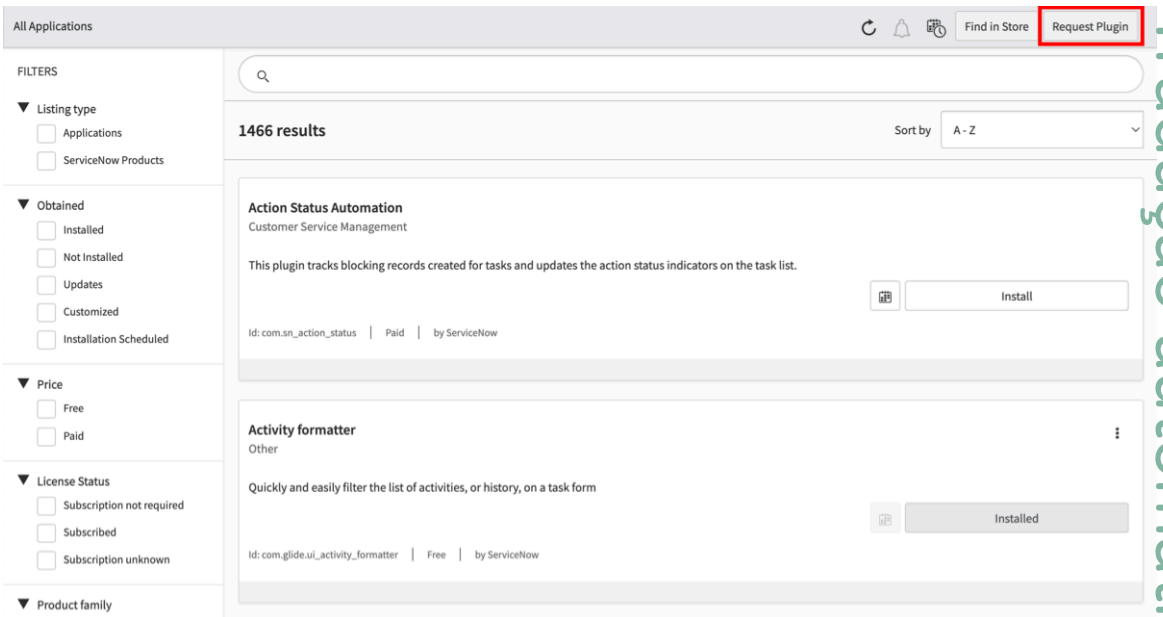
Para criar Playbooks em Workflow Studio que são acionados por tabelas CSM e tabelas personalizadas que se estendem delas, você precisa comprar uma assinatura do CSM .

Para comprar esta assinatura, entre em contato com seu gerente de conta ServiceNow. Seu gerente de conta pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

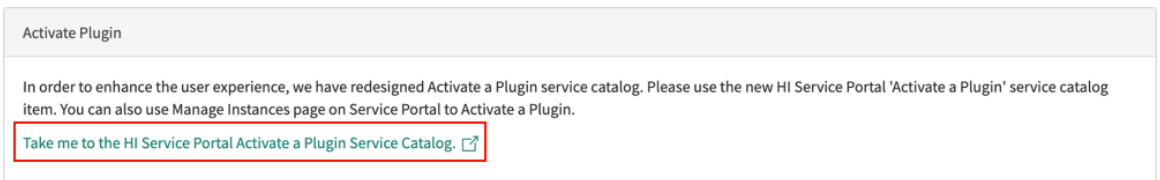
Se você não tem um gerente de conta, decidiu atrasar a ativação após a compra ou deseja avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas para habilitar o plug-in **Playbooks for Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]** :

Procedimento

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



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Tradução automática

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

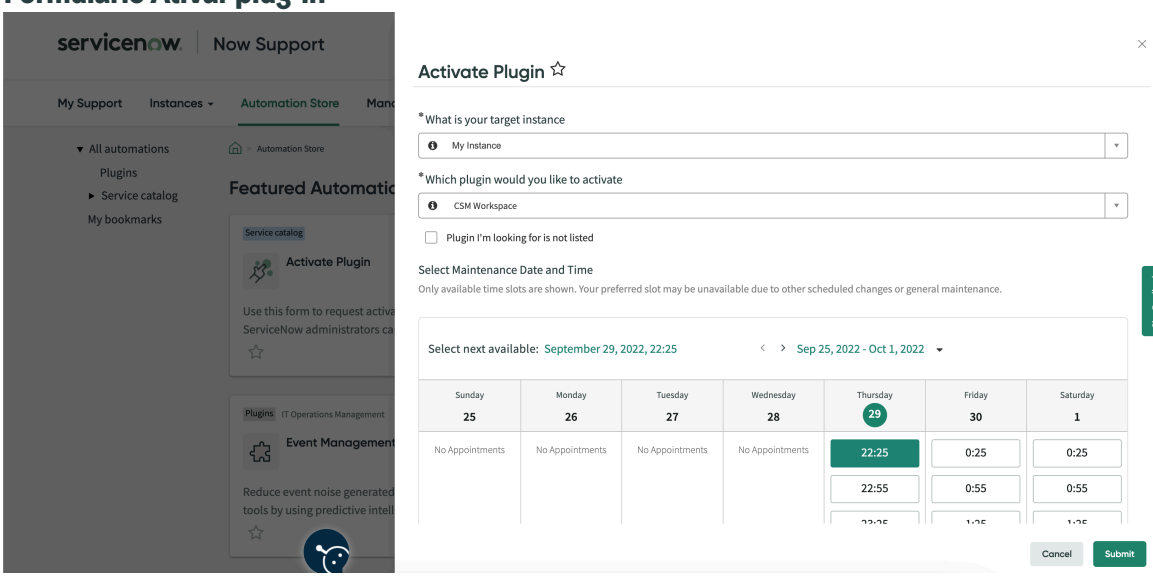
Formulário Ativar plug-in

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

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



Tradução automática

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

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

Resultado

Habilitar o plug-in **Playbooks for Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]** permite criar playbooks para estas tabelas e suas extensões :

- Conta [customer_account]
- Caso [sn_customerservice_case]
- Solicitação de mudança [change_request]. Requer Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm)
- Consumidor [csm_consumer]
- Contato [customer_contact]
- Escalação [sn_customerservice_escalation]
- Residência [csm_household]
- Incidente [incidente]. Requer Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm)
- Interação [interação]
- Pedido [csm_order]. Requer Customer Service Management para pedidos (com.snc.csm.order)
- Item de linha do pedido [csm_order_line_item]. Requer Customer Service Management para pedidos (com.snc.csm.order)
- Problema [problema]. Requer Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm)
- Solicitação [sc_request]. Requer Atendimento ao cliente com Request Management (com.sn_cs_sm_request)
- Organização de serviço [sn_customer_service_organization]. Requer organização de serviço (com.snc.service_organization)
- Tarefa [sn_customerservice_task]

Nota:
Se você criar uma tabela personalizada que estende uma tabela CSM, como Caso, poderá criar playbooks que acionam a partir dela.

Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Ative Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionado por tabelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar Playbooks em Workflow Studio que são acionados por Gestão de serviços de campo tabelas, você deve comprar uma assinatura da Gestão de serviços de campo .

Para comprar esta assinatura, entre em contato com seu gerente de conta ServiceNow. Seu gerente de conta pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

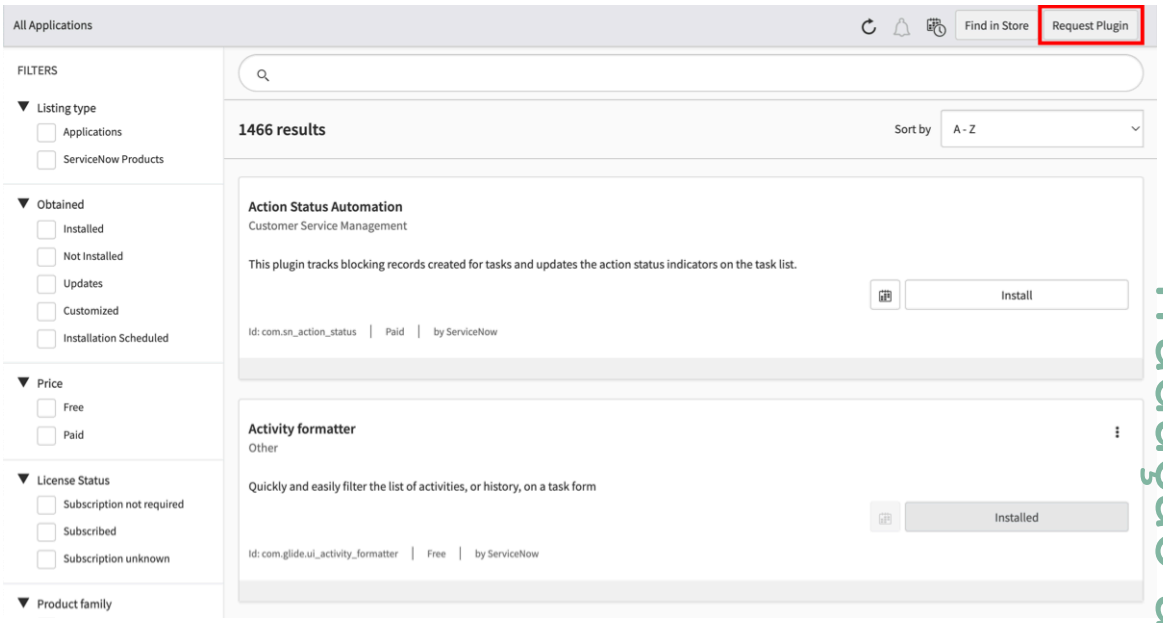
Tradução automática

© 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.

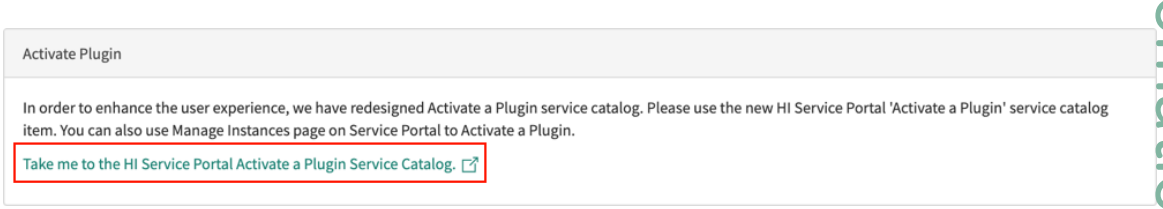
Se você não tem um gerente de conta, decidiu atrasar a ativação após a compra ou deseja avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas para habilitar o plug-in **Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** :

Procedimento

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



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

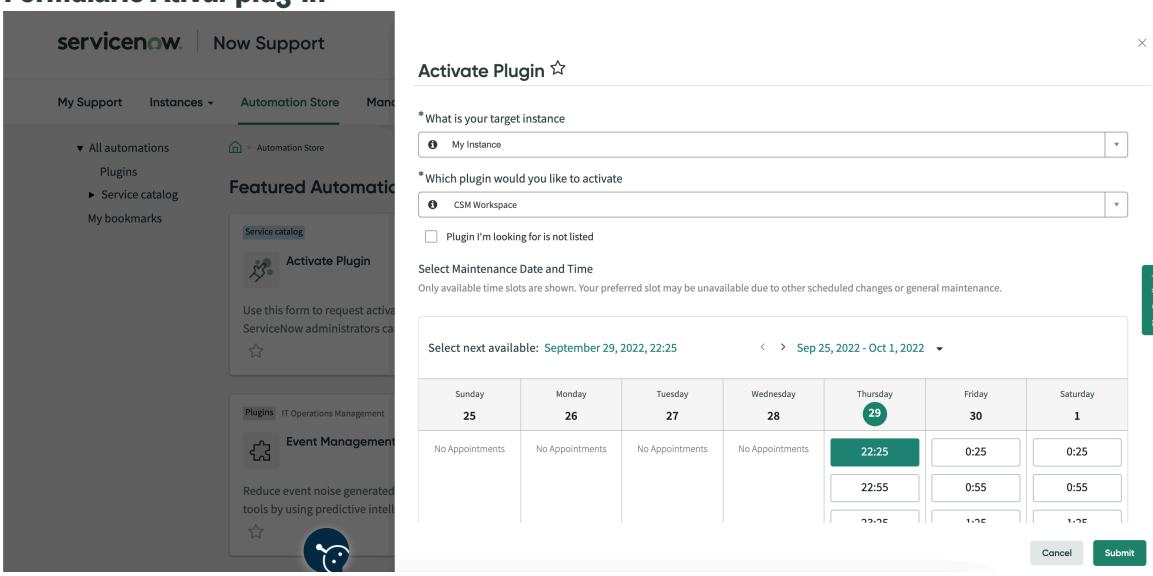
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

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

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



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

Resultado

Habilitar o plug-in **Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** permite criar Playbooks para estas tabelas e suas extensões :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefas de trabalho [sf_work_task]
- Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]
- Modelo de tarefa de trabalho [cmdb_worktask_product_model]
- Tipo de trabalho [wm_work_type]
- Agenda pessoal do agente [agent_events]
- Agendamentos [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Questionário [wm_questionnaire]
- Tarefa de ordem de serviço [sm_task]
- Dependência do modelo de tarefa de ordem de serviço [sm_m2m_task_template_dependency]
- Uso de ativo [sm_asset_usage]
- Requisito de peça [sm_part_requirement]
- Service Management Incidentals [sm_incidentals]

Administração do Playbooks

Monitore e solucione problemas revisando playbook execuções.

Esses módulos são fornecidos para os administradores monitorarem e gerenciarem Playbooks.

Execuções de Hoje

Exibe uma lista de registros para Playbooks execuções hoje.

Processos Ativos

Exibe uma lista de todos os Playbooksativos.

Processos com mais de 30 dias

Exibe uma lista de todos os Playbooks ativos que têm 30 dias ou mais.

Definições de Atividades

Exibir ou criar atividades.

Configuração de ativo

Exiba ou crie ativos de automação, como fluxos, subfluxos e ações.

Definições de gatilho

Exibir ou criar gatilhos.

Definições de Dados

Exiba ou crie definições de dados. As definições de dados são informações que você só reutiliza em um playbook específico e são armazenadas na tabela sys_flow_data_definition.

Arquivar contextos de processo

Melhore o desempenho da consulta do banco de dados arquivando registros desnecessários para Playbooks que estão em um estado **Concluído**, **Erro**ou **Cancelado**.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo de quantos playbooks você executou, você pode ter centenas ou milhares de registros em seu banco de dados que não são mais usados. Reduza o número de registros que suas consultas de banco de dados precisam pesquisar arquivando os registros de Playbooks que estão em um estado **Concluído**, **Erro**ou **Cancelado**. Os registros a seguir são necessários somente quando uma execução de processo está em um estado ativo:

- mapeamento de elemento (sys_element_mapping)
- log de contexto (sys_pd_context_logs)

Nota:
Se você precisar de logs de contexto de execução de processo ou relatórios que usam esses registros, não arquive os contextos de processo.

Arquivar contextos de processo de uma execução é semelhante a excluir os registros, exceto que a ação de arquivamento transforma os dados do registro em JSON e os combina em um único registro. Este registro JSON não pode ser editado e não pode ser recuperado no momento.

Nota:
Esta ação não pode ser desfeita.

Os registros de contexto de fluxo (sys_flow_context) também são excluídos automaticamente 2 (duas) semanas após a conclusão. Para obter mais informações sobre retenção de dados de fluxo, consulte Retenção de detalhes de execução de fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração da Automação do Processo** > **Execuções de Hoje**.
2. Marque as caixas de seleção ao lado das execuções para as quais você deseja arquivar contextos.
3. No canto superior direito, selecione **Arquivar contextos de processo**.
4. Confirme se você deseja arquivar os contextos de processo.

Criar uma definição de dados

Use definições de dados para coletar e usar informações posteriormente em um playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, flow_designer

Você trabalhará em Now Platform para concluir esta tarefa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma definição de dados são as informações que você deseja que um agente ou executante colete durante uma execução do playbook e é a entrada principal da atividade **Coletar dados do usuário**. Os autores do Playbook definem os dados que desejam que um agente ou executante colete na tabela sys_flow_data_definition. Quando um agente ou executante coleta as informações, elas são armazenadas na tabela sys_flow_data para uso posterior durante a execução do playbook, em vez de na tabela de registro.

Use uma definição de dados somente 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.

- Os dados só são necessários durante uma única execução playbook. É coletado, usado e nunca mais necessário.
- Você não precisa executar nenhum relatório nos dados coletados. Se você precisar de métricas ou relatórios sobre os dados coletados, crie uma tabela e use a atividade Formulário do usuário.

Por exemplo, você pode ter várias equipes que executam atividades. Uma equipe insere as entradas para uma definição de dados criada ao executar uma atividade **Coletar dados do usuário** e, em seguida, uma segunda equipe usa as entradas coletadas para concluir o playbooke as informações não são necessárias posteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Dados**.
2. Selecione **Novo** para criar uma nova definição de dados.
3. Dê um nome à sua nova definição de dados.

   Nota:
   As definições de dados têm o mesmo escopo que outras tabelas de metadados, por padrão.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro para **Salvar**.
   Se você selecionar o botão **Enviar**, será levado de volta para a lista **Definições de dados** e precisará selecionar sua nova definição de dados para reabri-la.
5. Adicione campos para as informações que você deseja que um agente colete.
   a. Na tabela **Variáveis de dados de fluxo**, selecione **Novo**.
   b. Insira os campos obrigatórios.

Opção	Descrição
Tipo	O tipo de entrada que o agente está coletando para um campo. Por exemplo, cadeia de caracteres, referência, número inteiro etc.
Rótulo	O rótulo do campo na IU, durante a execução de playbook. O rótulo pode consistir em qualquer texto.
Nome da coluna	O nome da entrada que está sendo coletada. Espaços não podem ser usados para delimitar palavras.
Comprimento máximo	O comprimento máximo que um valor de cadeia de caracteres pode ser inserido para um tipo de campo de cadeia de caracteres. A variável pode armazenar cadeias de caracteres mais longas do que pode exibir.
Aplicação	O escopo da aplicação para a variável de dados. Ele é sempre definido como Global e não pode ser alterado.

Configurações opcionais

6. **Opcional:** Na guia **Valor padrão**, especifique o valor usado quando um playbook não fornecer um valor.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro para **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
A definição de dados agora pode ser usada ao configurar atividades em Playbooks em Workflow Studio.

Example:
Durante uma execução playbook, você pode usar definições de dados para:

- Colete um endereço de envio e faça referência ao endereço ao gerar um rótulo de envio.
- Faça perguntas "sim" ou "não" ao usuário e determine as atividades subsequentes com base nas respostas do usuário.

O que Fazer Depois
Configure uma atividade**Coletar dados do usuário** em Workflow Studio Playbooks para usar sua nova definição de dados.

Edifício Playbooks

Use Playbooks para criar fluxos, ações e subfluxos em Flow Designer para fluxos de trabalho entre empresas do seu negócio.

Um playbook consiste em um gatilho e atividades, e as atividades são organizadas em fases.

Gatilhos

Um gatilho é uma operação de registro que informa ao playbook para iniciar uma execução. Cada gatilho tem um tipo e condições que devem ser atendidos. Os gatilhos são acionados somente para operações de registro que são interativas ou feitas por usuários. Para obter mais informações, consulte Gatilhos.

Fases

Agrupe as atividades pelas fases do seu processo de negócios e sequencie as atividades em uma ordem que faça sentido para o fluxo de trabalho entre empresas. Para obter mais informações sobre fases, consulte Fases e atividades.

Atividades

Uma atividade representa uma etapa no seu processo de negócios e o registro de uma atividade é chamado de definição de atividade. Para obter mais informações sobre instâncias de atividade e definições de atividade, consulte Visão geral e definições de atividade.

Comece com Playbooks

Aprenda o básico sobre como projetar um processo automatizado para sua organização. Obtenha uma visão geral de como Workflow Studio Playbooks funcionam no Now Platform®.

Playbooks

Playbooks em Workflow Studio são Now Platform representações de seus fluxos de trabalho manuais entre empresas. Ao criar um Workflow Studio playbook na plataforma, você está digitalizando esses fluxos de trabalho. Um playbook em Workflow Studio tem duas dimensões: o playbook e suas execuções de processo associadas.

Playbooks

Tradução automática

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

Um playbook é onde um proprietário playbook configura e organiza várias instâncias de conteúdo Flow Designer em um processo de negócios coerente. Um playbook consiste em um gatilho, uma sequência de fases e uma sequência de atividades.

Execuções de processo

Uma execução de processo é uma instância única de tempo de execução de um playbook.

Como criar um playbook

Ao projetar seu processo de negócios em Playbooks, você está criando um playbook.

Cada playbook consiste em um gatilho, bem como fases e atividades. Os gatilhos definem as condições que, quando atendidas, começam a executar seu playbook. Fases e atividades representam fases e etapas individuais em seu processo de negócios geral. No ambiente de design Playbooks, você pode organizar essas fases e Playbooks em uma sequência que reflete como o processo de negócios é executado.

Quando terminar de criar seu playbook, ative-o para que ele seja executado quando acionado.

O que acontece quando um playbook é executado

Quando o playbook ativado é acionado, o sistema cria uma execução de processo, que representa uma única instância em execução do playbook.

Quando seu playbook começa a ser executado, uma execução de processo é criada. O sistema executa cada atividade em seu playbook até que a execução do processo seja concluída. Conforme cada atividade é executada, as operações de registro automatizadas ocorrem no Now Platform.

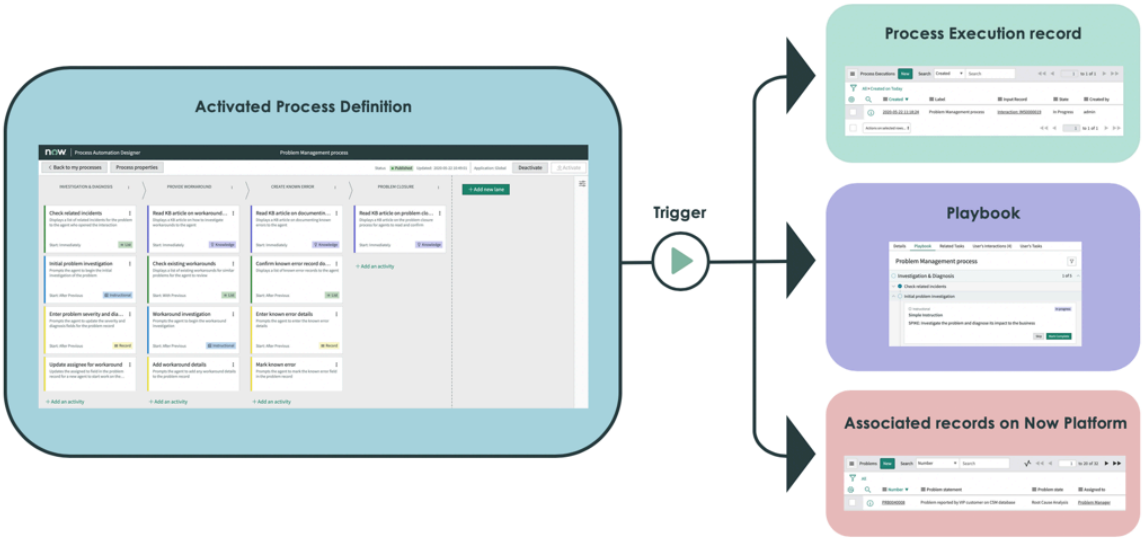
Se um administrador tiver configurado Playbook Experience para seu playbook, os agentes e executantes poderão executar o playbook. O agente ou os executantes passam por cada atividade no playbook, que está associado a um registro em um Espaço.

Em resumo, seu playbook é executado quando:

1. O sistema cria uma execução de processo.
2. Playbook Experience está configurado e o playbook é renderizado para os agentes.
3. As operações automatizadas em registros associados à execução do processo ocorrem no 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.



Saiba mais sobre Playbooks

Se você estiver pronto para começar a digitalizar seu processo de negócios com Playbooks em Workflow Studio, tente verificar estes recursos:

- Projete seu primeiro processo automatizado
- Criar playbook

Projetar um processo automatizado

Transforme um exemplo de processo de negócios manual em um processo automatizado bem projetado que seja executado no Now Platform®.

Antes de Iniciar

- Habilite o plug-in **Process Automation Designer for App Engine [com.glide.pad.license]** com uma assinatura do Now Platform App Engine. Para obter mais informações, consulte Ativação do Playbooks.
- Siga as etapas para Configurar uma experiência do usuário do Playbook.
- Certifique-se de que sua aplicação atual esteja definida como **Global**. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Função necessária: admin ou pd_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No procedimento a seguir, você pode percorrer um exemplo de como digitalizar um processo de negócios manual no Now Platform usando Playbooks em Workflow Studio. Neste exemplo, você pode usar Playbooks para padronizar e automatizar como os agentes da Central de serviços lidam com interações de bate-papo com usuários VIP.

O processo de negócios manual para este exemplo consiste nas seguintes fases:

1. *`Identify and Log`*: um agente da Central de serviços fica sabendo de um problema que um usuário VIP está enfrentando ao conversar com o usuário em um aplicativo de mensagens. O agente da Central de serviços cria um registro de interação para rastrear esse 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.

2. *Classify and Diagnose*: o agente da Central de serviços associa um registro de incidente à interação e define a prioridade do incidente como Alta. O agente insere o usuário Atribuído a para o incidente.
3. *Communicate Work in Progress*: o designado atualiza o estado do registro do incidente para Trabalho em andamento e envia um e-mail ao usuário VIP quando o incidente está em andamento.
4. *Resolve*: quando o incidente é resolvido, o designado envia um e-mail com as informações de resolução para o usuário VIP.

Procedimento

1. Crie um playbook chamado *Handle Interactions with VIPs*.

   a. Navegar até **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.

   b. No cabeçalho principal, clique em **Criar um novo processo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Ação
Rótulo	Insira Processar interações com VIPs.
Descrição	Enter Este processo define como os agentes da Central de serviços podem lidar com registros de interação criados para usuários VIP.
Aplicação	Selecione **Global**.

   d. Clique **em Selecionar um gatilho**.

   e. Clique na opção **Definir suas próprias condições de gatilho para quando o processo for executado**.

   f. Na lista de opções de gatilho, selecione **Criar registro**.

   g. Clique **em Definir condições do gatilho**.

   h. Na lista Tabela, selecione **Interação [interação]**.

   i. Use o construtor de condição para adicionar a seguinte condição ao seu gatilho:

   - **[Aberto para->VIP] [é] [Verdadeiro]**.

   j. Clique **em Ir para Designer**.

   O ambiente de design Playbooks é exibido.

2. Adicione uma fase para cada fase do seu 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.

a. Clique em **+ Adicionar fase** para adicionar a primeira fase ao seu processo.

b. No campo **Rótulo** do painel de propriedades da fase, insira Classificar e Diagnosticar.

> **Nota:**
> Como a fase *`Identify and Log`* aciona este processo, não a adicione como uma fase.

c. No campo **Descrição**, insira Associar um incidente à interação.

d. No campo **Quando iniciar**, deixe **a opção Imediatamente** selecionada e clique em **Salvar**.

e. Clique em **+ Adicionar fase** para adicionar outra fase ao seu processo.

f. No campo **Rótulo** do painel lateral da fase, insira Comunicar trabalho em andamento.

g. No campo **Descrição**, insira Notificar VIP sobre o trabalho em andamento.

h. No campo **Quando iniciar**, deixe **Após o anterior** selecionado e clique em **Salvar**.

i. Clique em **+ Adicionar fase** para adicionar a fase final ao seu processo.

j. No campo **Rótulo** do painel lateral da fase, insira Resolver.

k. No campo **Descrição**, insira Resolver incidente e compartilhe os detalhes da resolução.

l. No campo **Quando iniciar**, deixe **Após o anterior** selecionado e clique em **Salvar**.

3. Adicione a atividade *`Create incident from interaction`* à fase **Classificar e Diagnosticar**.

a. Na fase **Classificar e Diagnosticar**, clique em **+ Adicionar uma atividade**.

b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns**e, em seguida, selecione **Criar registro automatizado** em Não interativo.

c. No campo **Rótulo** do painel de propriedades da atividade, insira Criar incidente a partir da interação.

d. No campo **Quando iniciar**, deixe **a opção Imediatamente** selecionada e clique em **Salvar**.

e. Clique no cartão de atividade **Criar incidente a partir de interação**.

f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade**.

g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.

h. Na lista Nome da tabela, selecione **Incidente [incidente]**.

i. Na lista Campos, selecione **Atribuído a**.

j. Ao lado do campo **Atribuído a**, selecione o ícone do selecionador de cápsula de).

k. Fazer referência com pontos até o campo **Atribuído** a do registro de interação selecionando **Contexto** > **Registro de entrada - interação** > **Atribuído a**.

l. Na lista Campos, selecione **Impacto** e selecione **2 - Moderado**.

m. Em **Campos**, selecione **Urgência** e, em seguida, selecione **1 - Alta**.

Tradução automática

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

n. Na lista Campos, selecione **Descrição resumida**.

o. Fazer referência com pontos até o campo **Descrição resumida** do registro de interação selecionando **Contexto** > **Registro de entrada - interação** > **Descrição resumida**.

p. Na lista Campos, selecione **Solicitante**.

q. Fazer referência com pontos até o campo **Aberto para** do registro de interação selecionando **Contexto** > **Registro de entrada - interação** > **Aberto para**.

r. No campo **Aguardar a entrada do usuário**, deixe **Não** selecionado.

s. No campo **Campos a serem mostrados após a criação**, insira `prioridade`.

t. Clique em **Atualizar** para concluir a atualização das entradas da atividade.

A atividade **Criar incidente a partir de interação** mapeia automaticamente os campos Atribuído a e Descrição resumida do registro de interação para o registro de incidente quando o processo é executado.

4. Adicione a atividade **Aguardar o designado atualizar** à fase **Comunicar trabalho em andamento**.

a. Na fase **Comunicar trabalho em andamento**, clique em **+ Adicionar atividade**.

b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns**e, em seguida, selecione **Aguardar condição** em Interativo.

c. No campo **Rótulo** do painel de propriedades da atividade, insira `Aguardar o designado atualizar`.

d. No campo **Quando iniciar**, deixe **a opção Imediatamente** selecionada e clique em **Salvar**.

e. Clique no cartão de atividade **Aguardar o designado atualizar**.

f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade**.

g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.

h. Ao lado do campo **Registro**, selecione o ícone do selecionador de cápsula de).

i. Faça uma referência com pontos para a saída **Criar incidente a partir** do **registro** da atividade de interação selecionando **Atividades** > **1:1 - automatizado_create_record** > **Saídas** > **registro**.

j. Na lista Tabela, selecione **Incidente [incidente]**.

k. Use o construtor de condição para adicionar a seguinte condição à sua atividade:

- **[Atualizado por] [é] [Atividades** > **1:1 - automatizado_create_record** > **Saídas** > **registro** > **Atribuído a]**.

l. Clique em **Atualizar** para concluir a atualização das entradas da atividade.

A atividade **Aguardar o designado atualizar** pausa o processo até que o usuário Atribuído a para o registro do Incidente atualize o registro.

5. Adicione a atividade *`Send update to VIP`* à fase **Comunicar trabalho 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.

a. Na fase **Comunicar trabalho em andamento**, selecione **+ Adicionar atividade**.

b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns**e, em seguida, selecione **Instrução** em Padrão.

c. No campo **Rótulo** do painel de propriedades da atividade, insira Enviar atualização para VIP.

d. No campo **Quando iniciar**, deixe **Após o anterior** selecionado e selecione **Salvar**.

e. Clique no cartão **Enviar atualização para atividade VIP**.

f. No painel de propriedades da atividade, selecione **Configurar atividade**.

g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.

h. No campo **Mensagem**, insira Notificar o usuário VIP de que o trabalho no problema está em andamento.

i. Deixe o valor do campo **Aguardar a entrada do usuário** como **Sim**.

j. Clique em **Atualizar** para concluir a atualização das entradas da atividade.

A atividade **Enviar atualização para VIP** solicita que o agente envie um e-mail para o usuário VIP quando o designado para o registro de incidente fizer uma atualização.

6. Adicione a atividade *`Wait for incident resolution`* à fase **Resolver**.

a. Na fase **Resolver**, selecione **+ Adicionar atividade**.

b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns**e, em seguida, selecione **Aguardar condição** em Interativo.

c. No campo **Rótulo** do painel de propriedades da atividade, insira Aguardar resolução do incidente.

d. No campo **Quando iniciar**, deixe **a opção Imediatamente** selecionada e clique em **Salvar**.

e. Clique no cartão de atividade **Aguardar a resolução do incidente**.

f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade**.

g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.

h. Ao lado do campo **Registro**, selecione o ícone do selecionador de cápsula de).

i. Fazer referência com pontos até a saída do **registro** da atividade *`Create incident from interaction`* selecionando **Atividades** > **1:1 - automatizado_create_record** > **Saídas** > **registro**.

j. No campo **Tabela**, selecione **Incidente [incidente]**.

k. Use o construtor de condição para adicionar a seguinte condição à sua atividade:

- **[Estado] [é] [Resolvido]**.

l. Selecione **Atualizar** para concluir a atualização das entradas da atividade.

A atividade **Aguardar a resolução do incidente** pausa o processo até que o estado do incidente se torne **[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.

7. Adicione a atividade *`Share resolution details with VIP`* à fase **Resolver**.
   a. Na fase **Resolver**, selecione **+ Adicionar uma atividade**.
   b. No seletor de atividades, selecione **Atividades comuns**e, em seguida, selecione **Instrução** em Padrão.
   c. No campo **Rótulo** do painel de propriedades da atividade, insira Compartilhar detalhes da resolução com VIP.
   d. No campo **Quando iniciar**, deixe **Após o anterior** selecionado e clique em **Salvar**.
   e. Clique no cartão **Compartilhar detalhes da resolução com atividade VIP**.
   f. No painel de propriedades da atividade, clique em **Configurar atividade**.
   g. Na tela Configurar sua atividade, localize a seção Variáveis em Entradas.
   h. No campo **Mensagem**, insira Fornecer as anotações de resolução do registro do incidente em um e-mail para o usuário VIP.
   i. Deixe o valor do campo **Aguardar a entrada do usuário** como **Sim**.
   j. Clique em **Atualizar** para concluir a atualização das entradas da atividade.
   A atividade **Compartilhar detalhes da resolução com VIP** solicita que o agente envie os detalhes da resolução do problema para o usuário VIP.
8. No cabeçalho principal, clique em **Ativar** para que o processo seja executado quando acionado.
9. Exiba seu processo ativado como um playbook.
   a. Feche a guia Playbooks e navegue até **Playbook Experience**.
   b. No menu lateral, clique no ícone de listas (ícone de).
   c. Na guia **Listas** em Interações, clique em **Minhas interações**.
   d. No cabeçalho do formulário, clique em **Novo**.
   e. No formulário, preencha os campos:

Campo	Ação
Tipo	Selecione **Bate**-papo.
Aberto para	Selecione um usuário VIP.
Atribuído a	Selecione um usuário que possa fazer atualizações nos registros de incidentes.
Descrição resumida	Insira Testando o playbook Processar interações com VIPs.

   f. No cabeçalho do formulário, clique em **Salvar**.
   g. No painel lateral contextual, clique no ícone do Playbook (ícone).

Tradução automática

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

Resultado

Seu processo aparece em como um playbook. Aqui, os agentes e executantes podem obter uma exibição orientada por tarefa do processo de negócios automatizado. Os agentes podem percorrer as atividades configuradas para ver onde o registro está no processo geral.

Gatilhos

Os gatilhos especificam quando iniciar a execução de playbook.

Em Playbooks, os gatilhos indicam quando seu playbook deve começar a ser executado. Cada gatilho tem um tipo e condições que, quando atendidos, começam a executar seu ativado playbook.

Você pode escolher um gatilho ao criar um playbook em Workflow Studio. Comece adicionando um gatilho, que define o tipo de gatilho. Em seguida, defina condições e outras opções para refinar o gatilho para que ele seja acionado de uma forma que faça sentido para o seu processo de negócios. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de processo.

Se não houver gatilhos que se ajustem ao seu caso de uso, você poderá criar sua própria definição de gatilho. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de gatilho.

Como os gatilhos funcionam

Tipos de gatilho

No registro de Definição de gatilho [sys_pd_trigger_definition], você pode escolher um tipo de gatilho, que determina quando o gatilho é acionado. Esses tipos de gatilho representam operações de registro que podem ocorrer no Now Platform®. Os seguintes tipos de gatilho estão disponíveis em sua instância por padrão:

Registro Criado

O playbook é executado quando um usuário cria um registro em qualquer lugar no Now Platform.

Registro atualizado

O playbook é executado quando um usuário atualiza um registro existente em qualquer lugar no Now Platform.

Registro criado ou atualizado

O playbook é executado quando um usuário cria um registro ou atualiza um registro existente em qualquer lugar no Now Platform.

Nota:
Os gatilhos são acionados somente para operações de registro que são interativas ou feitas por usuários. Os gatilhos não são acionados para operações de registro não interativas. Para obter mais informações, consulte Sessões não interativas .

Condições para execução

Depois de adicionar um gatilho ao playbook, você pode definir condições e outras opções que determinam quando e como o gatilho 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.

Opção	Ação
Condições	Use o construtor de condição para criar condições de campo para quando seu playbook for executado. Consulte Construtor de condição .
Executar meu processo	Escolha uma opção para quando o seu playbook for executado. As opções incluem: • **Uma vez**: aciona o playbook uma vez durante a vida útil do registro de entrada de acionamento. • **Para cada mudança exclusiva**: aciona o playbook para cada atualização exclusiva de umcampo que não seja do sistema, mesmo se o fluxo estiver em execução. O sistema armazena um histórico de todas as mudanças em um registro e determina se a mudança é exclusiva. Por exemplo, se o campo **Estado** de um registro de incidente mudar de Em andamento para Em espera, o playbook será executado. No entanto, se o campo **Estado** mudar novamente para Em andamento, o playbook não será executado. **Nota:** Playbooks que têm um gatilho que é executado **para cada mudança exclusiva** pode produzir recursões quando executado em uma sessão não interativa. Quando esses playbooks fazem uma mudança no registro do gatilho, a mudança atende às condições do gatilho de playbooke causa uma recursão. • **Somente se não estiver em execução**: aciona o playbook para cada mudança exclusiva se uma execução de processo não estiver em execução. • **Para cada atualização**: aciona o playbook sempre que o registro de entrada é atualizado, independentemente de já haver ou de haver execuções de processo em execução.
Executar em estendido	Selecione esta opção para acionar o playbook em tabelas que se estendem da tabela selecionada. Por exemplo, se você habilitar esta opção e selecionar a tabela Item de configuração [cmdb_ci], seu playbook será executado quando ocorrerem operações de registro no servidor [cmdb_ci_server], no computador [cmdb_ci_computer] e em outras tabelas estendidas.

Tradução automática

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

Opção	Ação
	Para obter mais informações, consulte Extensão de tabela e classes .

Considerações de design

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com gatilhos:

Criar condições de filtro exclusivas para gatilhos de registro na mesma tabela

Para impedir que os playbooks substituam um ao outro, crie condições de filtro exclusivas para cada playbook que seja executado na mesma tabela. Se vários playbooks na mesma tabela tiverem o mesmo filtro, não há como saber a ordem na qual os playbooks serão executados.

Evite duplicar gatilhos usados em fluxos Flow Designer

Os gatilhosPlaybooks não substituem os gatilhos Flow Designer. Para ambas as aplicações, quando as condições do gatilho são atendidas, os processos automatizados são executados.

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram os registros que foram adicionados ou atualizados aplicando um conjunto de atualizações ou importando um arquivo XML. Essas operações se aplicam à aplicação inteira ou à tabela em vez de a um registro individual.

Criar uma definição de gatilho

Defina o tipo de gatilho que determina quando iniciar a execução de playbook.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de definir sua aplicação atual como a aplicação na qual você deseja que seu playbook seja executado. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Função necessária: admin, pd_admin ou pd_trigger_author

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de gatilho**.
2. No cabeçalho de contexto, clique em **Novo**.
3. No formulário Definição do gatilho, no campo **Rótulo**, insira qualquer rótulo para a definição do gatilho. Este rótulo aparece como uma opção de gatilho quando você Crie um playbook.
4. Ao lado do campo **Tipo de gatilho**, clique no ícone de pesquisa usando a lista (ícone a lista).
5. Na lista Tipos de gatilho, selecione um tipo de gatilho a ser usado para sua definição de gatilho. As opções incluem:

Registro Criado

O playbook é executado quando um usuário cria um registro em qualquer lugar no Now Platform.

Registro atualizado

O playbook é executado quando um usuário atualiza um registro existente em qualquer lugar no Now Platform.

Registro criado ou atualizado

O playbook é executado quando um usuário cria um registro ou atualiza um registro existente em qualquer lugar 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.

Nota:
Os gatilhos são acionados somente para operações de registro que são interativas ou feitas por usuários. Os gatilhos não são acionados para operações de registro não interativas. Para obter mais informações, consulte Sessões não interativas .

6. Clique em **Avançar** para ir para a próxima etapa.
7. Na lista Tabela, selecione uma tabela cujas operações de registro você deseja que acionem playbook.
8. Em Condição, use o construtor de condição para adicionar condições de campo para quando você quiser acionar seu playbook.
9. Para acionar seu playbook para tabelas que estendem a tabela selecionada, marque a caixa de seleção **Executar em estendido**.
   Para obter mais informações, consulte Extensão de tabela e classes .
10. Clique em **Atualizar** para terminar de criar sua definição de gatilho.

Resultado
Sua definição de gatilho é adicionada à tabela Definição de gatilho [sys_pd_trigger_definition]. Agora você pode selecionar seu gatilho predefinido ao Criar playbook.

Adicionar e configurar um gatilho em um playbook

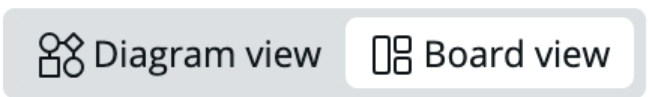
Comece a criar seu playbook adicionando e configurando o gatilho.

Antes de Iniciar
Função necessária: pd_admin ou pd_author

Revisar Gatilhos.

Crie uma definição de gatilho, se necessário.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks** > .
2. Selecione a exibição que você deseja criar em.
   O construtor é exibido na **exibição de diagrama** por padrão, mas você pode selecionar a **exibição** de quadro para alternar as exibições. Alterne entre exibições a qualquer momento enquanto cria seu playbook.



3. Abra o modal de configuração do gatilho.

4. **Nota:**
   O playbook não pode ser ativado sem um gatilho e você verá um erro na bandeja de notificação.

   Na guia **Programação**, escolha como você deseja que o playbook seja acionado.

   - **Defina suas próprias condições para quando o processo for executado**: se você quiser criar suas próprias condições personalizadas para quando seu playbook deve ser executado, selecione esta opção, escolha um tipo de gatilho e selecione **Definir suas condições de gatilho**. Na próxima tela, selecione uma **Tabela** para acionar seu playbook 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.

as **Condições** que fazem com que seu playbook seja executado. Por fim, você pode optar por executar o gatilho na Extensão da tabela e nas classes . Quando terminar de adicionar condições ao gatilho, clique em **Concluído**.

- **Escolher um gatilho existente**: se você quiser usar um gatilho que tenha todas as condições necessárias para seu playbook, selecione esta opção. Em seguida, escolha um gatilho existente na lista e selecione **Concluído**.

Nota:
Playbooks pode ser acionado em qualquer tabela que o cliente tenha direito de usar.

O gatilho está configurado.

O que Fazer Depois

Adicione e configure suas fases.

Fases e atividades

Em Playbooks, uma atividade representa uma etapa no seu processo de negócios geral. Você pode sequenciar muitas atividades juntas nas fases do seu processo.

Fases

Agrupe as atividades pelas fases do seu processo de negócios e sequencie as atividades em uma ordem que faça sentido para o fluxo de trabalho entre empresas. Uma fase é composta por muitas atividades sequenciadas que são agrupadas de forma lógica. Na exibição Quadro Playbooks do ambiente de design, você pode adicionar uma fase ao seu playbook clicando em **+ Adicionar fase**. Na exibição Diagrama, selecione o ícone **+** nos conectores (linhas) para adicionar uma fase.

Atividades

Em Playbooks, uma atividade representa uma etapa no seu processo de negócios geral. No sistema, uma atividade é uma instância de uma definição de atividade. Para obter mais informações sobre instâncias de atividade e definições de atividade, consulte o Visão geral e as definições de atividade.

Como adicionar uma atividade ao seu playbook

Na exibição de quadro Playbooks do ambiente de design, selecione **+ Adicionar atividade** para abrir o seletor de atividades. Na exibição Diagrama, selecione o ícone **+** nos conectores (linhas) para abrir o seletor de atividades. No seletor de atividades, você pode pesquisar uma atividade para adicionar ou selecionar uma na lista de Atividades comuns. Para escolher uma atividade para uma aplicação personalizada, primeiro selecione a aplicação e, em seguida, selecione a atividade na lista resultante no seletor.

Além disso, você pode adicionar uma atividade usando apenas um ativo de automação.

Se não houver uma atividade que se ajuste ao seu caso de uso, você poderá criar sua própria definição de atividade para adicionar ao seletor de atividades. Para obter mais informações, consulte criar uma definição de atividade.

Atividades interativas e não interativas

As categorias de atividade incluem:

Atividades interativas

Tradução automática

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

Quando uma atividade interativa é executada, ela é solicita uma entrada do usuário em seu playbook conforme é executado. Para obter mais informações, consulte Atividades interativas.

Atividades não interativas

Quando uma atividade não interativa é executada, ela é executado inteiramente em segundo plano e não requer entrada do usuário. Para obter mais informações, consulte Atividades não interativas.

Atividades Opcionais

Uma atividade opcional pode ser inserida por agentes e executantes durante uma execução playbook. Para obter mais informações, consulte Atividades opcionais.

Detalhes da fase e da atividade

Quando você seleciona uma atividade, o painel lateral deve abrir. Na guia **Detalhes** do painel lateral, você pode adicionar nomes, descrições e regras de início às fases e atividades em seu playbook. Clique no botão mostrar ou ocultar opções adicionais para mostrar ou ocultar propriedades adicionais para a fase ou atividade selecionada no momento. Os detalhes básicos de cada fase e atividade incluem:

Rótulo

Você pode inserir um nome de exibição para sua fase ou atividade. Este nome aparece durante o tempo de execução playbook.

> **Nota:**
> Mantenha os nomes de fase e atividade breves, pois o sistema trunca nomes longos.

Descrição

Opcionalmente, insira uma descrição para sua atividade ou fase. Esta descrição aparece somente em Playbooks e não está visível durante o tempo de execução playbook.

Regra de Início

Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada:

- **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook começa.
- **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s).

Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada:

- **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando seu playbook é acionado.
- **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.

Executar condição

Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

Tradução automática

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

Na guia **Automação** do painel lateral, cada atividade tem entradas que você pode configurar:

- Para mudar as entradas e saídas padrão da atividade, abra e edite o fluxo de origem em Flow Designer selecionando o ícone Abrir **link** (ícone) ao lado do campo **Automação**.

  Para obter mais informações sobre como trabalhar com as entradas e saídas padrão para atividades em Playbooks, consulte Criar uma ação como um plano de automação de atividade.

  Nota:
  Você deve ter as funções de usuário apropriadas para acessar Flow Designer e Designer de ações. Para obter mais informações, consulte Acesso do usuário a Flow Designer.

- **Entradas** são dados que você fornece para que a atividade seja executada e desempenhe sua função de forma apropriada. Por exemplo, uma atividade de registro que notifica um cliente sobre uma rejeição de aplicação terá entradas de mensagem para o endereço de e-mail, assunto, corpo e muito mais.
- As **saídas** esperadas são exibidas na parte inferior da guia Automação.

Criação de valores estáticos e dinâmicos para entradas de atividade

Você pode adicionar dados dinâmicos a uma entrada de atividade. Clique no ícone do selecionador de cápsula de) e navegue, ou faça uma referência com pontos, até a cápsula de dados cujo valor dinâmico você deseja usar quando a atividade for executada. Você pode selecionar dados dinâmicos de campos no registro de entrada. Se sua atividade tiver uma regra de início de **Após atividades específicas**, você também poderá selecionar dados dinâmicos das saídas de outras atividades em seu playbook. Para obter mais informações sobre referência com pontos para campos relacionados e registros no Now Platform, consulte seleção de campos em tabelas relacionadas usando referência com pontos .

Nota:
Você pode fazer referência com pontos em campos em uma referência, mas não em um ID de documento ou SYS ID.

As entradas para atividades interativas normalmente fornecem dados que são renderizados em um playbook para um agente interagir. As entradas para atividades não interativas podem ser renderizadas em um playbook, mas não exigem nenhuma entrada do usuário para serem executadas. Para obter mais informações, consulte Atividades interativas e Atividades não interativas.

Considerações de design

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com fases e atividades:

Lembre-se dos modelos de estado Now Platform ao projetar seu playbook

Alguns tipos de registro já têm modelos de estado que descrevem seu ciclo de vida. Use qualquer modelo de estado existente como modelo para o design do seu playbook. Para obter mais informações, consulte State Management .

Adicionar e configurar uma fase em um playbook

Adicione e configure uma fase em seu playbook.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: pd_admin ou pd_author

Revisar Fases e atividades.

Procedimento

1. Adicione uma fase.
   Sua nova fase aparece e o painel Propriedades da fase é aberto.
2. Preencha os seguintes campos.

   a. Forneça os detalhes básicos da fase.

Entradas obrigatórias

Rótulo	Insira um nome exclusivo e visível para o seu estágio. Este nome aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução do seu playbook.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua fase.
Executar condição	Depois que a fase começa, ela é executada somente se condições específicas forem atendidas.
Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua fase comece a ser executada. As opções incluem: ▪ **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook começa. ▪ **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s).

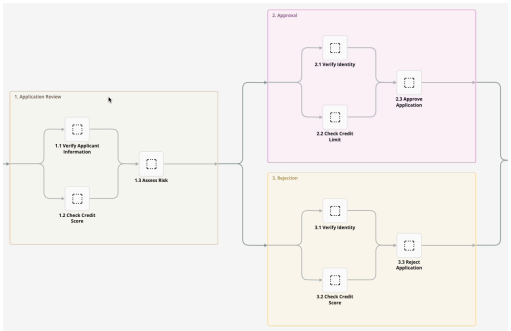
   b. Opcional: **Mostre opções adicionais** na atividade para obter um controle ainda mais granular.

⚠ Aviso:
Alterar os campos de propriedade avançada de uma atividade pode prejudicar sua automação. Entenda como o playbook e suas atividades fluem antes de fazer mudanças.

Opção	Descrição
Ordem de exibição	Quando houver várias fases em execução ao mesmo tempo, defina a ordem na qual as fases aparecem durante uma playbook 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.

Opção	Descrição
	Nota: Em Workflow Studio, isso também pode ser útil ao exibir atividades paralelas na exibição de diagrama. 
Iniciar com atraso	Especifique uma duração de tempo de espera antes de executar uma fase cuja regra de início e condições foram atendidas. Para obter mais informações, consulte Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
[store-future: BEGIN review]Regras de reinicialização[End]	[store-future: BEGIN review]Escolha o que esta atividade faz quando um playbook é reiniciado: ○ **Ignorar na reinicialização**: ignore esta fase quando a execução for devido a uma reinicialização. ○ **Executar sempre**: sempre executa esta fase, incluindo as primeiras execuções. ○ **Ignorar na primeira execução**: ignore esta fase durante a primeira execução. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Reiniciar para Playbooks.[End]

3. Clique em **Salvar e fechar** para terminar de adicionar a fase ao seu playbook.
   Você pode continuar adicionando mais fases ao playbook e preencher os campos conforme descrito nas etapas anteriores. Na exibição Quadro, use o menu Ações da fase **menu** ⋮ para adicionar fases entre as existentes.
   As fases foram criadas.

O que Fazer Depois

Adicione e configure suas atividades.

Definições de atividades

As definições de atividade descrevem como as atividades em seu playbook obtêm os dados de que precisam quando seu playbook é executado.

As definições de atividade fornecem configurações e valores padrão para suas atividades para que elas possam ser executadas corretamente quando seu playbook for acionado. Cada definição de atividade contém alguns detalhes básicos de configuração, bem como um plano de automação e experiência de atividade.

Tradução automática

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

A tabela Definição de atividade [sys_pd_activity_definition] lista as definições das atividades que você pode adicionar a um playbook em Workflow Studio. Para acessar essas definições de atividade, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**.

Campos

Cada registro de definição de atividade tem estes campos básicos:

Campo	Descrição
Rótulo	Nome da atividade a ser exibida para os usuários em Workflow Studio.
Tabela	Nome do tabela cujos registros a atividade pode acessar como entradas. Normalmente, esta tabela é a tabela Tarefa [task] ou Global [global].
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a atividade pode ser executada.
Acessível de	As opções incluem: • **Todos os escopos da aplicação** - Os usuários podem acessar esta atividade de qualquer escopo da aplicação. • **Somente este escopo da aplicação** - Os usuários podem acessar esta atividade somente do escopo da aplicação que você especificou no campo **Aplicação**.
Descrição	Descrição opcional da atividade.

Plano de automação

Cada definição de atividade tem um plano de automação. O plano de automação para uma definição de atividade especifica:

- O Flow Designer fluxo ou ação, que orienta a automação da atividade
- As entradas da atividade, que são os dados de que a atividade precisa para executarplaybook

Os designers de atividades podem configurar a visibilidade de cada entrada de atividade.

Incluir no modal padrão

Oculta a entrada do painel de propriedades. Os designers do Playbook só podem ver a entrada do modal padrão ao selecionar a opção **Mostrar propriedades avançadas**.

Incluir no modal padrão e no painel de configuração

Exibe a entrada no painel de propriedades. Os designers do Playbook também podem ver a entrada do modal padrão ao selecionar a opção **Mostrar propriedades avançadas**.

Somente visibilidade do administrador

Oculta a entrada de usuários que não têm as funções admin ou pd_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.

Experiência de atividade

Cada atividade também tem uma experiência de atividade opcional. A experiência da atividade especifica um tipo de experiência, um registro associado e detalhes de quais dados serão renderizados no cartão do playbook associado à atividade. As configurações de experiência da atividade se aplicam somente a atividades adicionadas a um playbook que tem uma experiência do usuário do Playbook associada. Para obter mais informações, consulte Configurar Playbook Experiences.

Tipo de experiência

Um *tipo de experiência* define os dados, ou propriedades, que descrevem como a atividade é renderizada como um cartão de playbook no tempo de execução. Por exemplo, um tipo de experiência de registro informa ao sistema que a atividade pode exibir um título, slogan, descrição, rodapé e informações de acordo de nível de serviço (ANS) no cartão do Playbook quando o ativado playbook for executado. Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.

Registro associado

O *registro associado* define o registro cujos dados podem ser renderizados em um cartão do Playbook no tempo de execução. O registro associado é dinâmico, o que significa que ele muda com frequência conforme o playbook avança. Devido a essa natureza dinâmica, convém usar o selecionador de cápsula de dados (selecionador) para mapear o registro associado para dados de registro de saída no subfluxo subjacente ou na ação especificada no plano de automação.

Dados a serem renderizados no cartão do Playbook

Você pode especificar os dados a serem renderizados no cartão do Playbook nas seções na seção Registro associado. Para adicionar dados dinâmicos a campos renderizados nesta exibição voltada para o usuário, use o seletor de cápsula de dados (Selecionador de cápsula de) ao lado de um campo de dados e navegue ou faça referência com pontos até a cápsula de dados apropriada. A cápsula de dados deve apontar para dados dentro do subfluxo ou ação especificada no plano de automação da definição de atividade.

Nota:
Uma experiência de atividade contém muitas seções em que você pode especificar os dados a serem exibidos no cartão do Playbook. Essas seções variam de acordo com o tipo de experiência selecionado. Por exemplo, um tipo de experiência de registro tem as seções Detalhes, Formulário, Anexos e Recursos, enquanto um tipo de experiência de Conhecimento tem as seções Conhecimento, Detalhes e Recursos. Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.

Ações a serem renderizadas no cartão do Playbook

Você pode especificar as ações do Playbook que deseja renderizar no cartão do Playbook de uma atividade usando a lista relacionada do mapa de atribuição de ação da Playbook Experience. Uma ação do Playbook é exibida como um botão no rodapé do cartão do Playbook. As ações do Playbook podem executar scripts de servidor, expedir ações do cliente ou renderizar componentes de IU. Para obter mais informações, consulte Ações personalizadas do Playbook.

Para adicionar uma ação do Playbook à sua definição de atividade, selecione **Novo** na lista relacionada Mapa de atribuição de ação da Playbook Experience. Em seguida, escolha uma ação do Playbook na lista **Atribuição de ação**. Em seguida, escolha uma experiência do usuário do Playbook na qual você deseja que a ação do Playbook apareça na lista da **Playbook Experience** e clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Considerações de design

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com definições de atividade:

Evite chamar fluxos acionados Flow Designer em um plano de automação de atividade

Para impedir a execução não intencional de um fluxo fora de Playbooks, você pode usar somente subfluxos ou ações em planos de automação de atividades. Como alternativa, você pode definir o gatilho do fluxo como executado somente se ainda não estiver em execução. Para obter mais informações, consulte Tipos de gatilho Flow Designer.

Especifique valores de entrada padrão em suas definições de atividade

Pré-configurar valores de entrada padrão para suas definições de atividade reduz o tempo e a complexidade necessários para um proprietário playbook criar um playbook.

Criar uma definição de atividade

Especifique a ação ou o subfluxo que você deseja que uma atividade execute. Configure as entradas que você deseja que os designers de playbook definam ao adicionar a atividade a um playbook. Selecione a experiência que você deseja que os usuários finais tenham quando a atividade for executada.

Antes de Iniciar

- Crie um Flow Designer subfluxo ou ação que você deseja usar como plano de automação para sua atividade. Por exemplo, consulte Criar uma ação como um plano de automação de atividade.
- Certifique-se de definir sua aplicação atual como a aplicação na qual você deseja que sua atividade seja executada. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Função necessária: admin, pd_admin ou pd_content_author

Procedimento

1. Para começar a criar uma nova definição de atividade, siga um destes procedimentos:
   - Navegar até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**. Em seguida, no cabeçalho de contexto, selecione **Novo**.
   - Siga as etapas para Criar playbook. Em seguida, no espaço de design de atividade Playbooks, selecione **Adicionar uma atividade** > **Criar nova atividade**.

   A exibição do formulário Definição de atividade é exibida.
2. No formulário, preencha os campos.
3. Na seção Plano de automação ao lado do campo **Fluxo ou Ação**, selecione o ícone de pesquisa de documentos usando o ícone de lista (ícone de a lista).
   A tela Selecionar o documento é exibida.
4. Na lista Nome da tabela, selecione uma das seguintes opções:
   - Para usar um subfluxo Flow Designer para automatizar sua atividade, selecione **Fluxo**.
   - Para usar uma ação Flow Designer para automatizar sua atividade, selecione **Tipo de ação**.

Nota:
Você só pode usar ações ou subfluxos publicados para o plano de automação de uma definição de atividade.

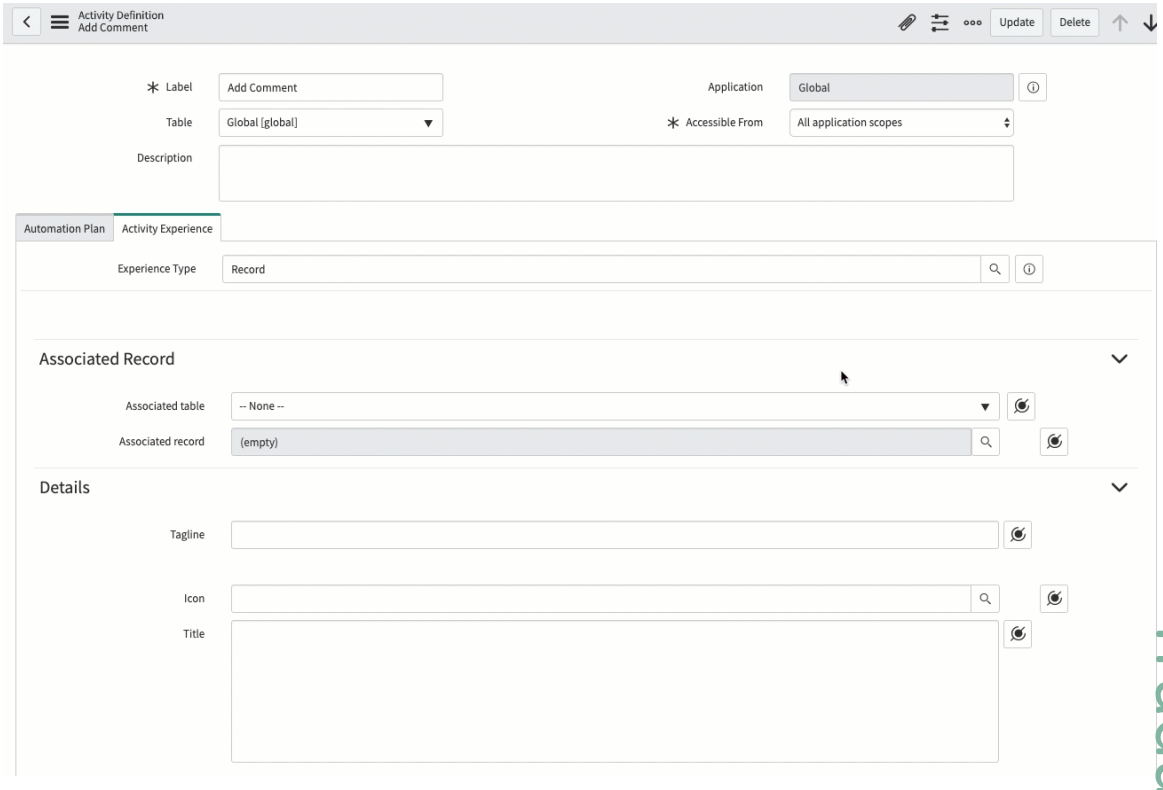
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ao lado do campo **Documento**, selecione o ícone de pesquisa de documentos usando a lista (ícone de a lista).
   A tela Fluxos ou Tipos de ação é exibida.
6. Na lista, selecione o subfluxo ou a ação que você deseja usar para automatizar sua atividade e selecione **OK**.
7. Na lista, selecione um tipo de experiência para as propriedades e os componentes que você deseja que sua atividade use quando for renderizada em uma exibição do playbook.
   Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.
8. Selecione **Enviar** para salvar e criar seu registro de definição de atividade.
   A exibição da lista Definições de atividade é exibida.
9. Na coluna **Rótulo** da lista, selecione sua definição de atividade.
   A exibição do formulário Definição de atividade é exibida.
10. Selecione a seção Plano de automação.
    O sistema exibe as variáveis disponíveis para a ação ou o subfluxo. O construtor Workflow Studio Playbooks exibe uma variável para cada ação ou entrada de subfluxo.
11. Para cada variável, configure o valor padrão que você deseja que cada variável tenha.
    Deixe uma variável em branco quando quiser que um designer playbook configure o valor ao adicionar a atividade a um playbook.
12. Para cada variável, selecione onde ela está visível.
    Os designers do Playbook só podem definir valores para variáveis às quais eles têm acesso.
13. Selecione a seção Experiência da atividade.
14. No campo **Tipo de experiência**, selecione o ícone de pesquisa de documentos usando o ícone de lista (ícone de a lista).
    A lista Tipos de atividades é exibida.
15. Na seção Registro associado, selecione valores para a **Tabelaassociada e os campos de Registro associado**.
    Esses valores são normalmente saídas de Registro e Nome da tabela para o subfluxo Flow Designer ou ação especificada no plano de automação da sua atividade. Por exemplo, você pode selecionar o ícone do selecionador de cápsula de) ao lado do campo **Registro associado** e fazer referência com pontos até a saída Nome da tabela selecionando **VL** > **Minha atividade** > **Saídas** > **Registro**.
    O sistema associa um registro à sua atividade para que, quando a atividade for executada, ele saiba quais dados de registro serão gerados.

Tradução automática

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



16. Se você quiser configurar os dados de atividade padrão que são renderizados em playbook durante o tempo de execução, insira os valores desses dados nas outras seções em Experiência de atividade.
    As seções e os campos que aparecem em Experiência da atividade variam de acordo com o tipo de experiência selecionado. Para obter mais informações, consulte Layouts de IU.
17. Selecione **Atualizar** para terminar de criar sua definição de atividade.

Resultado

Agora você pode selecionar sua atividade personalizada no seletor de atividades no ambiente de design Workflow Studio Playbooks. Selecione o escopo da aplicação apropriado para sua atividade para exibi-lo no seletor.

Criar uma ação como um plano de automação de atividade

Crie uma ação de exemplo para configurar e executar como uma atividade de Playbooks.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Esta tarefa requer algum conhecimento de criação de fluxos no ambiente Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Flow Designer.
- Esta tarefa requer algum conhecimento de script do lado do servidor. Para obter mais informações, consulte Script do lado do servidor .
- admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada definição de atividade requer um plano de automação para executar o conteúdo Flow Designer. O plano de automação informa ao construtor Workflow Studio Playbooks quais valores de entrada usar ao executar uma ação ou subfluxo. Um plano de automação pode especificar valores padrão estáticos ou pode solicitar que os proprietários playbook forneçam valores dinâmicos quando adicionam uma atividade a um playbook.

Tradução automática

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

Neste exemplo, você cria uma ação Flow Designer reutilizável para usar como plano de automação de uma atividade. A ação criada associa um registro de tarefa [task] a um registro primário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No cabeçalho principal, clique em **+ Novo** > **Ação**.
   A tela Propriedades da ação é exibida.
3. Na tela Propriedades da ação, preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Nome	Insira Associar registro ao primário.
Aplicação	Deixe **Global** selecionado.
Acessível de	Deixe **Todos os escopos da aplicação** selecionado.

4. Clique em **Enviar**.
   O ambiente de design Flow Designer é exibido.
5. Em Contorno da ação, clique em **Entradas**.
6. No cabeçalho de Entrada de ação, clique em **+ Criar entrada**e preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Rótulo	Inserir registro.
Nome	Inserir registro.
Tipo	Selecionar **Referência.Tarefa[tarefa]**

7. No cabeçalho de Entrada de ação, clique em **+ Criar entrada**e preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Rótulo	Insira o registro primário.
Nome	Inserir registro.
Tipo	Selecionar **Referência.Tarefa[tarefa]**

8. Clique no ícone adicionar uma nova etapa (ícone).
   A tela Selecionar etapa para adicionar é exibida.
9. Em Dados da ServiceNow, selecione a etapa **Atualizar registro**.
   A etapa **Atualizar registro** aparece no Contorno da ação em Entradas.
10. No campo **Registro**, clique no ícone do selecionador de cápsula de) e, em seguida, faça referência com pontos até **Entradas** > **Registro**.
11. Em Valores de campo, clique em **+Adicionar valor de campo**e selecione **Primário** 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.

12. Ao lado do campo **Primário**, clique no ícone do selecionador de cápsula de) e faça uma referência com pontos até **Entradas** > **Registro Primário**.
13. Em Contorno da ação, clique em **Saídas**.
14. Em Saída da ação, clique em **+ Criar saída**e preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Rótulo	Inserir registro.
Nome	Inserir registro.
Tipo	Selecionar **Referência.Tarefa[tarefa]**

15. No cabeçalho Saída da ação, clique em **+ Criar saída**e preencha os seguintes campos:

Campo	Ação
Rótulo	Insira o registro primário.
Nome	Inserir registro.
Tipo	Selecionar **Referência.Tarefa[tarefa]**

16. No cabeçalho Saída da ação, clique em **Sair do modo de edição**.
17. Ao lado da coluna Valor da saída de **registro**, clique no ícone do selecionador de cápsula de) e faça uma referência com pontos até **Entradas** > **Registro**
18. Ao lado da coluna Valor da saída **Registro** primário, clique no ícone do selecionador de cápsula de) e, em seguida, faça referência com pontos até **Entradas** > **Registro Primário**.
19. No cabeçalho principal, clique em **Salvar** > **Publicar** para disponibilizar sua ação para adicionar ao plano de automação de uma definição de atividade.

Resultado

Agora você pode adicionar sua ação Flow Designer personalizada a um plano de automação para sua definição de atividade personalizada.

O que Fazer Depois

Adicione sua ação personalizada a um plano de automação quando você Criar uma definição de atividade.

Layouts de IU

Um layout de IU descreve quais propriedades e componentes usar quando uma atividade é renderizada como um cartão em um Playbook Experience.

Ao criar uma definição de atividade, você deve selecionar um Layout de IU para associar sua definição de atividade. Playbooks vêm com os seguintes Layouts de IU que estão disponíveis em sua instância por padrão:

- Criar Registro
- Instrucional
- Conhecimento
- 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.

- Registro
- Gerador de registros

Dependendo do layout de IU associado à atividade, diferentes seções e campos aparecem na experiência de atividade da definição da atividade. Essas seções e campos permitem configurar os dados de atividade que são renderizados durante o tempo de execução Playbook Experience.

Nota:
Todos os Layouts de IU, exceto o Gerador de registro, exibem uma seção de Registro associado. Para obter informações sobre como configurar ou editar a seção Registro associado em uma definição de atividade, consulte Criar uma definição de atividade.

Criar Registro

Se você escolher o Layout de IU Criar registro, as seguintes seções serão exibidas na seção Experiência da atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Título do Estado Pendente
- Descrição do Estado Pendente
- Campos do registro
- Rodapé

Formulário

Exibe os seguintes campos:

- Visualização do formulário
- Campos do formulário
- Campos de Modelo

Anexos

Exibe os seguintes campos:

Tradução automática

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

- Origem do anexo
- Somente leitura de anexos

Recursos

Exibe os seguintes campos:

- Mostrar ANS
- Mostrar check-list
- É Automatizado

Decisão Guiada

Nota:
O layout de IU de decisão guiada é disponível com uma assinatura de App Engine ou Customer Service Management (CSM). Para obter mais informações sobre como habilitar esta atividade para uso em Playbooks, consulte Ativar Playbooks para Customer Service Management (CSM).

Se você escolher o Layout de IU de decisão guiada, os seguintes campos serão exibidos na seção Experiência da atividade para sua definição de atividade:

- Execução de Árvore de Decisão
- Árvore de Decisão

Instrucional

Se você escolher o Layout de IU instrucional, as seguintes seções serão exibidas na seção Experiência da atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Rodapé

Recursos

Exibe o seguinte campo: É Automatizado

Tradução automática

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

Se você escolher o Layout de IU de Conhecimento, as seguintes seções serão exibidas na seção Experiência da atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Conhecimento

Exibe os seguintes campos:

- Tabela de Conhecimento
- Registro de Conhecimento

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Título
- Rodapé

Recursos

Exibe o seguinte campo: É Automatizado

Lista

Se você escolher o Layout de IU da Lista, as seguintes seções serão exibidas na seção Experiência da atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Campos do registro

Tradução automática

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

Detalhes da Lista

Exibe os seguintes campos:

- Título da lista
- Tabela
- Consulta de lista
- Exibição da IU
- Colunas
- Máximo de colunas
- Contagem de linhas

Recursos

Exibe o seguinte campo: É Automatizado

Registro

Se você escolher o Layout de IU de registro, as seguintes seções serão exibidas na seção Experiência da atividade para sua definição de atividade:

Registro Associado

Exibe os seguintes campos:

- Tabela associada
- Registro associado
- Tabela de status da experiência
- Registro de status de experiência

Detalhes

Exibe os seguintes campos:

- Slogan
- Ícone
- Título
- Descrição
- Título do Estado Pendente
- Descrição do Estado Pendente
- Campos do registro
- Rodapé

Formulário

Exibe os seguintes campos:

- Visualização do formulário
- Campos do formulário

Anexos

Exibe os seguintes campos:

Tradução automática

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

- Origem do anexo
- Somente leitura de anexos

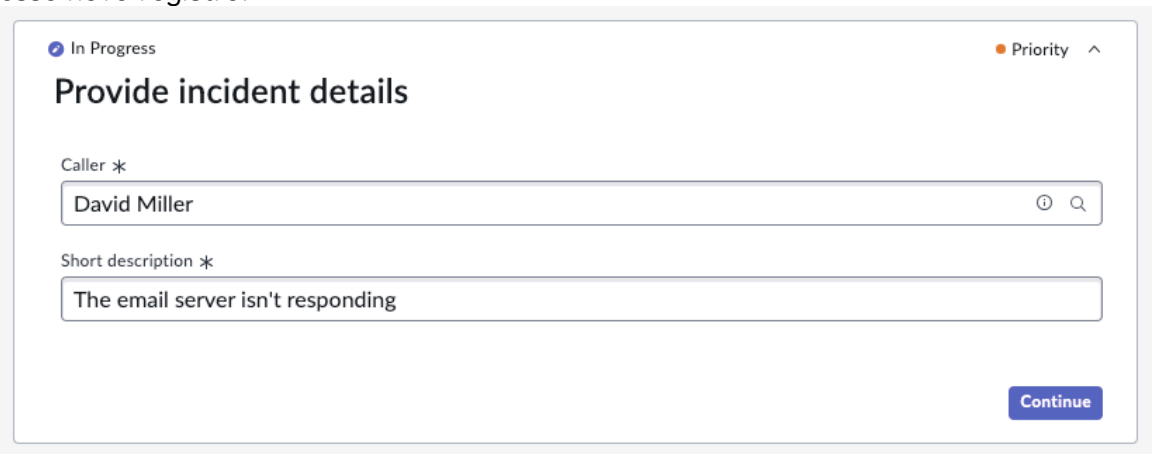
Recursos

Exibe os seguintes campos:

- Mostrar ANS
- Mostrar check-list
- É Automatizado

Gerador de registros

Atividades com um Layout de IU do gerador de registro criam um registro durante o tempo de execução e redirecionam os usuários para o registro. Por exemplo, nesta atividade, depois que um agente seleciona o botão **Continuar**, um registro é criado e ele é levado para esse novo registro.



Se você escolher o Layout de IU do gerador de registros, as seguintes seções serão exibidas na seção Experiência da atividade para sua definição de atividade:

- Campos de Modelo
- Nome da definição de processo com escopo
- Tabela Associada
- Visualização do formulário

Adicionar e configurar uma atividade em um playbook

Adicione e configure uma atividade em seu playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: pd_admin ou pd_author

Revisar Fases e atividades.

Procedimento

1. Adicione uma atividade.
   Sua nova atividade aparece na fase e o painel de propriedades de Aatividade é exibido.
2. Na guia **Detalhes** , preencha os detalhes da sua atividade.

Tradução automática

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

a. Forneça os detalhes básicos da atividade.

Entradas obrigatórias	
Rótulo	Insira um nome exclusivo e visível para o usuário para sua atividade. Este nome aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução do seu playbook.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua atividade.
Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua atividade comece a ser executada. As opções incluem: ▪ **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando seu playbook é acionado. ▪ **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.

a. Opcional: **Mostre opções adicionais** da atividade para um controle ainda mais granular.

⚠ Aviso:
Alterar os campos de propriedade avançada de uma atividade pode prejudicar sua automação. Entenda como o playbook e suas atividades fluem antes de fazer mudanças.

Opção	Descrição
Ordem de exibição	Defina a ordem na qual esta atividade aparecerá durante uma playbook execução.
Executar condição	Depois que a atividade inicia, a atividade é executada somente se condições específicas forem atendidas.
Iniciar com atraso	Especifique uma duração de tempo de espera antes de executar uma atividade cuja regra de início e condições foram atendidas. Para obter mais informações, consulte Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Regras de reinicialização	Escolha o que esta atividade faz quando um playbook é reiniciado:

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	○ **Ignorar na reinicialização**: ignore esta atividade quando a execução for devido a uma reinicialização. ○ **Executar sempre**: sempre execute esta atividade, incluindo as primeiras execu–ções. ○ **Ignorar na primeira execução**: ignore esta atividade durante a primeira execução. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Reiniciar para Playbooks.

3. Abra a guia **Automação**.
As seções de saída Automação, entradase osão exibidas.

Automação

Veja ou abra a ação, o subfluxo ou o fluxo que orienta a atividade.

Entradas

Configure entradas para a ação, subfluxo ou fluxo que está direcionando a atividade. Nem todas as atividades exigem entrada do usuário.

Saídas

Saídas da ação, subfluxo ou fluxo que está conduzindo a atividade.

4. Na seção Entradas, defina os valores das entradas da atividade.

Configure entradas com um valor codificado ou fazendo referência com pontos até uma cápsula de dados (de dados) para usar dados de atividades anteriores ou o gatilho playbook.

5. Abra a guia **Layout de IU**.

Dependendo do layout de IU associado à atividade, diferentes seções e campos aparecem na experiência de atividade da definição da atividade. Essas seções e campos permitem configurar os dados de atividade que são renderizados durante o tempo de execução Playbook Experience.

Nota:
Todos os Layouts de IU, exceto o Gerador de registro, exibem uma seção de Registro associado. Para obter informações sobre como configurar ou editar a seção Registro associado em uma definição de atividade, consulte Criar uma definição de atividade.

6. Clique em **Salvar e fechar** para salvar os detalhes da sua atividade.
A qualquer momento no construtor Playbooks, você pode adicionar mais atividades a uma fase, conforme descrito nas etapas anteriores.

7. **Opcional:** Se a atividade que você deseja adicionar não estiver no seletor de atividades, crie a definição de atividade.

a. Na sua fase, clique em **+ Adicionar atividade**.
O seletor de atividades 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.

b. Clique no botão **Criar uma nova atividade**.

c. Preencha os seguintes campos.

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um nome exclusivo e visível para o usuário para sua atividade. Este nome aparece para agentes e executantes durante o tempo de execução do seu playbook.
Acessível de	De onde a atividade pode ser acessada. Torne a atividade acessível a outras aplicações definindo o campo **Acessível de** como **Todos os escopos da aplicação**. Restrinja o acesso definindo o campo como **Somente este escopo**da aplicação.
Tabela	Opcionalmente, defina como a tabela associada à atividade.
Aplicação	Campo somente leitura que indica quais aplicações podem usar esta atividade.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua atividade.
Plano de Automação	Selecione o subfluxo ou a ação que você deseja usar para automatizar sua atividade.
Experiência de Atividade	Opcionalmente, defina o tipo de experiência da atividade, o que ajuda a definir como a atividade é renderizada nas exibições de um cartão playbook voltado para o usuário no tempo de execução.

8. Clique em **Enviar** para terminar de criar sua definição de atividade.
Sua atividade está definida.

O que Fazer Depois

Configure o Playbook Experience para seus agentes e executantes.

Ativos de automação

Inclua todos os ativos de automação no seletor de atividade para adicionar um subfluxo, fluxo ou ação diretamente ao seu playbook sem precisar criar uma definição de atividade.

Casos de uso

Use ativos de automação no seu playbook se:

- Você precisa de uma atividade que requer apenas automação.
- A atividade não precisa ser reutilizável.
- Você não precisa de uma IU.

Se você precisar de uma IU ou de uma atividade que seja reutilizável, crie uma definição de atividade.

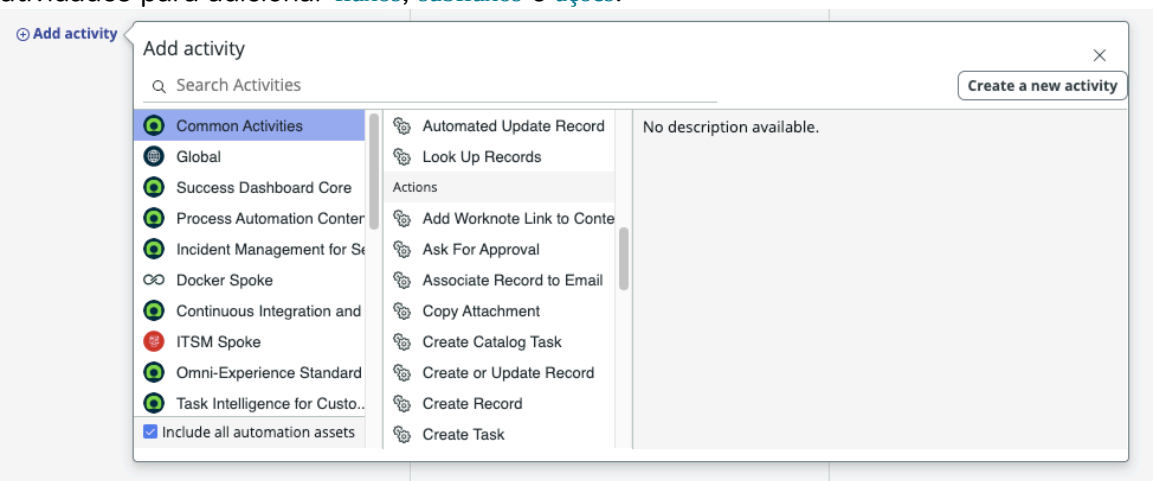
Tradução automática

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

1. Isso inclui todas as ações, fluxos ou subfluxos? Ou somente aqueles aos quais eu tenho acesso? Ele usa a mesma permissão do Flow Designer?
2. As ações/fluxos/subfluxos estão localizados no mesmo spoke/aplicação que as atividades?
3. Quando seleciono "incluir todos os ativos de automação", o seletor exibe spokes que contêm ações, fluxos ou subfluxos, mas zero atividades?
4. Se eu selecionar "incluir ativos de automação", isso permanecerá selecionado na próxima vez que eu abrir o seletor?
5. Se eu selecionar "incluir ativos de automação", isso afetará o modo como outros usuários em minha organização usarão o seletor de atividades?
6. Quando a nova instância de atividade é criada na seleção de um ativo de automação, onde a instância de atividade é criada? Qual aplicação, spoke etc.

Tipos de ativo

Ao adicionar uma atividade, selecione **Incluir todos os ativos de automação** no seletor de atividades para adicionar fluxos, subfluxos e ações.



Ao adicionar um fluxo, subfluxo ou ação, uma definição de atividade não utilizável é criada em segundo plano.

Propriedades de entrada Iniciar com atraso

Especifique uma duração de tempo de espera antes de executar uma atividade ou uma fase cuja regra de início e condições foram atendidas. Dê aos usuários tempo para agir durante os playbooks automatizados. Dê aos usuários tempo para aguardar uma data e hora específicas para concluir as ações.

Funções e disponibilidade

- Esta entrada está disponível para todas as fases e atividades comuns, exceto para a atividade de espaço reservado. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem configurar as propriedades desta entrada.

Propriedades de entrada

Abra o painel de propriedades da atividade ou da fase, mostre opções adicionais e habilite a opção **Iniciar com atraso** para configurar as seguintes propriedades 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.

Entrada	Tipo	Descrição
Tipo de Duração	Opção	Opção para especificar quanto tempo esperar. As opções incluem • **Duração explícita**: aguarde um período específico, como 5 minutos. • **Duração relativa**: aguarde um período específico de uma cápsula de dados de Duração selecionada ou valor de data/hora, como 5 minutos após o playbook iniciar. • **Duração percentual**: aguarde uma porcentagem específica de um período entre o início da atividade ou fase e uma hora de término especificada, como 50%. **Nota:** O valor percentual deve ser de **0** a **100** somente.
Aguardar	Valor do Modelo	Opção para definir um valor de duração manualmente ou para selecionar uma cápsula de dados de duração no seletor de cápsula de (Selecionador de cápsula de dados). • **Duração explícita**: duração da espera em horas, minutos e segundos. • **Duração relativa**: duração da espera em horas, minutos e segundos antes ou depois de um horário específico. Selecione **Duração relativa** para especificar uma duração de espera a partir de uma data específica. **Nota:** Datas anteriores não afetam a duração da espera. Você pode inserir um valor de espera de até 999 horas.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: A duração real da espera pode variar devido ao tempo de processamento da instância. O playbook sempre aguarda o tempo especificado para este campo, mas outros trabalhos na fila podem aumentar o tempo de espera.
Aguardar Percentual	Inteiro	Percentual de tempo de espera a partir de uma data de término especificada antes de executar uma atividade ou fase. Você pode inserir manualmente uma data de término ou selecionar uma cápsula de dados de data/hora no seletor de cápsula de (Selecionador de cápsula de dados). Se você selecionar uma data de término no passado, a duração da espera será definida como **0**. Este campo só está disponível quando você define o **Tipo** de duração como **Duração percentual**.
Durante a seguinte programação	Referência.Programação [cmn_schedule]	Programação usada para calcular uma data de término que ocorre durante as horas de operação. Por exemplo, a data de término calculada para uma duração de 10 horas que ocorre durante uma programação das 8 às 5 em dias úteis será sempre um ou mais dias úteis no futuro. Se você deixar este campo em branco, a data de término calculada não seguirá uma programação. Para obter informações sobre como criar programações, consulte Definir uma programação .

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência . Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).

Atividades opcionais

Permita que seus agentes e executantes adicionem atividades adicionais conforme eles passam por um playbook.

Visão geral

Os administradores habilitam e adicionam atividades opcionais no construtor Workflow Studio Playbooks, enquanto os agentes e executantes adicionam e concluem atividades opcionais no Playbook Experience.

Por exemplo, se você tiver um playbook para um incidente de segurança, um administrador playbook poderá adicionar uma atividade opcional para uma verificação de vírus. Quando a atividade é executada, a atividade de verificação de vírus opcional usa o registro de incidente de segurança primário e executa integrações de verificação de vírus de terceiros em Configuration Management Database (CMDB) ativos associados ao registro primário. O analista de segurança pode decidir no tempo de execução se deseja executar uma verificação de vírus com base em sua avaliação da situação.

O fluxo de trabalho com atividades opcionais:

1. Ative e adicione atividades opcionais a um playbook em Workflow Studio.
2. Atividades opcionais são configuradas como outras atividades. Para ver o design de um processo automatizado.
3. Os agentes adicionam atividades opcionais em Playbook Experience.

Adicionar uma Atividade Opcional a um playbook

Como administrador Playbooks, adicione uma atividade opcional a playbook que Playbook Experience agentes e executantes possam optar por adicionar e concluir durante o tempo de execução playbook.

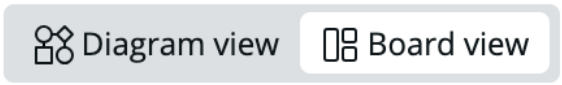
Antes de Iniciar
Função necessária: pd_admin ou pd_author

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
2. Abra o playbook ao qual você deseja adicionar uma atividade opcional.
3. Alternar para a **exibição Quadro**.



4. No canto superior direito, ative **Atividades opcionais**.

   A raia horizontal de atividades opcionais é aberta.

5. Adicione uma atividade opcional.
   Atividades opcionais globais podem ser inseridas pelo agente ou executante em qualquer lugar do playbook, enquanto uma atividade opcional específica de fase só pode ser inserida em sua fase específica.
6. Configure sua atividade da mesma forma que configuraria uma atividade regular.

Atividades de decisão

Crie e defina ramificações com condições diferentes para caminhos diferentes que um agente pode seguir em playbook.

Antes de Iniciar

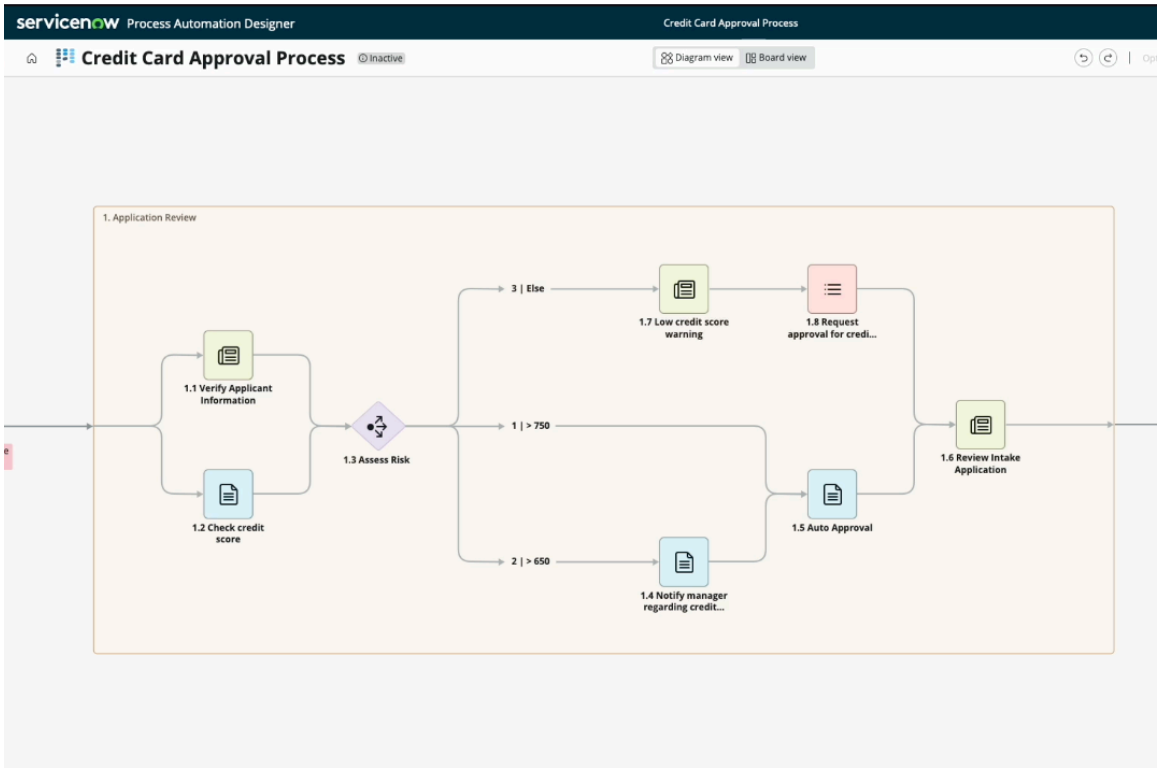
Função necessária: pd_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma atividade de decisão para criar uma árvore de decisão para que os agentes em Playbook Experience possam solucionar problemas de situações "if-then" durante o tempo de execução. Ramificações são os diferentes caminhos com condições diferentes que os agentes podem seguir. Por exemplo, em uma aprovação de cartão de crédito playbook:

Tradução automática

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



Neste exemplo, um agente pode realizar ações diferentes para diferentes pontuações de crédito durante uma atividade de decisão para avaliar o risco de um solicitante de cartão de crédito.

No momento, as decisões não são compatíveis com as fases, mas você pode criar fases diferentes e definir **condições de Execução** diferentes para obter o mesmo resultado.

Procedimento

1. Na exibição de diagrama, passe o mouse sobre o objeto ao qual você deseja inserir uma atividade de decisão e selecione o ícone **+** para adicionar uma atividade.

   Nota:
   As atividades de decisão só podem ser adicionadas na exibição de diagrama, mas podem ser modificadas e exibidas na exibição de quadro.

   O minisseletor é exibido.

2. Selecione o ícone de losango Ícone ◇ para adicionar uma decisão.
   Uma decisão é adicionada com duas ramificações e o painel lateral é aberto para configuração.

3. Na guia **Detalhes**, preencha os seguintes campos.

Detalhes da decisão

Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua atividade. Este nome aparece em seu playbook durante o tempo de execução.
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre sua atividade.
Regra de Início	Escolha quando você deseja que sua atividade comece a ser executada. As opções incluem:

Tradução automática

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

	○ **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando seu playbook é acionado. ○ **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Ordem de exibição	Defina a ordem na qual esta atividade aparecerá durante uma execução do playbook.
Executar condição	Depois que a atividade inicia, a atividade é executada somente se condições específicas forem atendidas.
Iniciar com atraso	Especifique uma duração de tempo de espera antes de executar uma atividade cuja regra de início e condições foram atendidas. Forneça aos usuários uma quantidade específica de tempo para concluir as ações. Para obter mais informações, consulte Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Regras de reinicialização	Escolha o que esta atividade faz quando um playbook é reiniciado: ○ **Ignorar na reinicialização**: ignore esta atividade quando a execução playbook for devido a uma reinicialização. ○ **Executar sempre**: sempre execute esta atividade, incluindo as primeiras execuções. ○ **Ignorar na primeira execução**: ignore esta atividade durante a primeira execução. Para obter mais informações, consulte Reiniciar Playbooks.

4. Na guia **Ramificações**, selecione sua nova ramificação para começar a configurá-la.

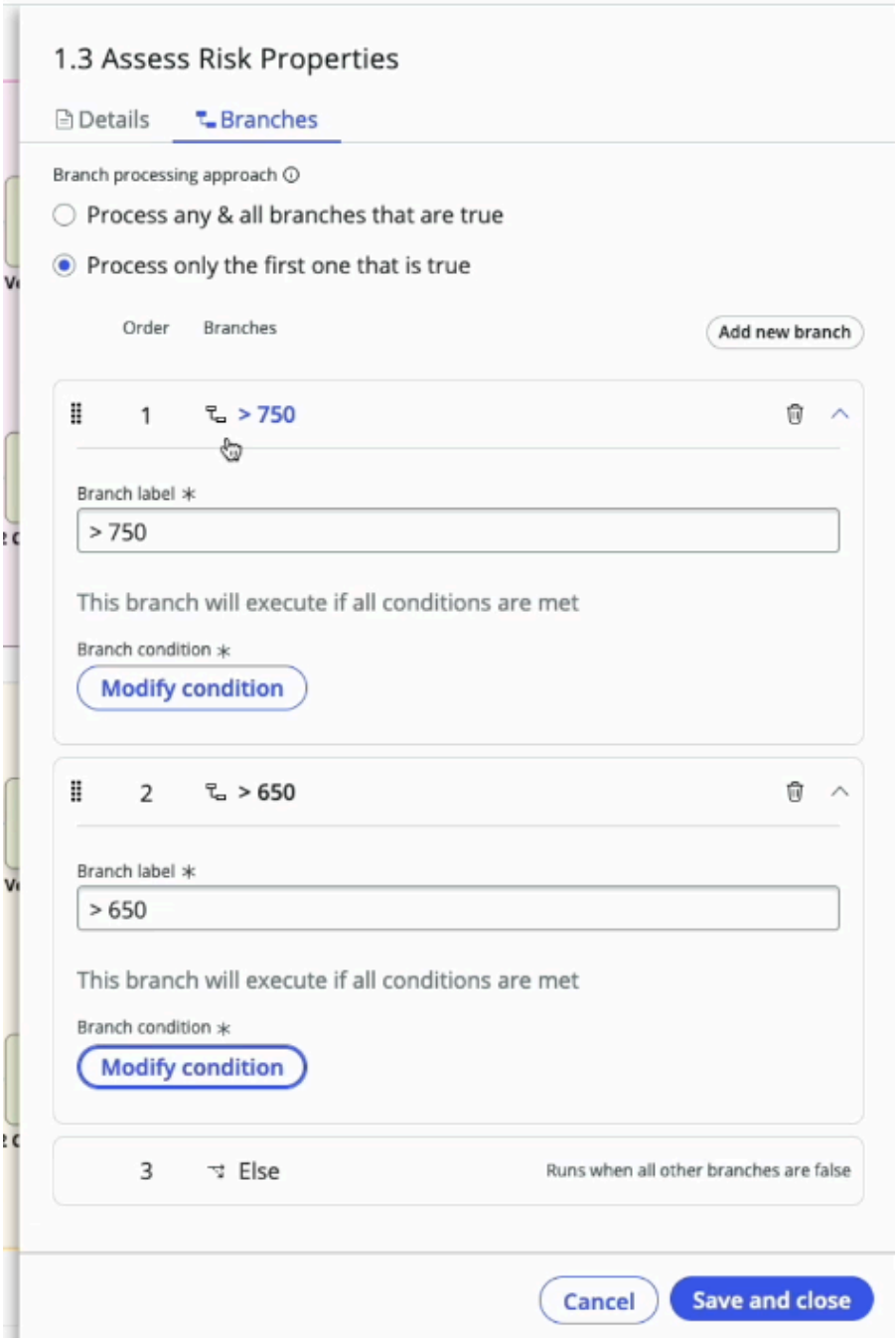
   a. Dê à sua ramificação um rótulo exclusivo.

   b. Selecione o botão **Adicionar condição**.
   O construtor de condição 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.

Nota:
As ramificações só podem ser adicionadas no painel lateral.



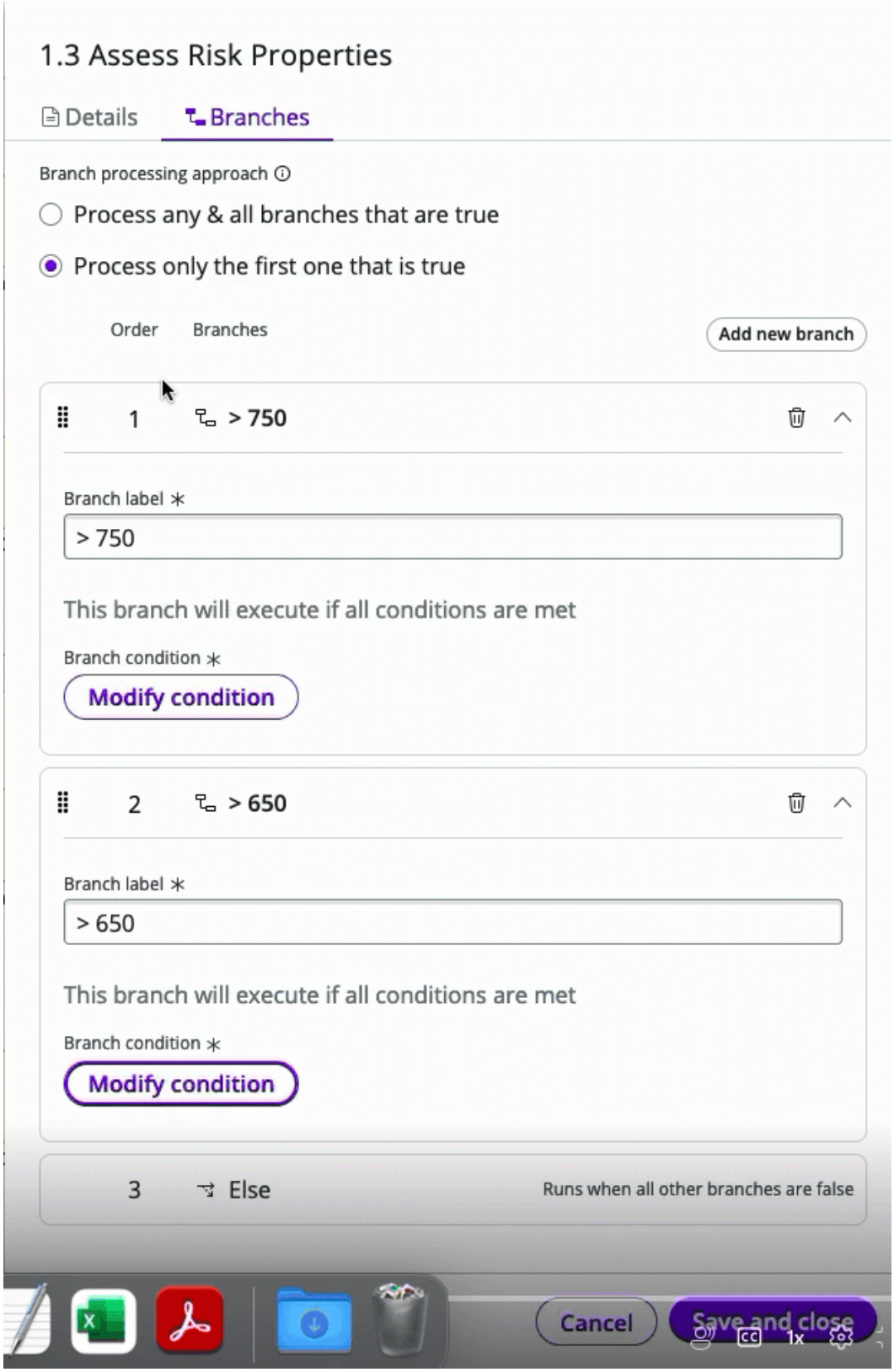
c. Selecione ou insira um campo, operador e valor.

5. Adicione mais ramificações conforme necessário.
   As ramificações só podem ser adicionadas por meio do painel lateral.
6. Se você adicionar duas ou mais ramificações, selecione se deseja processar todas as ramificações com condições atendidas ou apenas processar a primeira ramificação listada com condições atendidas.

Tradução automática

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

7. Se você selecionou **Processar somente o primeiro que for verdadeiro**, arraste e solte a ramificação que deseja avaliar para o topo.



Ramificações paralelas

Adicione ramificações para atividades e fases que são executadas em paralelo a outra ramificação de atividades e fases.

Tradução automática

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

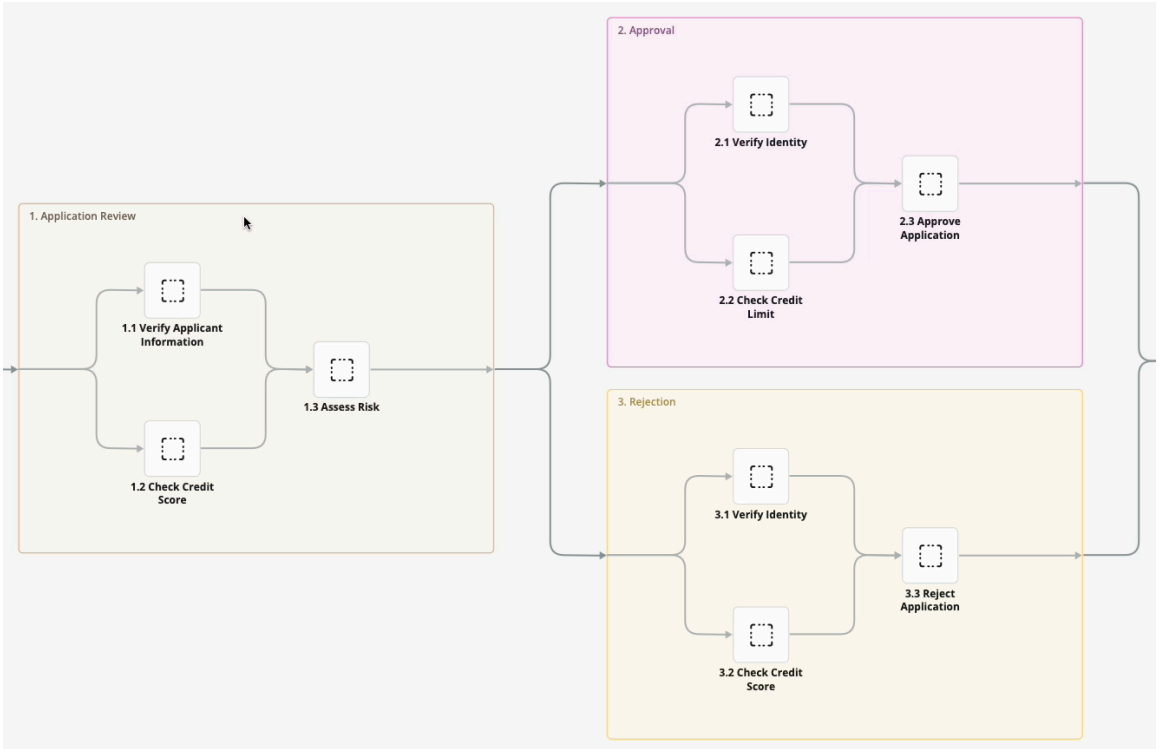
Antes de Iniciar

Função necessária: pd_admin ou pd_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atividades paralelas criam ramificações como atividades de decisão. Ao contrário das atividades de decisão, as atividades e fases em paralelo podem ser executadas nas mesmas condições que outras ramificações. Por exemplo, nesta aprovação de cartão de crédito playbook:

Atividades paralelas e fases



Neste exemplo, os agentes verificam as informações ou a identidade ao mesmo tempo em que verificam as pontuações de crédito. Todas as atividades e todas as fases serão executadas.

Procedimento

1. Na exibição de diagrama, passe o mouse sobre o objeto ao lado do qual você deseja inserir uma atividade paralela e selecione o ícone **+** para adicionar uma atividade.
   O minisseletor é exibido.

2. Selecione o ícone paralelo Ícone para adicionar uma ramificação paralela.
   Uma ramificação paralela é adicionada.

O que Fazer Depois

Adicione e configure a fase ou atividade que será executada ao mesmo tempo que as outras ramificações de fases ou atividades.

Adicionar entradas dinâmicas a uma atividade

Configure sua atividade para mostrar um determinado conjunto de campos com base no valor de outra entrada, como um item do catálogo selecionado, uma tabela de decisão selecionada ou até mesmo uma resposta de REST 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: pd_admin, pd_author, action_designer, flow_designer, admin

Familiarize-se com os outros Workflow Studio componentes. As entradas dinâmicas são criadas com ações e subfluxos:

1. No Now Platform, você criará uma nova definição de dados para os campos de entrada dinâmica que deseja adicionar a uma atividade.
2. Em Workflow Studio, você criará uma ação de coleta de dados.
3. Ainda em Workflow Studio, você criará um subfluxo ou outra ação com uma entrada dinâmica para consumir a primeira ação. Este subfluxo ou nova ação cria um esquema JSON que representa os campos que você deseja adicionar a uma atividade.
4. No Now Platform, você criará uma definição de atividade usando o subfluxo ou a ação com a entrada dinâmica.

Depois que sua definição de atividade for criada, os autores Playbooks podem adicionar e configurar atividades com as entradas dinâmicas.

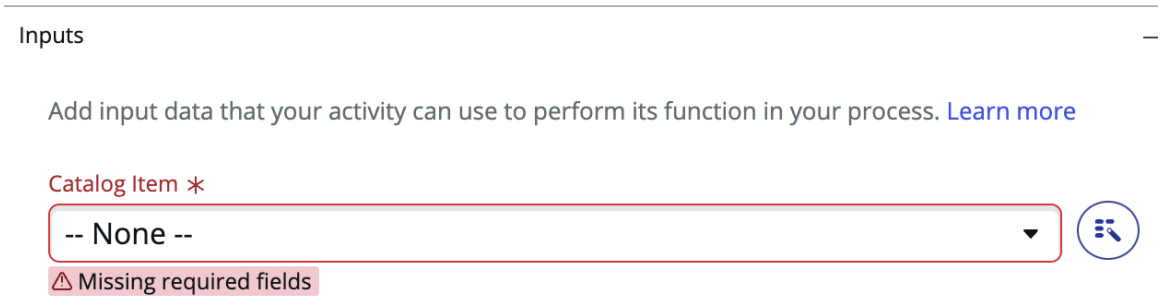
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma entrada dinâmica é uma entrada que muda com base em outra entrada. Em Workflow Studio Playbooks, você pode apresentar várias entradas dinâmicas com base em outra entrada.

Exemplo

Quando um usuário solicita itens do catálogo, você pode apresentar dinamicamente uma lista de variáveis do catálogo com base no item do catálogo selecionado.

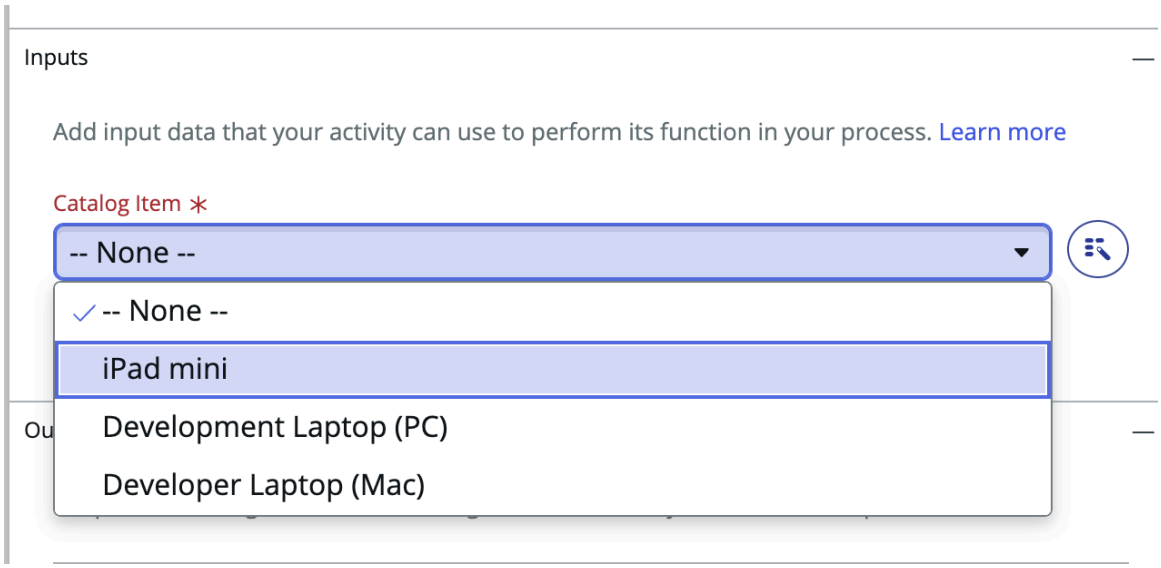
1. A primeira entrada necessária é para o campo Item do catálogo.



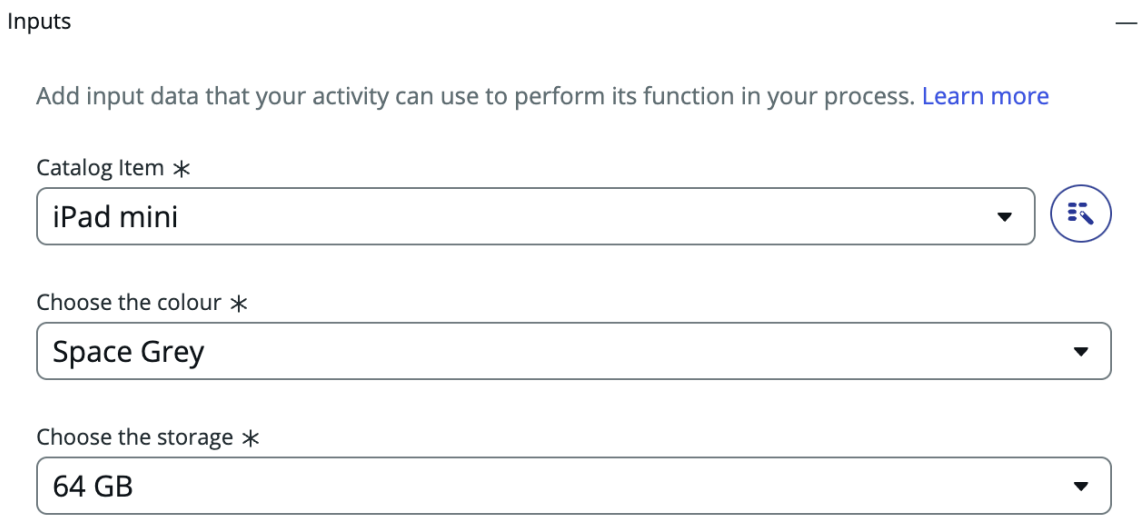
2. Um usuário seleciona o **iPad mini** no campo Item do catálogo.

Tradução automática

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



3. Dois (2) campos adicionais para opções de cor e armazenamento aparecem em resposta ao selecionar um iPad mini como o Item do catálogo.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workflow Studio** e selecione **Ações**.
2. Crie uma ação para adicionar uma entrada.
   A entrada aparece sob o **Etapa de script** > **Variáveis de entrada** seção. O JSON na seção **Script** deve incluir a nova entrada.
3. Na seção **Saídas**, clique em **Editar saídas** para garantir que o valor do campo **Nome** seja **a saída**e que **JSON** seja selecionado no campo suspenso **Tipo**.
4. Crie um subfluxo com a nova entrada.
5. Navegar até **Todos** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**.
6. Abra ou crie a definição de atividade para adicionar a nova entrada.
7. Na guia **Plano de automação**, certifique-se de que a ação ou o fluxo que você criou com a nova entrada seja o **Fluxo ou a Ação**subjacente e que a nova entrada apareça na seção **Variáveis**.
8. Altere a visibilidade da nova entrada de **Mostrar como propriedade adicional** para **Sempre mostrar**.

Tradução automática

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

9. Salve as mudanças.
   Depois que sua definição de atividade for criada, os autores Playbooks podem adicionar e configurar atividades com as entradas dinâmicas.

Playbooks no Workflow Studio

Playbooks são Now Platform® representações de processos entre empresas para sua organização. Crie e ative um playbook para executar seu processo de negócios digitalizado no Now Platform.

Cada playbook que você projeta em Workflow Studio tem um gatilho, uma sequência de fases e uma sequência de atividades.

Você pode exibir sua lista de Playbooks navegando **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**. Abrir um playbook permite editá-lo. Se não houver playbooks na lista, você poderá criar um novo clicando em **Novo** e selecionando **Playbook**. Para obter mais informações sobre como criar um playbook, consulte criar uma definição de processo.

Propriedades

Depois de criar um playbook, acesse suas propriedades abrindo-o e selecionando **Propriedades** no menu **Mais ações** no canto superior direito do cabeçalho. No modal **Propriedades adicionais**, você pode editar as seguintes informações:

Campo	Descrição
Rótulo	Nome do playbook a ser exibido em Workflow Studio e em um Playbook Experience.
Descrição	Descrição do que seu playbook faz.
Condições	Condições que devem ser atendidas para executar playbook.
Executar meu gatilho	Opção que define quantas vezes seu gatilho pode ser executado para seu playbook. As opções incluem: • **Uma vez**: aciona o playbook uma vez durante a vida útil do registro de entrada de acionamento. • **Para cada mudança exclusiva**: aciona o playbook para cada atualização exclusiva de umcampo que não seja do sistema, mesmo se o fluxo estiver em execução. O sistema armazena um histórico de todas as mudanças em um registro e determina se a mudança é exclusiva. Por exemplo, se o campo **Estado** de um registro de incidente mudar de Em andamento para Em espera, o playbook será executado. No entanto, se o campo **Estado** mudar novamente para Em andamento, o playbook não será 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
	Nota: Playbooks que têm um gatilho que é executado **para cada mudança exclusiva** pode produzir recursões quando executado em uma sessão não interativa. Quando esses playbooks fazem uma mudança no registro do gatilho, a mudança atende às condições do gatilho de playbooke causa uma recursão. • **Somente se não estiver em execução**: aciona o playbook para cada mudança exclusiva se uma execução de processo não estiver em execução. • **Para cada atualização**: aciona o playbook sempre que o registro de entrada é atualizado, independentemente de já haver ou de haver execuções de processo em execução.
Executar em estendido	Opção para acionar seu playbook quando ocorrerem operações de registro em tabelas que estendem a tabela de entrada. Por exemplo, se a tabela selecionada for a tabela Tarefa [tarefa] e você selecionar esta opção, seu playbook será acionado quando um registro de Problema [problema] for criado ou atualizado. Para obter mais informações, consulte Extensão de tabela e classes .

Nota:
Depois de criar um playbook, você não pode mudar a tabela de entrada do gatilho ou o tipo de gatilho. Para obter mais informações, consulte Gatilhos.

Considerações de design

Consulte estas considerações de design ao trabalhar com playbooks:

Evite duplicar a lógica de negócios usada em Flow Designer, Workflowe regras de negócios

Substitua a lógica de negócios separada, como regras de negócio, fluxos e fluxos de trabalho por um consolidado playbook. Certifique-se de desativar qualquer lógica de negócios externa que substituir para evitar a duplicação de esforços.

Ignorar registros adicionados ou atualizados por conjuntos de importação e atualização

Os gatilhos de registro ignoram os registros adicionados ou atualizados aplicando um conjunto de atualizações ou importando um arquivo XML. Essas operações se aplicam à aplicação inteira ou à tabela em vez de a um registro individual.

Criar playbook

Permita que os proprietários de playbook configurem e organizem várias instâncias de conteúdo Flow Designer em um processo de negócios automatizado 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.

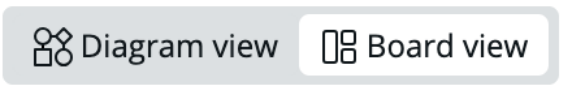
Antes de Iniciar

- Ativação do Playbooks para a aplicação apropriada.
- Familiarize-se com as tabelas e os relacionamentos que sua aplicação usa para o playbook que você deseja criar.
- Certifique-se de familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no Now Platform, como Flow Designer, regras de negócio e fluxosde trabalho. Aprender sobre esses conceitos pode ajudar a evitar a criação de lógica conflitante em seus playbooks.
- Saiba como começar com ServiceNow® Automação de Processo.
- Função necessária: admin ou pd_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workflow Studio**.
   A página principal Workflow Studio é exibida. Playbooks são mostrados por padrão, mas você pode alternar para fluxos, subfluxos, ações e decisões.
2. No canto superior direito, clique em **Novo** e selecione **Playbook** no menu suspenso.
   A tela de detalhes do construtor Playbooks para um novo playbook é aberta em uma nova guia.
3. **Opcional:** Se você estiver criando um playbook com Now Assist, siga o procedimento Gerar um playbook.
4. Preencha os seguintes campos.
   O construtor é exibido na **exibição de diagrama** por padrão, mas você pode selecionar a **exibição** de quadro para alternar as exibições. Alterne entre exibições a qualquer momento enquanto cria seu playbook.

5. Configure seu gatilho.
6. Adicione uma fase.
7. Adicione uma atividade.
8. Continue adicionando fases e atividades de acordo com o manual playbook.
   Para obter um exemplo de como projetar um processo digital inteiro com Playbooks, consulte Projetar um processo automatizado.
9. **Opcional:** Se você não vir a atividade que precisa adicionar no seletor de atividades, crie uma definição de atividade.
10. **Opcional:** Adicione uma atividade de decisão.
11. **Opcional:** Adicione atividades paralelas.
12. **Opcional:** Adicione atividades opcionais.
13. Depois de adicionar todas as fases e atividades apropriadas ao seu playbook, selecione **Ativar** no cabeçalho.
    Ativar seu playbook o publica para que ele seja executado quando acionado.

Nota:
Se você alterar o playbook depois de ativá-lo, o sistema salvará as mudanças, mas desativará o playbook. Você deve clicar em **Ativar** novamente para publicar novas mudanças no seu playbook. Para obter mais informações, consulte Status do Playbook e estados de ativação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as condições do gatilho de playbooksão atendidas, seu playbook é executado. Como resultado, o sistema cria um registro de execução de processo e renderiza as configurações do usuário para Playbook Experience. Para obter um exemplo de como digitalizar um processo de negócios manual que é renderizado como um playbook, consulte Projetar um processo automatizado.

O que Fazer Depois

Projete o Playbook Experience para seus agentes e executantes.

Testar um playbook

Verifique se o playbook funciona conforme o esperado executando o playbook com dados de gatilho de teste. Identifique e resolva todos os erros antes de ativar seu playbook.

Antes de Iniciar

- Configure uma aplicação no Guided Application Creator para armazenar conteúdo Playbooks.
- Criar playbook
- Função necessária: as funções admin, pd_admin ou pd_operator concedem aos usuários acesso a playbooks de teste e à exibição de registros de execução de processos.
- O plug-in Playbook Experience é necessário para visualizar um playbook no tempo de execução.
- Plug-in necessário: o plug-in Playbook Experience (sn_playbook_exp) concede aos usuários acesso para testar playbooks e visualizar playbooks em tempo de execução. Os usuários precisam de uma função para exibir registros de execução de processos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Testar um playbook ignora o gatilho playbook normal para executá-lo com os dados de amostra fornecidos. Cada teste executado cria ou altera registros em sua instância. Para evitar mudanças de registro indesejadas, teste os playbooks em uma instância de não produção que contenha dados de demonstração relevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
   A página principal Playbooks é exibida.
2. Abra o playbook que você deseja testar.
   A tela de detalhes playbook é exibida.
3. Selecione **Testar**.
   O sistema exibe o modal Testar seu processo. O conteúdo do modal depende do tipo de registro de gatilho que seu playbook usa.
4. Selecione um registro de gatilho playbook a ser usado para teste.

   Nota:
   O teste ignora as condições do gatilho playbook. Você pode selecionar qualquer registro existente para teste. Se não houver registros existentes para selecionar, você poderá criar um registro de teste.

   O playbook é executado como se o registro de teste selecionado atendesse às condições do gatilho playbook.
5. **Opcional:** Crie um registro de teste.
   a. No **modal Testar seu processo**, selecione **Criar um novo registro**.
      Em uma nova guia do navegador, o sistema abre um formulário de criação de registro no Now Platform.
   b. Insira os novos valores 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.

Os campos de um registro variam de acordo com a tabela da qual seu playbook é acionado.

c. Selecione **Enviar**.
O sistema cria o registro com os valores que você especificou.

d. Retorne à guia do navegador Workflow Studio com o modal **Testar seu processo** aberto no construtor Playbooks.

e. Feche ou cancele o modal **Testar seu processo**.

f. Repita as etapas 2 a 4 e selecione o registro de teste que você criou.

Nota:
O sistema exibe somente a opção **Criar um novo registro** quando não há registros na tabela.

6. Selecione **Executar teste**.
O sistema executa o playbook usando o registro que você selecionou como dados de teste. Quando o teste é concluído, o sistema exibe opções para exibir detalhes da execução do processo e uma visualização do playbook.
7. **Exiba** os **detalhes da execução do processo** para obter informações sobre o estado playbook, atividades executadas e mensagens de log produzidas.

Nota:
Esta opção só está visível para usuários com as funções admin, pd_admin, pd_operator.

O sistema abre um formulário de execução de processo em uma nova guia.
8. Para ver a **visualização do Playbook**:
   a. Selecione um tipo de experiência de playbook.
   b. Selecione **Exibir**.

Nota:
Esta opção só está visível em instâncias em que o plug-in Playbook Experience está ativado.

O sistema abre um playbook de amostra em uma nova guia.
9. Identifique e resolva quaisquer erros em seu playbook.
10. Atualize e teste seu playbook até que ele esteja pronto para a versão.

O que Fazer Depois
Publique seu playbook em uma instância de produção e ative-o.

Reiniciar

Conceda aos agentes e executantes a capacidade de reiniciar uma playbook, fase ou atividade.

Visão geral

No construtor PlaybooksWorkflow Studio Playbooks, os administradores [] habilitam a reinicialização para Playbook Experience agentes e executantes. Playbooks pode ser reiniciado desde o início ou a partir de determinadas atividades ou fases durante o tempo de execução. Os administradores do Playbooks também definem o que cada atividade e fase faz quando um agente é reiniciado.

Tradução automática

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

Workflow Studio

Em Workflow Studio, Playbooks os administradores habilitam a reinicialização para playbookse definem as regras para o que uma atividade ou fase faz durante a reinicialização:

- **Ignorar na reinicialização**: a fase ou atividade é executada somente durante a execução inicial de um playbook. Ele não é executado na reinicialização.

  Nota:
  Essa configuração será útil se você não quiser que novas tarefas ou registros sejam criados durante uma execução reiniciada, pois a execução original e o registro resultante ainda são relevantes.

- **Executar sempre**: a fase ou a atividade sempre é executada, seja durante uma execução inicial ou reiniciada.
- **Ignorar na primeira execução**: a fase ou atividade é executada somente na reinicialização. Ele nunca é executado durante uma execução inicial.

Playbook Experience

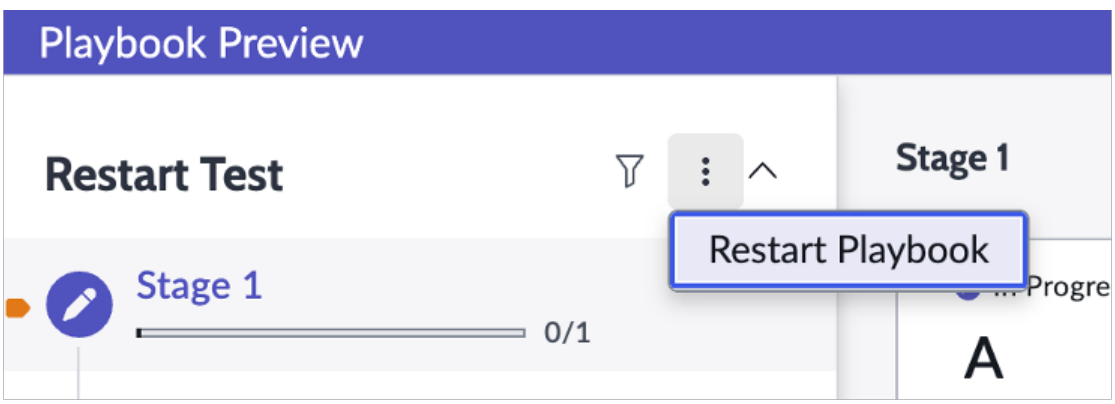
Durante o tempo de execução, os agentes e executantes podem reiniciar os playbooks desde o início ou a partir de determinadas fases ou atividades.

Nota:
Playbooks em um estado ativo pode ser reiniciado:

- **Em fila**
- **Cancelamento pendente**
- **Em andamento**

Playbooks em um estado terminal não pode ser reiniciado:

- **Completo**
- **Erro**
- **Cancelado**



O oposto é verdadeiro para atividades e fases. As atividades e fases devem ser concluídas antes de serem reiniciadas.

Tradução automática

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

Considerações de design

Siga estas considerações de design ao configurar a reinicialização para playbook, fases e atividades.

Últimas fases e atividades

Evite definir a última fase ou atividade de um playbook como **Ignorar na primeira execução** se não houver fases ou atividades paralelas. Se o playbook for reiniciado antes que a última fase ou atividade possa ser executada, a última fase ou atividade nunca será executada.

Fases

Evite agrupar todas as atividades configuradas como **Ignorar na primeira execução** em uma (1) fase. Se você fizer isso, a fase ficará completamente oculta na primeira vez em que for executada. A fase deve ser executada duas vezes para se tornar visível.

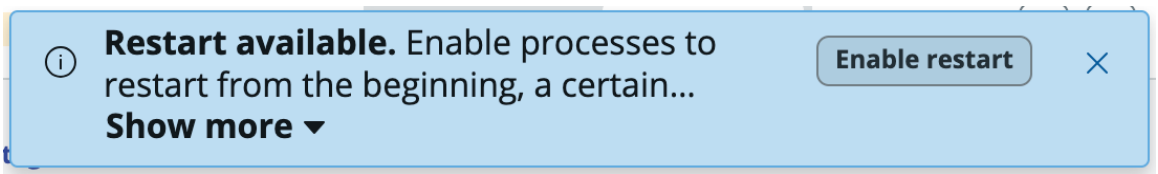
Habilitar e configurar Reiniciar para Playbooks

Configure o playbook para que os agentes e executantes em Playbook Experience possam reiniciar a playbook desde o início ou a partir de uma fase ou atividade específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: pd_author

Quando você abre um playbook existente em Workflow Studio pela primeira vez após a atualização para a aplicação Processo Automation Designer 25.1 ServiceNow Store, uma mensagem de faixa notifica você para habilitar a reinicialização para seu playbook. Você deve habilitar o recurso de reinicialização antes de executar a tarefa abaixo.



Esta mensagem é exibida somente para playbooks existentes. A reinicialização é habilitada automaticamente para novos playbooks e não altera outros recursos e funções.

Nota:
Depois de habilitada, a reinicialização não pode ser desabilitada. Se você não quiser que os agentes reiniciem emplaybook ou as atividades e fases em playbook, não execute a tarefa a seguir.

Procedimento

1. Habilite a reinicialização para um playbookinteiro.

a. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** e selecione **Playbooks**.
A lista Playbooks será exibida.

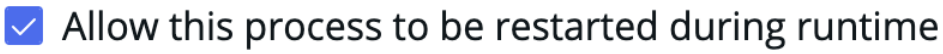
b. Abra o playbook para o qual você deseja habilitar a reinicialização.
O construtor Playbooks é exibido.

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.

c. No canto superior direito, abra o **menu** e selecione **Propriedades**.
O modal **Propriedades adicionais** será exibido.

d. Na parte inferior da guia **Geral**, marque a caixa **Permitir que este processo seja reiniciado durante o tempo de execução**.



Os agentes agora podem reiniciar todo o playbook.

Nota:
A reinicialização pode ser habilitada para atividades e fases, mesmo que todo o playbook não possa ser reiniciado.

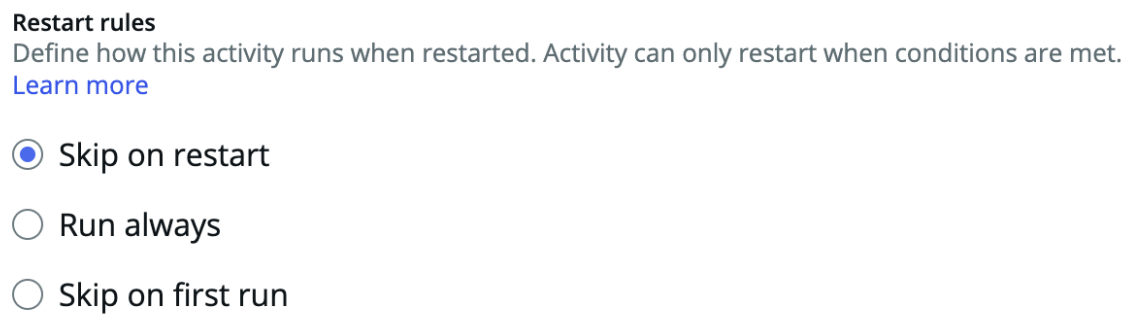
2. Defina regras de reinicialização para cada fase e atividade.

Nota:
As configurações de reinicialização de uma fase não se aplicam às suas atividades. Cada atividade também tem suas próprias configurações de reinicialização.

a. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
A lista Playbooks será exibida.

b. Abra o playbook para o qual você deseja definir as configurações de reinicialização de fase ou atividade.
O construtor Playbooks é exibido.

c. Abra a fase ou a atividade para a qual você deseja definir as configurações de reinicialização.

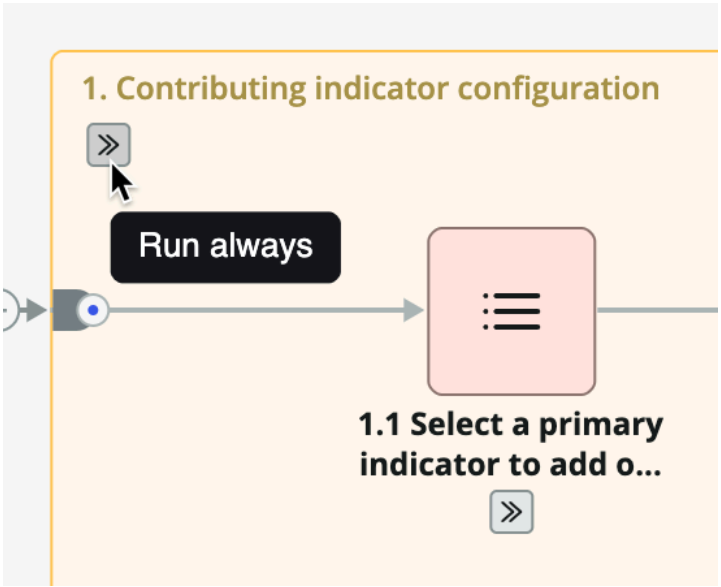


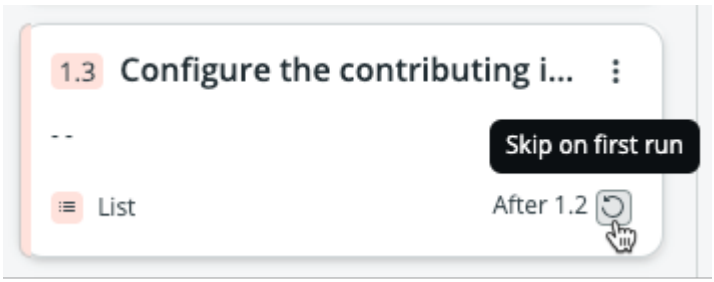
d. Selecione o que você deseja que a fase ou a atividade faça quando for reiniciada.
Suas regras de reinicialização foram aplicadas.

Tradução automática

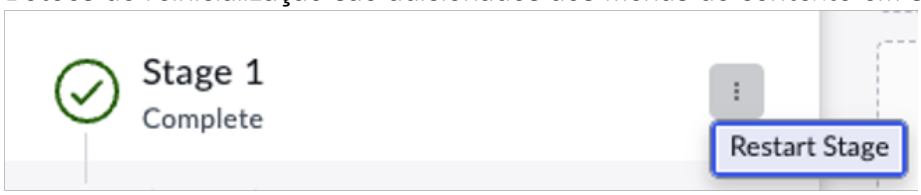
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- As configurações de reinicialização são refletidas na exibição de diagrama e na exibição de quadro do construtor Workflow Studio Playbooks.

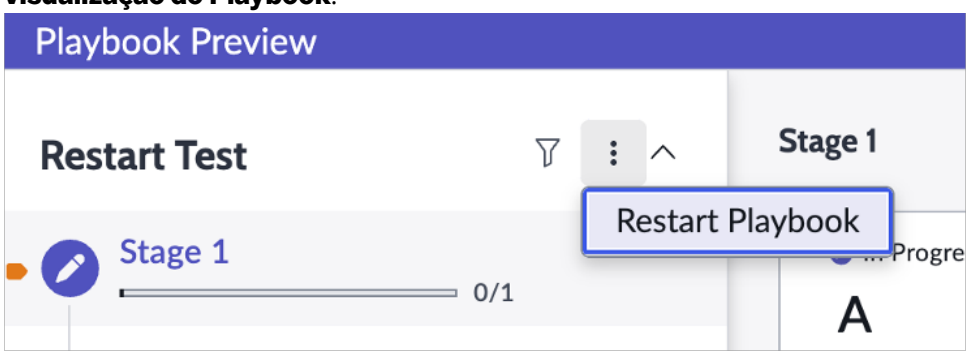




- Botões de reinicialização são adicionados aos menus de contexto em seu playbook.



3. **Opcional:**
   Para testar seu playbook com as opções de reinicialização, selecione **Testar** no canto superior direito e abra a **visualização do Playbook**.



Duplicar Playbooks

Faça uma cópia de um playbook existente com o mesmo gatilho, fases, atividades e configurações de experiência que o original. Edite o duplicado playbook para criar rapidamente uma variação de trabalho.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Ativação do Playbooks para a aplicação apropriada.
- Familiarize-se com as tabelas e os relacionamentos que sua aplicação usa para o playbook que você deseja criar.
- Certifique-se de familiarize-se com todos os recursos que sua empresa usa para automatizar operações no Now Platform, como Flow Designer, regras de negócio e fluxosde trabalho. Aprender sobre esses conceitos pode ajudar a evitar a criação de lógica conflitante em seus playbooks.
- Saiba como começar com ServiceNow® Automação de Processo.
- Função necessária: admin ou pd_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Playbooks**.
   O construtor Playbooks é exibido.
2. Selecione o playbook que você deseja duplicar.
3. Marque a caixa ao lado do playbook que você deseja duplicar.
   Somente um playbook pode ser duplicado de cada vez.
   O botão **Duplicar** é exibido.
4. Selecione **Duplicar**.
   O sistema faz uma cópia do playbook selecionado e abre o modal do **playbook duplicado** para o novo playbook.
5. Preencha as playbook propriedades.

Opção	Descrição
Rótulo	Insira um nome exclusivo e visível para o seu playbook. Este nome aparece durante o tempo de execução playbook.
Aplicação	Escolha um escopo da aplicação no qual você deseja que seu playbook seja executado. Selecionar **Global** permite que o playbook seja executado em qualquer escopo da aplicação. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
Descrição	Opcionalmente, insira alguns detalhes descritivos sobre seu playbook.
Tipo de gatilho	Especifique o que faz com que o gatilho seja acionado.
Tabela	A tabela com as operações de registro que você deseja acionar playbook. Este campo não pode ser editado.

6. Edite as playbook fases e atividades para caber no novo playbook.
7. Selecione **Salvar**.

Projetando Playbooks

Playbook Experience Os administradores do configuram os layouts e as funções dos playbooks durante o tempo de execução.

Tradução automática

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

Visão geral

Há muitas maneiras diferentes de um administrador Playbook Experience configurar a IU de um playbook durante o tempo de execução. Os playbooks podem ser projetados e incorporados em:

- Construtor de IU (espaço configurável)
- Espaço legado
- Portal de serviços
- ServiceNow Mobile Platform

Personalizar Playbook Experience

Personalize o layout do seu Playbook Experience com componentes modulares do sistema de base, modelos e muito mais por meio da funcionalidade Construtor de IU integrada.

Crie experiências personalizadas para seus agentes e executantes com os componentes modulares nos aplicativos Playbook Experience. Para acelerar o processo de desenvolvimento, adicione o controlador de IU de layout personalizado às páginas em que você deseja predefinições para preencher automaticamente as entradas dos componentes fornecidos.

Nota:
Você também pode criar seus próprios componentes personalizados com Construtor de IU, mas as predefinições não podem preencher automaticamente os componentes personalizados com dados.

Componentes

Determine como exibir esses componentes modulares em seu Playbook Experience:

Seletor de fases do Playbook

As fases de um playbook podem ser exibidas horizontalmente ou verticalmente:

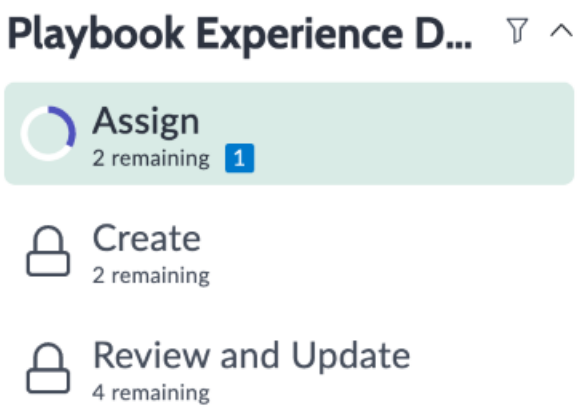
- A orientação vertical mostra:
  - Todos os playbooks para um registro primário,
  - As fases de cada playbook,
  - Quantas atividades restam ser concluídas em cada fase, e
  - Quantas atividades estão em andamento para cada fase.

  Neste exemplo, um playbook chamado **Playbook Experience Demo** com fases chamadas **Atribuir**, **Criar**, **Revisar e Atualizar** é mostrado. A fase **Atribuir** tem 2 atividades restantes para concluir, com 1 em andamento. As fases **Criar**, **Revisar e Atualizar** não têm números azuis ao lado delas, portanto, não têm atividades 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.

Seletor de fase vertical



- A orientação horizontal mostra somente as fases de um playbookselecionado. Para ver as atividades de uma fase, selecione a fase.

  Seletor de fase horizontal

  Playbooks com mais de 5 fases são paginados.

  Nota:
  O seletor de fase horizontal mostra somente o playbook em que você está e suas fases, portanto, você não pode navegar entre os playbooks a menos que:

  - Use um modelo playbook ou
  - Crie seu próprio componente suspenso com Construtor de IU.

  Todos os modelos playbook incluem um componente suspenso para navegar entre os playbooks e são preenchidos automaticamente quando você seleciona a predefinição do seletor do **Playbook**.

Seletor de atividade do Playbook

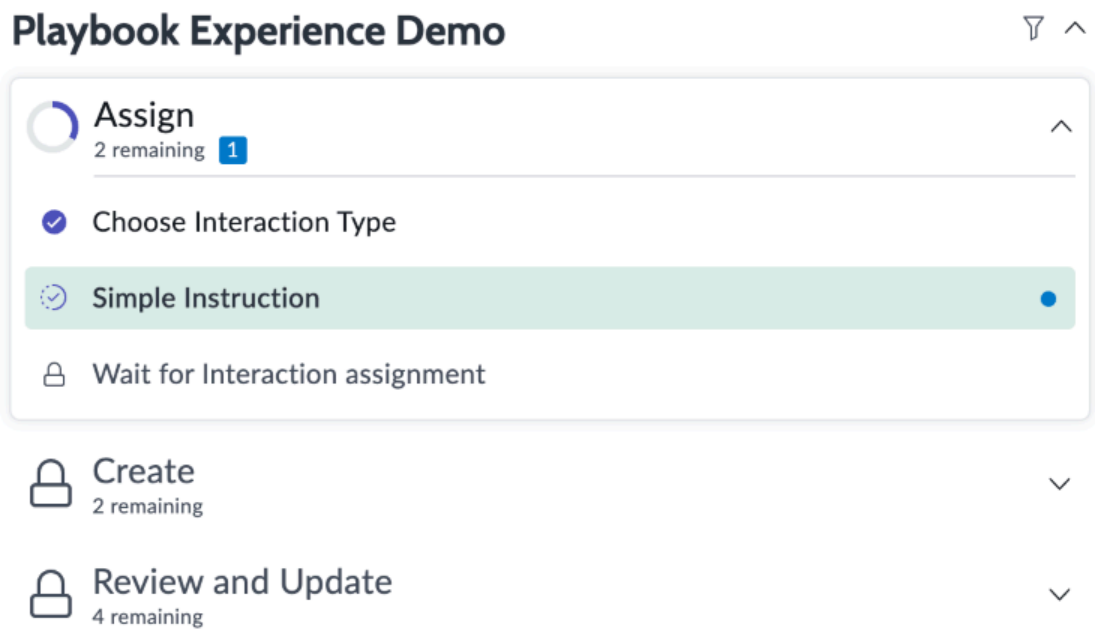
O seletor de atividades é onde você navega entre as atividades.

Se você estiver usando o seletor de fase vertical, ativar o seletor de atividade significa que cada fase pode ser expandida para mostrar suas atividades.

Tradução automática

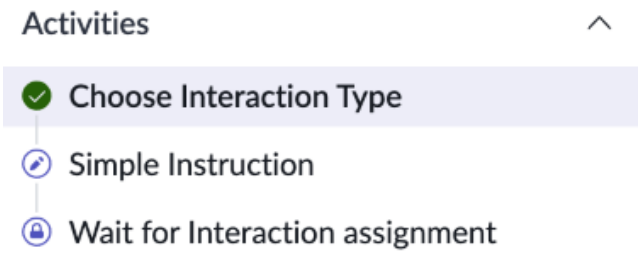
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Seletor de atividades ao exibir fases verticalmente



Se você estiver usando o seletor de fase horizontal, ativar o seletor de atividade permitirá que você expanda ou recolha toda a lista de atividades da fase em que está.

Seletor de atividades ao exibir fases horizontalmente



Para ativar ou desativar o sinalizador **Mostrar fases**, .

Visualizador de atividades do Playbook

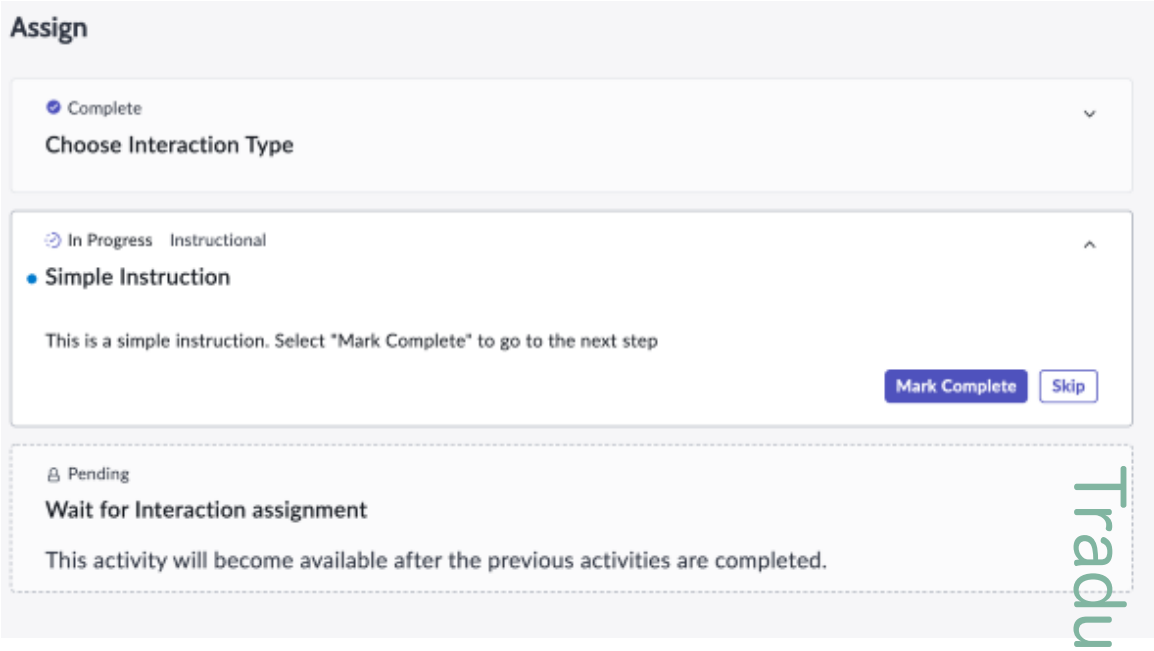
O visualizador de atividades é onde você gerencia as atividades de uma fase. Você pode mudar a forma como as atividades são exibidas neste espaço:

Tradução automática

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

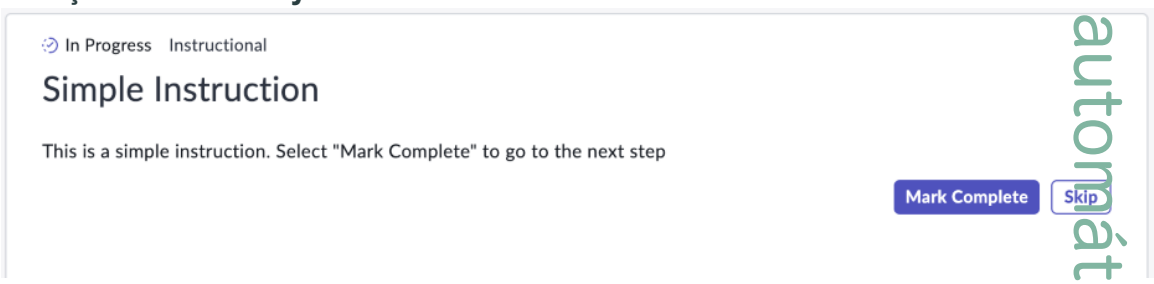
- A exibição **Empilhado** mostra todas as atividades em uma fase empilhadas umas sobre as outras.

Exibição empilhada do Playbook



- A exibição **Focada** mostra uma única atividade selecionada.

Exibição focada no Playbook



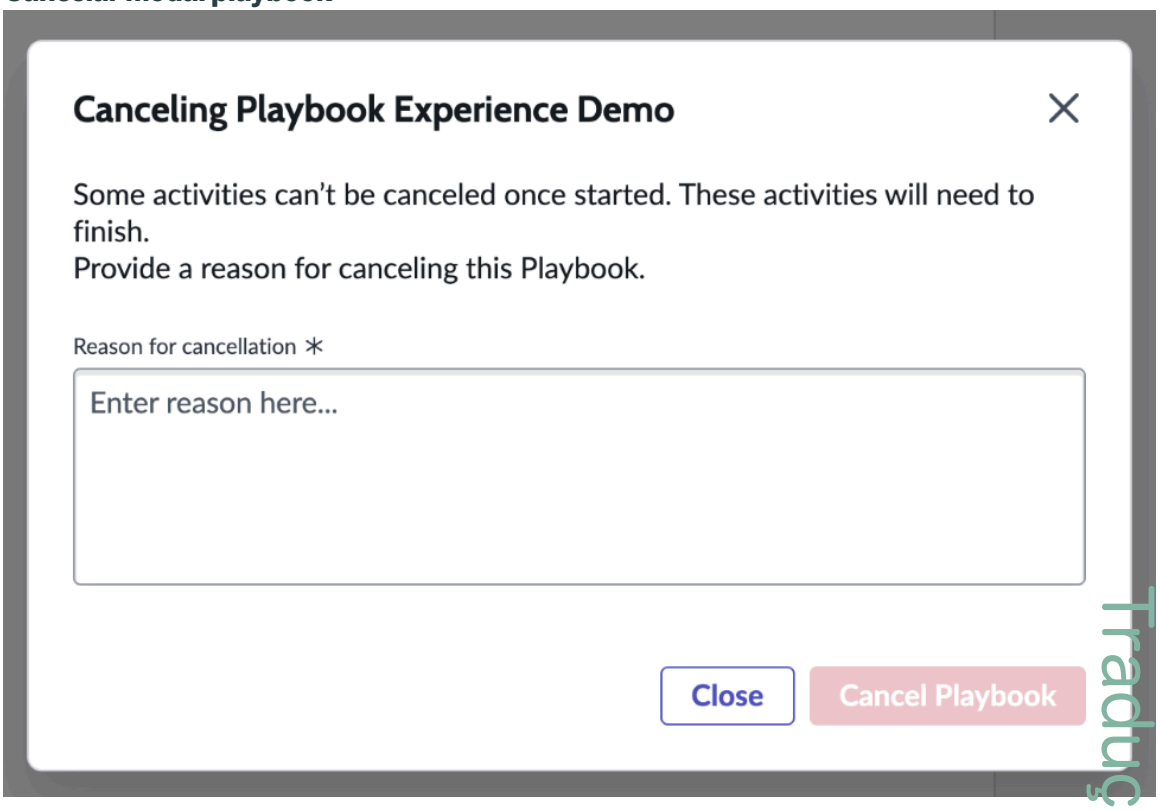
Modais do Playbook

Se você quiser a capacidade de cancelar playbooks e adicionar atividades opcionais, adicione o componente **Modais do Playbook** às suas páginas. Se você usar um modelo, ele já estará incluído.

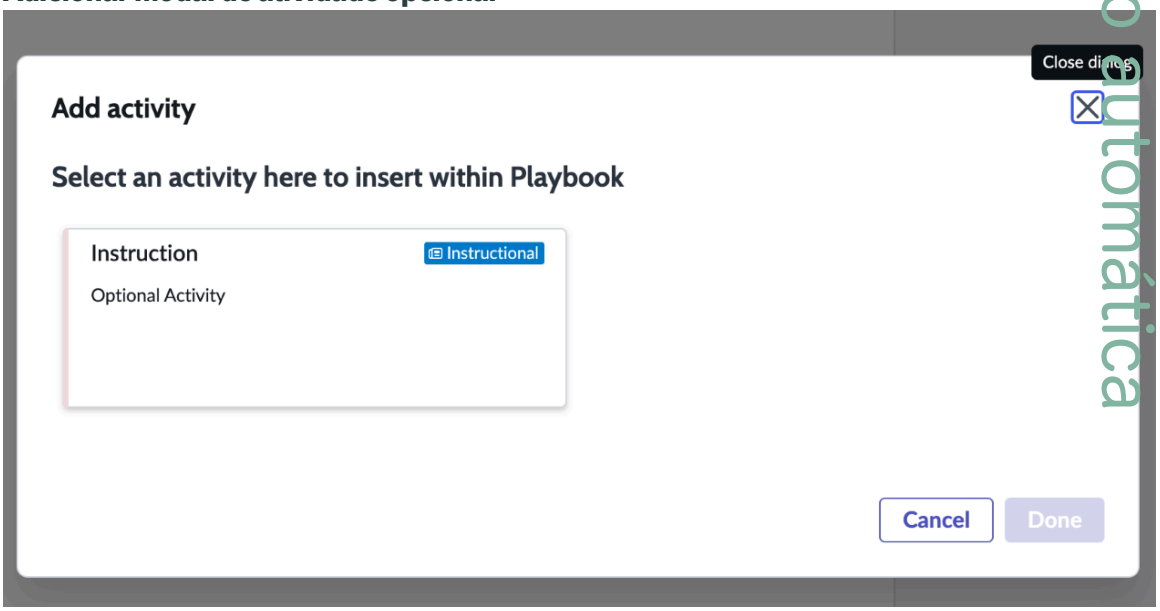
Tradução automática

© 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.

Cancelar modal playbook



Adicionar modal de atividade opcional



Tradução automática

Para iniciar a configuração de componentes para seu personalizado Playbook Experience, consulte Introdução aos layouts personalizados.

Componentes do pacoted

Se adicionar cada componente individualmente não for o ideal, você também poderá adicionar um layout inteiro a um modelo Construtor de IU novo ou existente.

- Com foco vertical
- Com foco horizontal

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

- Vertical empilhado
- Com foco vertical

Cada layout contém:

- Controlador de IU
- Predefinições
- Visualizador de atividades
- Seletor de atividades
- Modais
- Seletor de playbook
- Seletor de fases
- Scripts de cliente

Introdução aos layouts personalizados

Configure uma página Construtor de IU e comece a configurar os componentes de layouts personalizados do Playbook para layouts personalizados em Playbook Experience.

Antes de Iniciar

- Funções necessárias: admin, ui_builder_admin
- As aplicações Playbook Experience e Playbook Experience Components mais recentes

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar uma página Construtor de IU, você pode personalizar as páginas Playbook Experience de acordo com suas necessidades. Os modelos de página incluem controladores que podem ser usados com predefinições de componente, incluindo os modelos playbook. Para obter mais informações, consulte Bind data to UI Builder pages using controllers (advanced feature) .

Procedimento

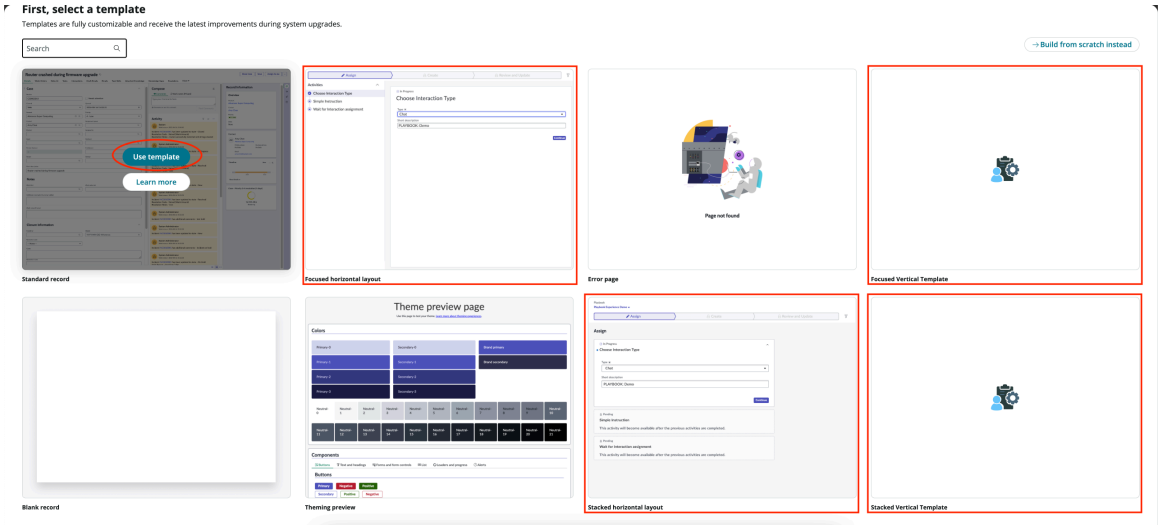
1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Abra a experiência do **Construtor de IU** na qual você deseja trabalhar ou crie uma nova experiência.
   A experiência do **Playbook Experience Builder** foi criada para você personalizar Playbook Experience.
   Para obter mais informações sobre como criar uma experiência, consulte Configure how users interact with your applications in UI Builder .
3. Na sua experiência do **Construtor de IU**, você pode:
   - Criar uma página do zero ,
   - criar uma página a partir de um modelo de **registro** padrão ,
   - ou crie uma página a partir de um modelo Playbook Experience.

   O uso de um modelo Playbook Experience acelera o processo de desenvolvimento, porque o controlador de IU de layout personalizado do Playbook e os componentes já foram adicionados a todas as páginas, incluindo geradores de registro a partir da versão 25.2. O controlador preenche automaticamente todos os componentes fornecidos com dados.

   Nota:
   Você ainda pode criar e adicionar componentes personalizados ao usar um modelo.

Tradução automática

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



4. Se você estiver usando um modelo Playbook Experience, **Crie** sua página.

a. Configure os detalhes da página.

Nome	O nome da sua página.
Caminho da URL	O caminho do URL para o qual os usuários navegam para acessar a página.

b. Revise os parâmetros de teste da sua página.

tabela	Nome da tabela primária do playbook.
sysID	Sys_id do registro. Para um registro que não existe, o valor é **-1**.
experiência	A experiência que você deseja carregar.
selectedPlaybook	O playbook em que o agente ou executante está.
selectedStage	A fase em que o agente ou executante está.
selectedActivity	A atividade em que o agente ou executante está.

c. Configure sua página padrão variant.

Nome	O nome da variante da sua página.
Públicos	Os usuários que podem ver sua variante de página. Eles podem ser definidos por: ▪ Função ▪ Grupo ▪ Usuário ▪ Empresa ▪ Departamento

Tradução automática

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

	▪ Local ▪ Script
Condições	Condições que determinam quando a variante de página é mostrada.

d. Abra a variante de página padrão que você acabou de criar.

O novo layout Playbook Experience já inclui controladores e componentes preenchidos com dados, mas há mais algumas configurações a serem feitas. Para fazer as configurações restantes, vá para a etapa 6.

5. Se você usou o modelo **de registro** padrão ou criou sua página do zero, adicione o controlador de IU de layout personalizado do Playbook à página.

a. No canto inferior esquerdo da nova página, selecione **Dados** .

b. Selecione **+ Adicionar**.

c. Pesquise "Playbook".

d. Em **Recursos de dados**, selecione **Controlador de IU de layout personalizado do Playbook** e clique em **Adicionar**.

e. Saia do painel **Recursos de dados**.

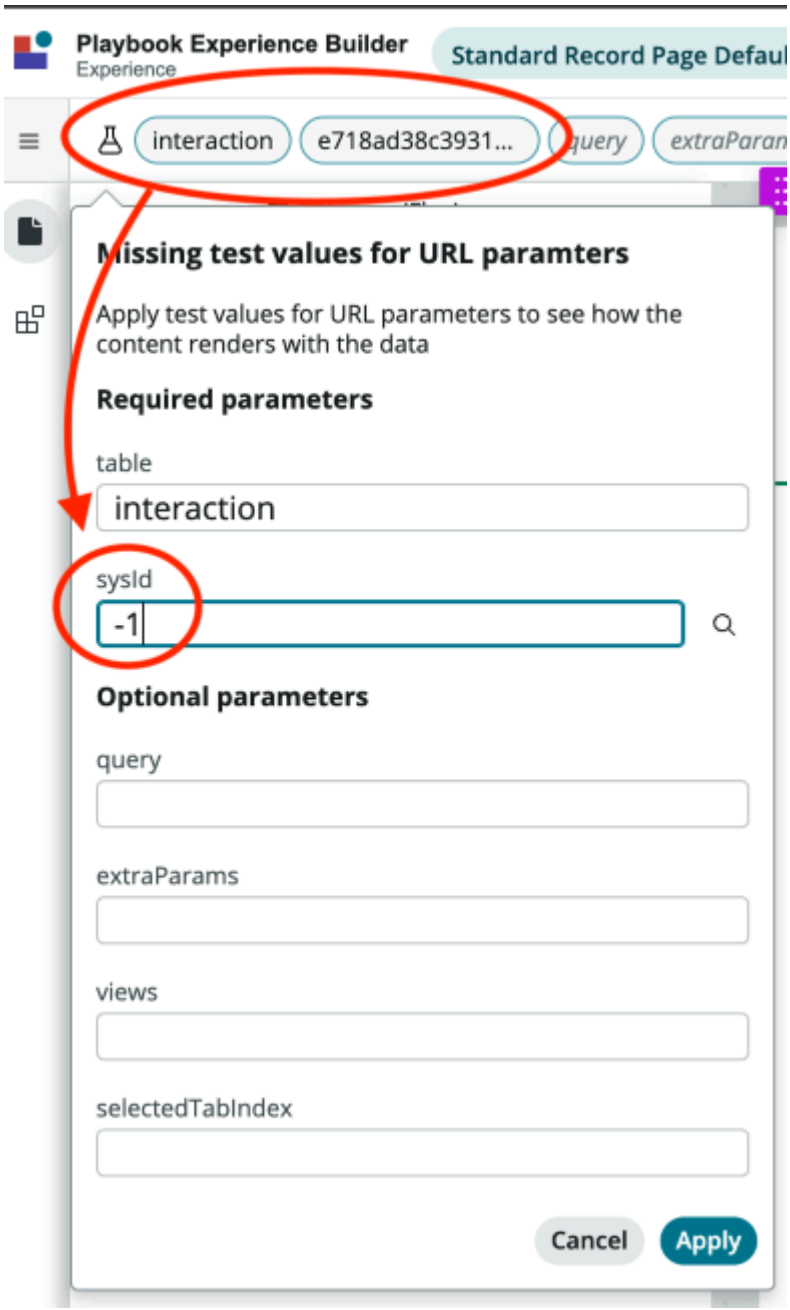
6. Configure o controlador de IU de layout personalizado do Playbook que você acabou de adicionar.

a. Para permitir que os usuários criem um novo registro neste personalizado Playbook Experience em vez do novo formulário de registro padrão, selecione uma cápsula de valor de teste no canto superior esquerdo. O popover de valores de teste é aberto.

b. Certifique-se de que o valor de teste do **sysID** esteja definido como **-1**e selecione **Aplicar**.

Tradução automática

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



Um formulário de gerador de registro está disponível quando você abre a visualização. Você deve ser capaz de testar o formulário do gerador de registro e confirmar que novos registros foram criados.

c. Você também pode atualizar o nome da **tabela** ou qualquer um dos parâmetros opcionais:

d. **Opcional:** Se você quiser codificar os valores de teste, navegue de volta para **Dados** > **Painel de recursos de dados** > **Instâncias locais de recurso de dados**e selecione **Página de registro do controlador de IU**.

e. Na guia **Configuração** do controlador, adicione o **SysID primário** ou a **Tabela**primária. No popover de valores de teste, esses são os campos **sysID** e da **tabela**.
Você pode inserir **context.props.table** no campo **Tabela** primária e **context.props.sysId** no campo **SysID primário**.

Tradução automática

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

Nota:
Certifique-se de que qualquer tabela ou registro inserido tenha um playbook.

f. Adicione a **Playbook Experience** que você deseja usar.

g. **Opcional:** Insira valores para os outros campos, se necessário.

Modo de exibição de atividade	Modo de exibição usado para renderizar atividades do Playbook no modo empilhado ou focado
Consulta do gerador de registro	Cadeia de caracteres de consulta codificada para substituir opcionalmente a consulta fornecida para um gerador de registro
ID de contexto do playbook selecionado	ID de contexto opcional do playbook selecionado para link profundo
ID de contexto da fase selecionada	ID de contexto opcional da fase selecionada para link profundo
ID de contexto da atividade selecionada	ID de contexto opcional da atividade selecionada para link profundo

h. Na coluna Saídas, você pode selecionar os valores que deseja codificar.

O controlador está configurado e você está pronto para adicionar playbook componentes.

7. Adicione playbook componentes.

a. Na árvore de componentes, selecione a **Guia principal**.
O painel **da guia principal** é aberto à direita.

b. No painel da **guia principal**, selecione **+ Adicionar**.
Um modal perguntando "Como você deseja criar esta guia?" é exibido.

c. Selecione **Iniciar a partir de um contêiner vazio** e clique em **Avançar**.
Um modal de **Configurações da guia** será exibido.

d. Dê à sua guia um nome e um ícone e clique em **Criar**.
A guia é adicionada à árvore de componentes e uma tela em branco é exibida.

e. Na árvore de componentes, na nova guia, selecione **+ Adicionar pesquisa de componente** para "redimensionável".

f. Selecione o componente **Painéis redimensionáveis**, dê a ele um nome e clique em **Criar**.

g. Na árvore de componentes, abra o novo componente **Painéis redimensionáveis** que você acabou de criar.
O painel dos novos **Painéis redimensionáveis** é aberto à direita.

h. Configure conforme necessário e clique em **Salvar** no canto superior direito.

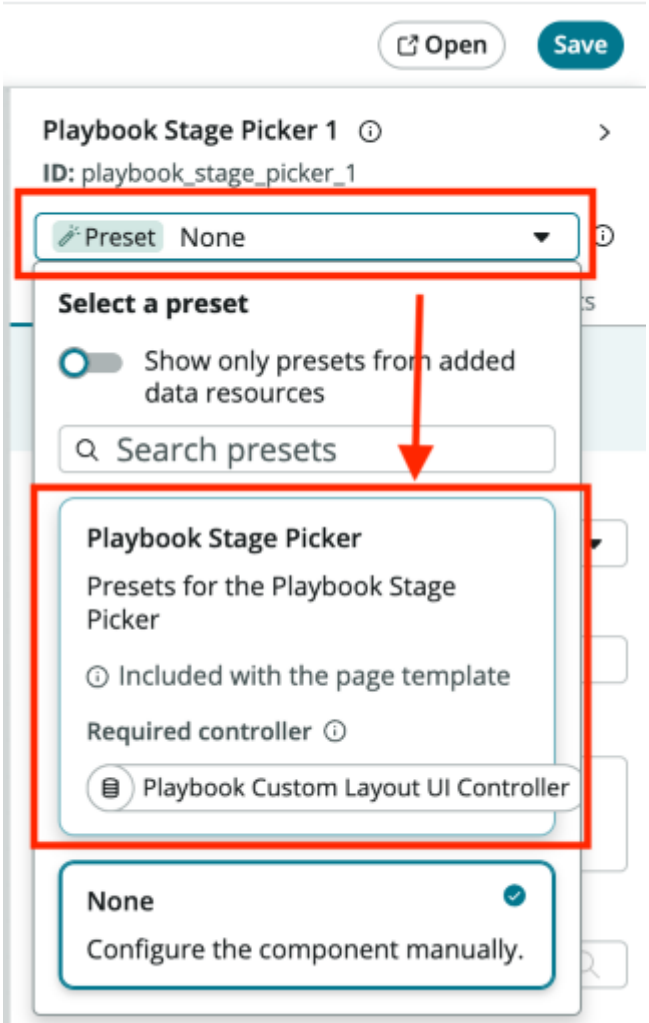
Tradução automática

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

i. Para adicionar o seletor de fase, localize o novo componente **Painéis redimensionáveis**na árvore de componentes e selecione **+ Adicionar componente** à **esquerda**.

j. Na árvore de componentes, selecione o novo seletor de fase.
O painel do novo seletor de fase é aberto à direita.

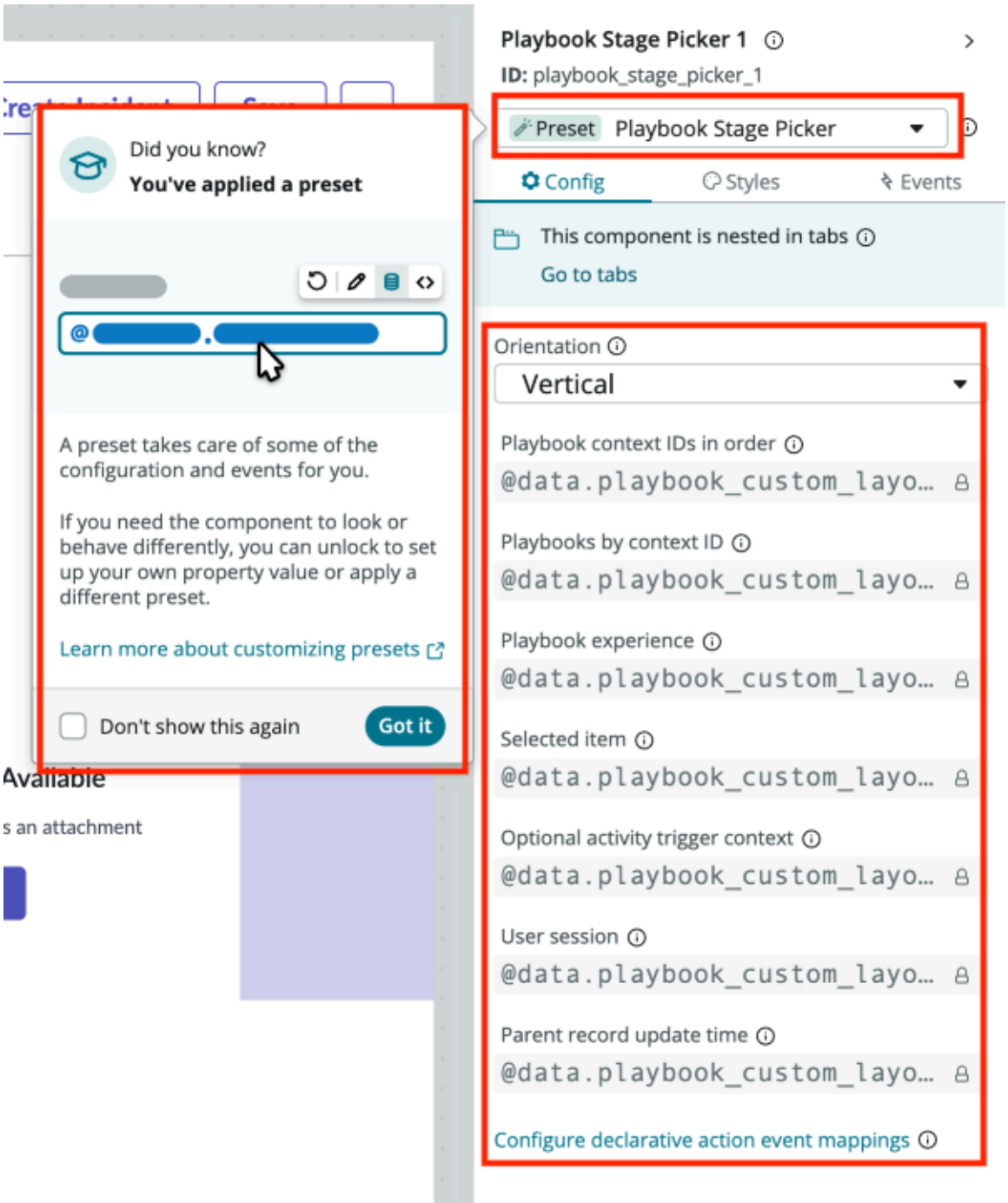
k. Selecione a predefinição para este componente no Controlador de IU de layout personalizado do Playbook e clique em **Salvar** no canto superior direito.



Uma mensagem de confirmação é exibida e as entradas e os eventos do componente na guia **Eventos** no painel do seletor de fase são preenchidos automaticamente.

Tradução automática

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



Tradução automática

l. Para adicionar o **visualizador de atividades do Playbook**, localize o componente **Painéis redimensionáveis**na árvore de componentes e selecione **+ Adicionar componente** à **direita**.

m. Repita as etapas 7j e 7k.

n. Para adicionar os modais do **Playbook**, localize a guia que você criou na **guia principal** na árvore de componentes e selecione **+ Adicionar componente**.

o. Repita as etapas 7j e 7k para os modais do **Playbook**.

p. Navegue de volta para o seletor de fases do **Playbook**e determine a orientação do seu seletor de fases.

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

q. No canto superior direito, clique em **Abrir** para visualizar o layout playbook.

r. Retornar para Construtor de IU.

s. Navegue de volta para o seletor de fase na árvore de componentes e determine a orientação do seletor de fase no painel que é aberto à direita.

t. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Se você escolheu a orientação horizontal para a guia criada na **guia principal** na árvore de componentes, [End]

Tópicos relacionados

UI Builder

Como adicionar um pacote de layout personalizado a uma página do Construtor de IU

Adicione pacotes de layout personalizado do playbook a uma página nova ou existente do Construtor de IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos estão no nível de página e devem ser usados ao criar uma página completamente nova. Os pacotes são como modelos que você pode adicionar a uma página nova ou existente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU** e selecione **Playbook Experience Builder**.
2.

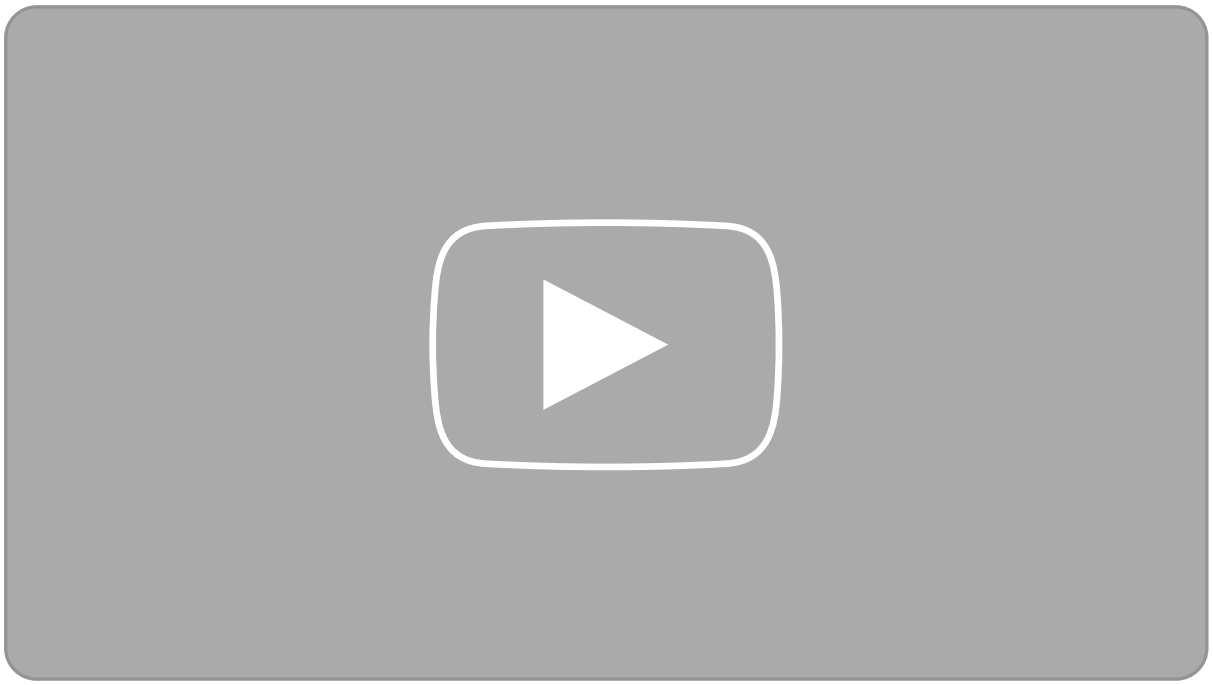
Refluxo para playbook componentes

Aplique o refluxo a componentes autônomos e de layout personalizados prontos para uso Playbook Experience para que a IU se ajuste quando você redimensionar a janela ou aplicar zoom.

O refluxo é um recurso espaço configurável que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador. Em um playbook com refluxo habilitado, o playbook muda para o modo compacto ao ampliar para 200% o zoom do navegador e sai do modo compacto ao diminuir o zoom.

Tradução automática

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



Se você quiser que o refluxo funcione para seus componentes Playbook Experience, consulte Aplicar refluxo a playbook componentes.

Para obter mais informações sobre o refluxo, consulte Reflow for Configurable Workspace .

Aplicar refluxo a playbook componentes

Aplique o refluxo a componentes autônomos e de layout personalizados prontos para uso Playbook Experience para que a IU se ajuste quando você redimensionar a janela ou aplicar zoom.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie o registro sys_ux_auto_reflow_rule.
   a. Abra o menu **Todos**.
   b. Na barra de filtros, digite e insira **sys_ux_auto_reflow_rule.list**.

   A lista **Regras de refluxo automático de UX** é criada e exibida.

   Há uma regra para cada um dos playbook componentes de layout autônomos e personalizados. Quando em um determinado tamanho de página Construtor de IU, essas regras usam o mecanismo de refluxo padrão para substituir as propriedades do macroponent na lista **de definições de macroponent de UX** (**sys_ux_macroponent.list**) e determinados valores de CSS. As regras fornecidas nas aplicações da Store Playbook Experience usam uma largura de página de 640 px para alternar a propriedade **compacta** dos componentes, bem como uma altura de 100 vh para garantir que os componentes sejam redimensionados para caber no espaço.

   Se você estiver usando o componente autônomo, terminará. Se você estiver trabalhando com componentes de layout personalizados, prossiga para a próxima etapa.
2. Navegar até **Todos** > **Construtor 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.

3. Abra o layout ao qual você deseja aplicar o refluxo no Playbook Experience Builder.
4. No canto inferior esquerdo, selecione o ícone **Dados** e abra o controlador de IU de **layout personalizado do Playbook**.
5. No campo **Modo de exibição de atividade**, atualize o valor da propriedade de saída **stagePickerVisible** para **verdadeiro**.
6. Selecione o componente ao qual você deseja que a regra de refluxo se aplique.
7. Na guia **Eventos**, adicione o manipulador de eventos **Modificado do modo compacto**.
   Isso ativa e desativa automaticamente o modo compacto de acordo com a regra de refluxo, alterando o valor da propriedade de saída **compactaMode** para verdadeiro ou falso. Isso é aplicado aos outros componentes do seu playbook para que tudo seja redimensionado automaticamente.
8. **Opcional:** Selecione **Painéis redimensionáveis**.

   a. Atualize a **posição dos painéis** para mostrar na orientação **esquerda e direita** ou como painéis **superior e inferior**.

   b. Na guia **Configuração**, abra o valor da propriedade com script do campo do **painel exibido padrão**.

   c. Atualize o valor de **if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return** para mostrar somente o painel **"esquerdo"**/**"superior"**, somente o painel **"direito"**/**"inferior"** ou os painéis **"ambos"** quando não estiver no modo compacto .

   d. Para o modo compacto, atualize o primeiro valor para **retorno (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || ()).stageContextId ?** para mostrar o painel de atividades **"esquerda"**/**"superior"** ou **"direita"**/**"inferior"** quando uma fase for selecionada.
   O segundo valor indica qual painel será mostrado quando uma fase não estiver selecionada.

Gerador de registro do Playbook

Como autor de playbook, epermite que agentes ou executantes criem um registro para uma execução de playbook sem precisar sair do playbook.

Playbooks são acionados quando um registro é criado ou atualizado. Adicione um gerador de registro a um playbook em Workflow Studio para permitir que agentes e executantes criem o registro durante uma execução do playbook, em vez de navegar fora do playbook para create o registro. Em seguida, configure seu espaço ou a página Construtor de IU para exibir o componente de experiência do playbook do gerador de registros no lugar do novo formulário de registro padrão quando um agente ou executante abrir uma nova guia de registro.

Quando um autor de playbook adiciona um gerador de registro a um playbook em Workflow Studio, uma atividade de gerador de registro é inserida como a primeira etapa do playbook. A atividade do gerador de registro contém um novo formulário de registro. Quando um agente ou executante envia o formulário, o playbook é atualizado e orienta o agente ou executante durante o restante da criação do registro. Se nenhum playbook estiver em execução após o envio do novo formulário de registro, o playbook acionará manualmente o playbook que foi mostrado ao agente ou executante antes de o registro ser criado.

Em Workflow Studio, os autores do playbook podem especificar o nome da atividade do gerador de registro, a exibição do formulário e o playbook mostrado para o agente ou executante antes que o registro seja criado. Os autores do Playbook também podem configurar opcionalmente a ação declarativa usada para enviar 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.

Configurar geradores de registro do playbook

Use o gerador de registro do playbook para exibir um processo antes que um registro seja criado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do playbook

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para alguma tabela da qual quero acionar um playbook, quero fornecer um formulário que um agente ou executante preenche, o que cria um registro. Use geradores de registro de playbook para criar registros usando um playbook. Os agentes não precisam mais criar registros antes de executar um playbook.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Geradores de Registros**
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Gerador de registro da Playbook Experience

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela para a qual a nova página de registro deve usar a entrada do gerador de registro.
Definição de Processo	Selecione o playbook que você deseja exibir antes que um registro seja criado. Todas as atividades serão marcadas como pendentes. Se nenhum playbook estiver em execução após a criação do registro, esse playbook será acionado manualmente.
Criar nome de atividade de registro	Insira um nome a ser exibido na atividade inserida como a primeira etapa no playbook.
Ativo	Opção para ativar o gerador de registro.
Ordem	Inteiro que determina a precedência desta configuração em relação a outras atividades em uma Playbook Experience. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado em outra configuração. A prática típica é usar números que estão na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Criar visualização do formulário de registro	Selecione a exibição de formulário a ser usada para a nova atividade de formulário de registro.
Campos de Modelo	Valores de campos opcionais que podem ser preenchidos previamente no novo formulário de registro.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você pode substituir o botão **Continuar** associado ao gerador de registros do playbook por suas próprias condições personalizadas, rótulo e coloração criando uma nova ação declarativa. Use o mesmo nome da ação declarativa associada à Playbook Experience

Tradução automática

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

global e associe-o à sua Playbook Experience personalizada. Para obter mais informações, consulte .

Como usar Playbooks

Usando Playbooks como agente ou executante.

Sobre o Playbook Experience

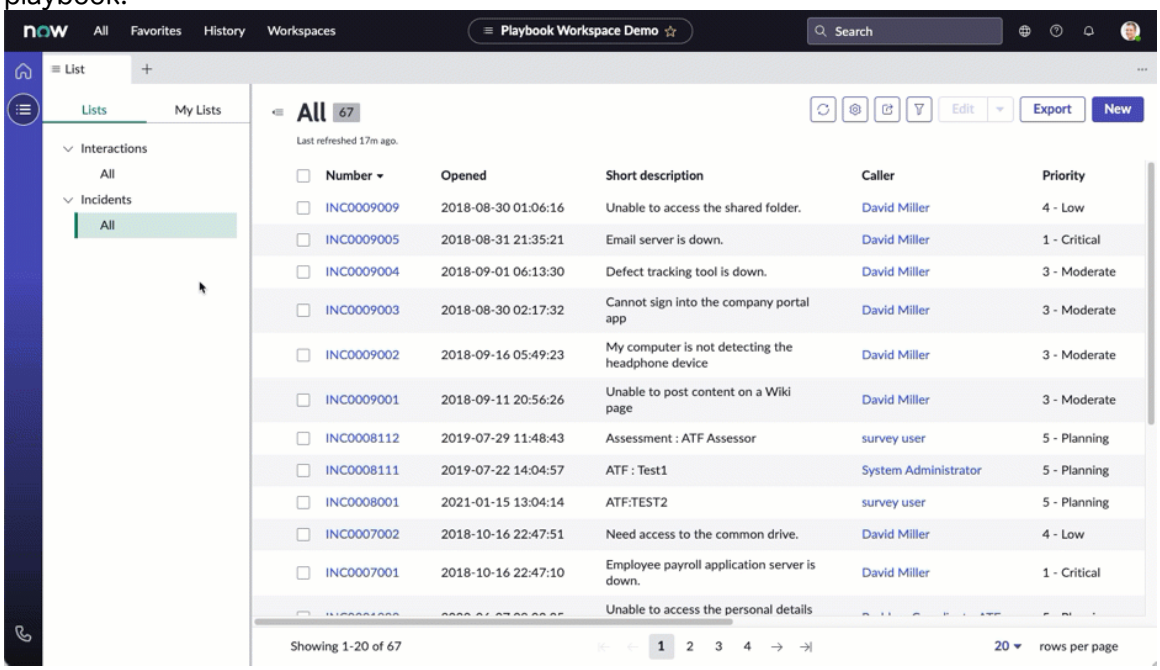
Interaja com um fluxo de trabalho de negócios em tempo real de dentro de Espaço. Os agentes podem usar Playbook Experience para atualizar registros, carregar anexos e concluir tarefas em várias atividades de fluxo de trabalho.

Visão geral Playbook Experience

Playbook Experience O fornece aos executantes visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das tarefas acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho.

- Os playbooks podem aparecer no painel lateral ou nos itens relacionados de registros configurados com playbook.
- As atividades que você deve executar para concluir o fluxo de trabalho de negócios são exibidas. Você pode ver o que fez e o que precisa fazer para concluir o playbook. Você pode recolher atividades para exibir atividades relevantes e expandi-las novamente.
- As atividades são normalmente realizadas sequencialmente. Você pode voltar a essas atividades para concluí-las mais tarde. Conclua uma atividade e vá para a próxima atividade ou conclua o playbook.

O Playbook atualiza automaticamente as tarefas do playbook se concluídas fora de um playbook.



IU do Playbook

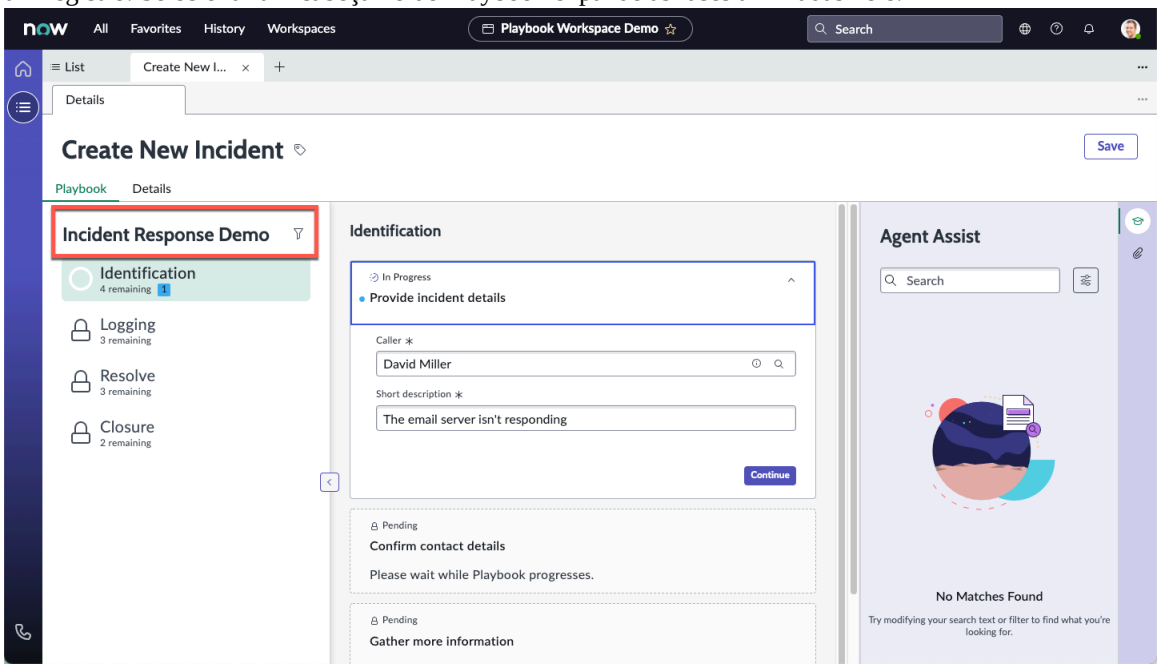
Os Playbooks contêm recursos de IU úteis.

Cabeçalho

Tradução automática

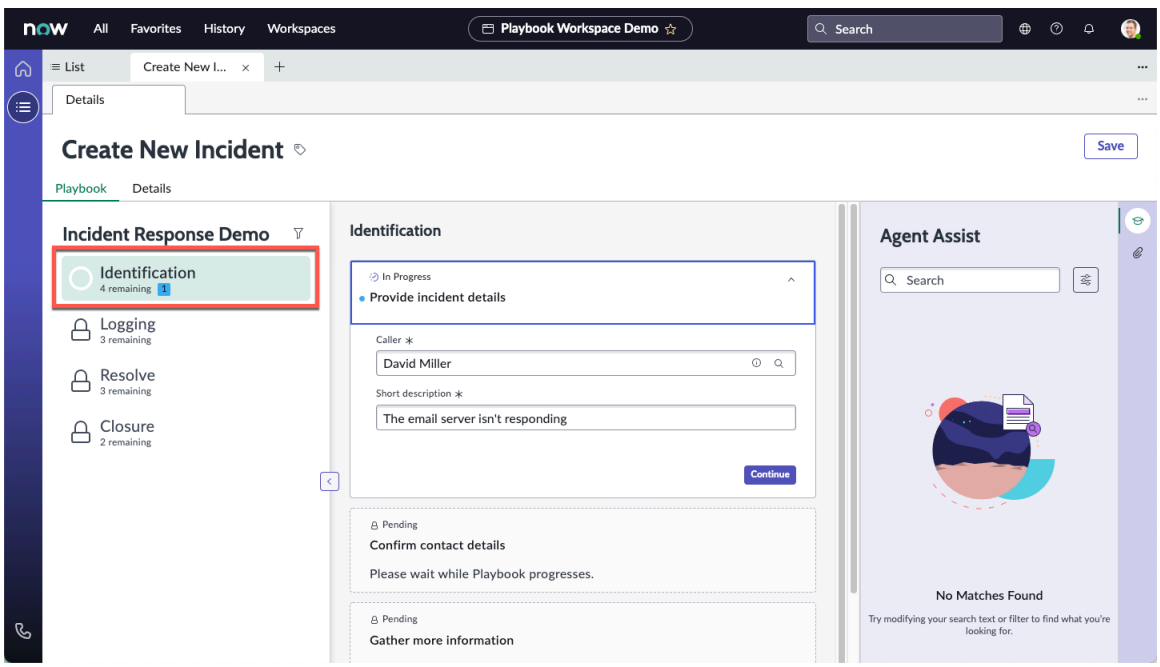
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Mostra o título de um Playbook. Existe um cabeçalho para cada playbook anexado a um registro. Selecionar um cabeçalho do Playbook expande as fases aninhadas nele.



Fases

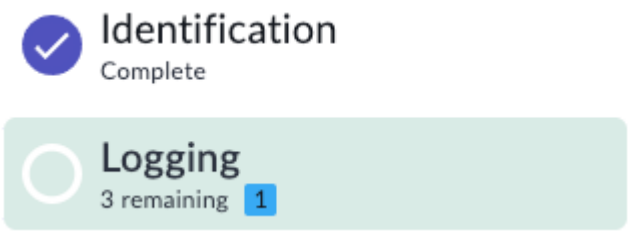
Clique em um título de fase para exibir suas atividades. Por padrão, todos os cartões de atividade são recolhidos, exceto o primeiro cartão de uma fase.



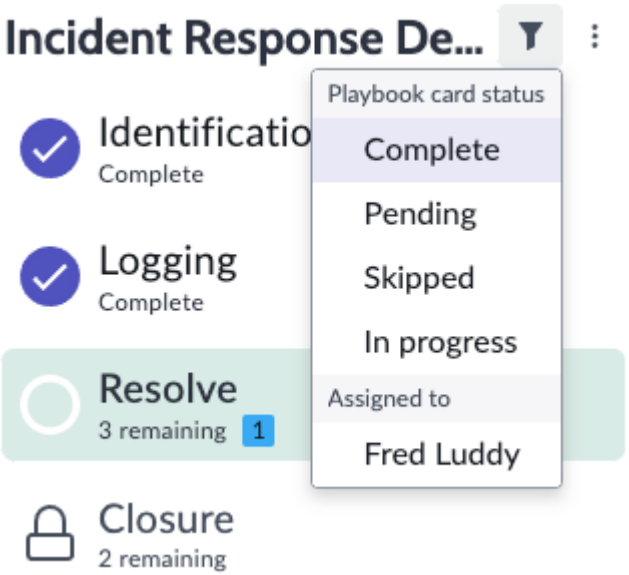
O andamento da fase é atualizado conforme as atividades são concluídas. Uma marca de seleçãodentro do cabeçalho do playbook indica que a fase está concluída.

Tradução automática

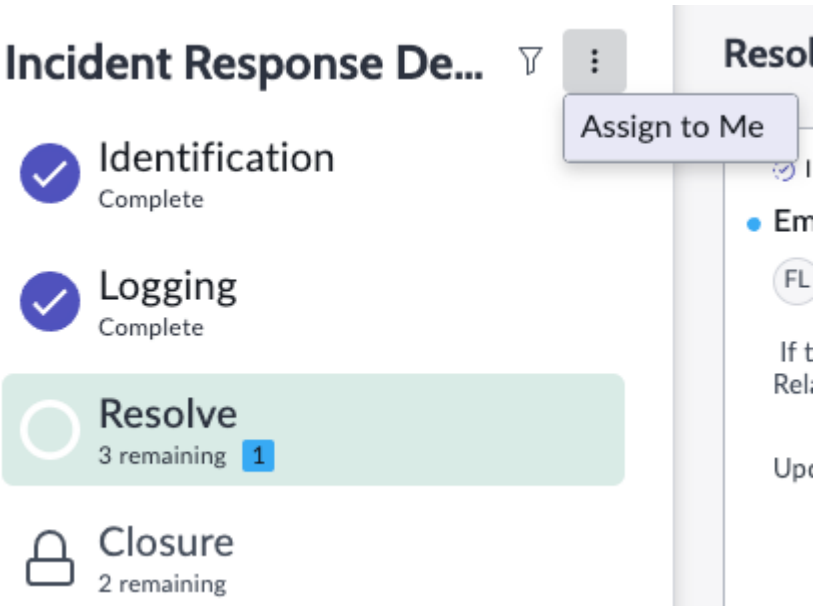
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Use o filtro de fase ( ) para filtrar um playbook.



Use o ícone de reticências do menu de ação (ícone do menu de) para executar ações de seleção no nível do playbook e da fase.



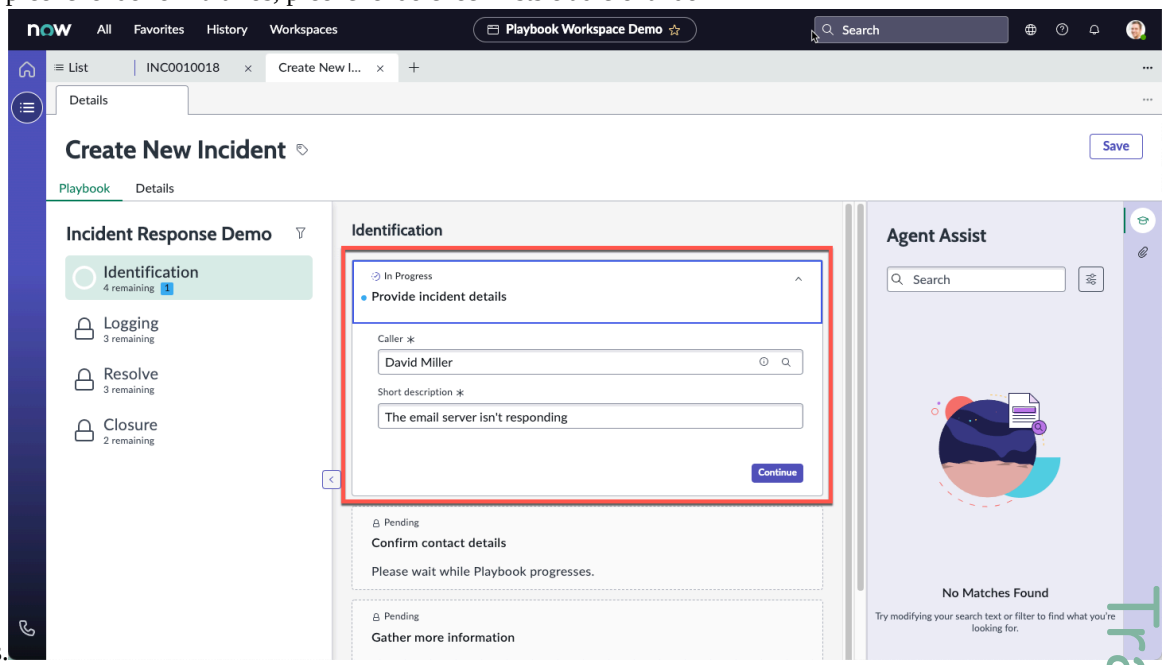
Cartões de atividade

Os cartões de atividade do Playbook exibem detalhes sobre uma atividade, que podem incluir o status, o temporizador de SLA, os dados do formulário e os anexos. Use os cartões de atividade do playbook para concluir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 preenchendo formulários, preenchendo check-lists e adicionando anexos.



Adicionar uma atividade a um playbook

Adicione atividades opcionais pré-selecionadas a um playbook, se disponível.

Antes de Iniciar

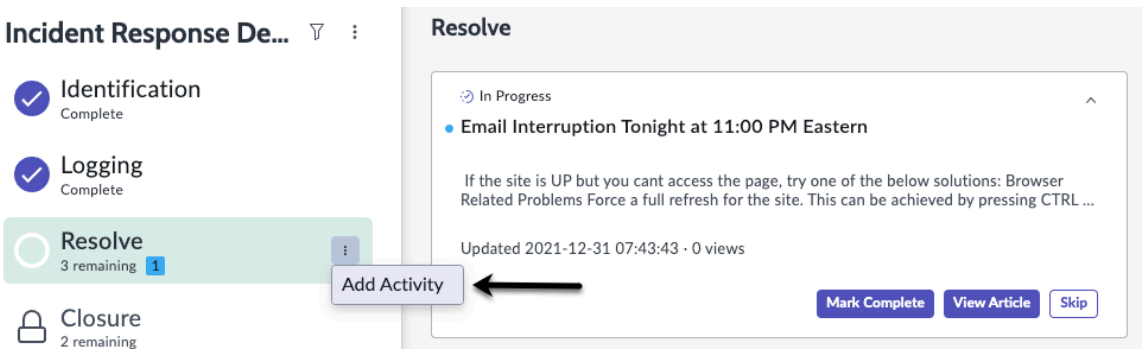
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione e conclua atividades opcionais do playbook em um playbook em execução. Este exemplo mostra como uma atividade opcional pode ser adicionada a um playbook. Os administradores do Playbook devem pré-configurar atividades opcionais. Você não pode inserir uma atividade opcional como a primeira atividade em uma fase ou entre duas atividades concluídas. Algumas atividades opcionais podem ser adicionadas a qualquer fase, enquanto outras só podem ser adicionadas a uma única fase. Se as atividades opcionais não estiverem configuradas para um playbook, nenhuma atividade opcional estará disponível.

Procedimento

1. Abra um playbook no espaço.
2. Selecione o ícone do menu de ação (ícone do menu de ⋮).
3. Selecione **Adicionar atividade**.

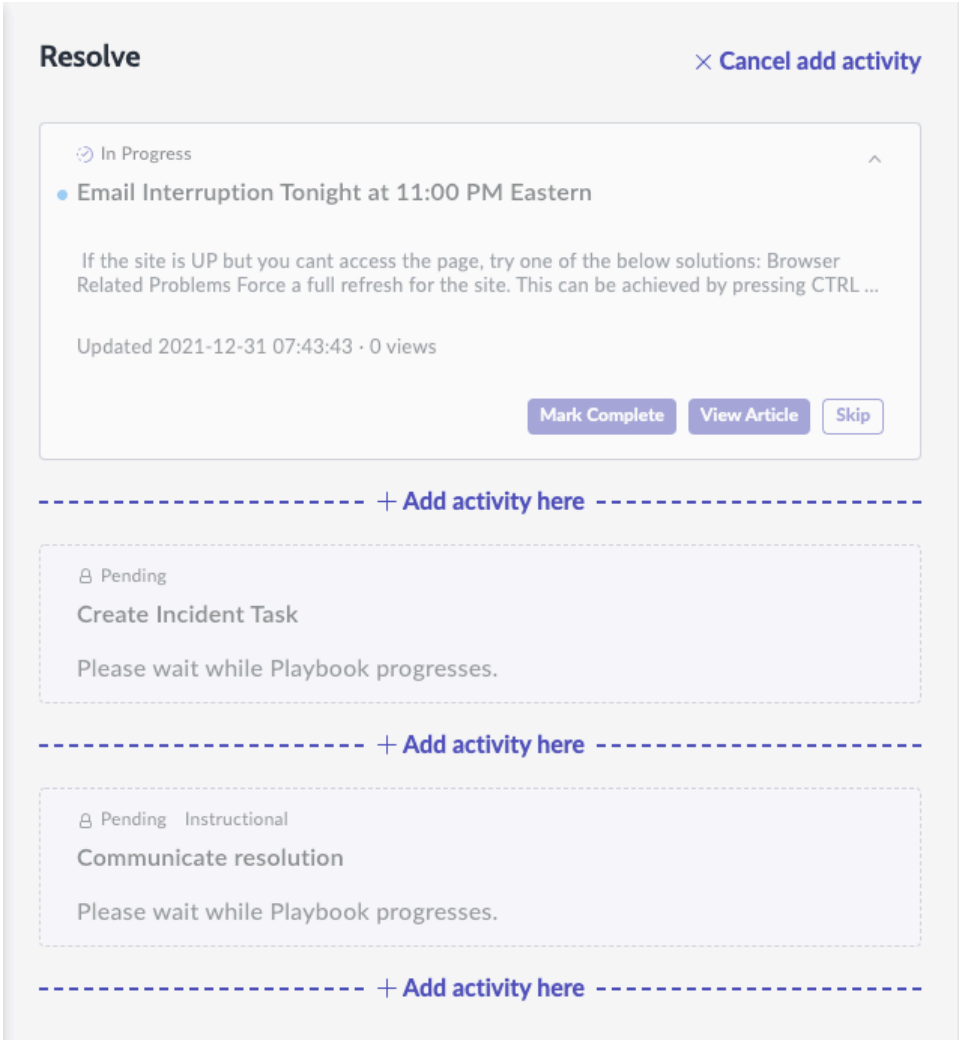


Tradução automática

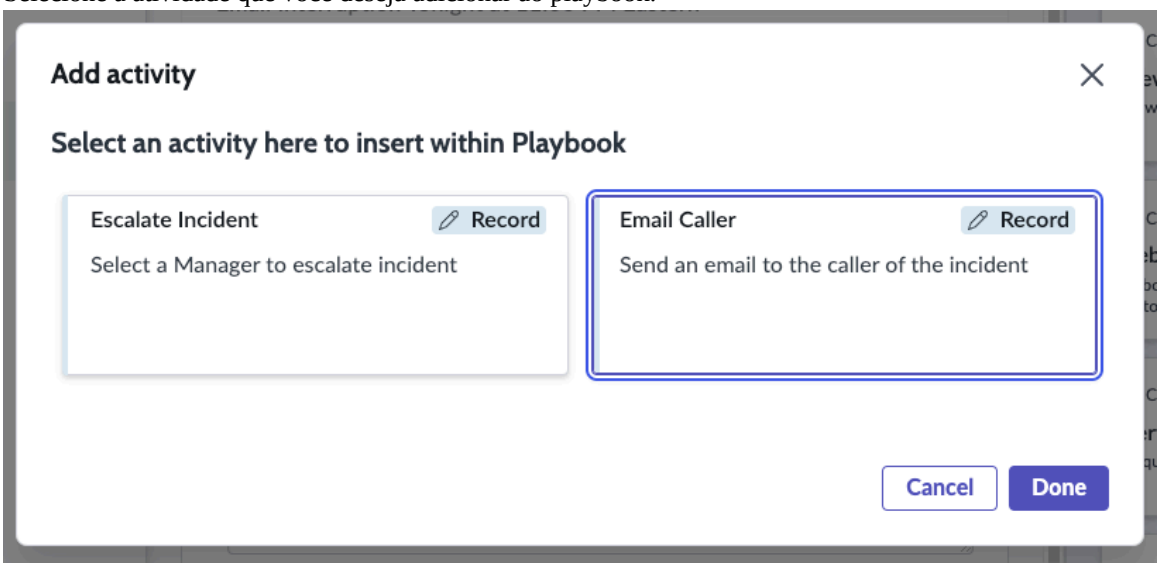
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
Adicionar atividade não será exibido se não houver atividades opcionais disponíveis nesta fase.

4. Selecione **+ Adicionar atividade aqui** no local que você deseja adicionar a atividade ao playbook.



5. Selecione a atividade que você deseja adicionar ao playbook.

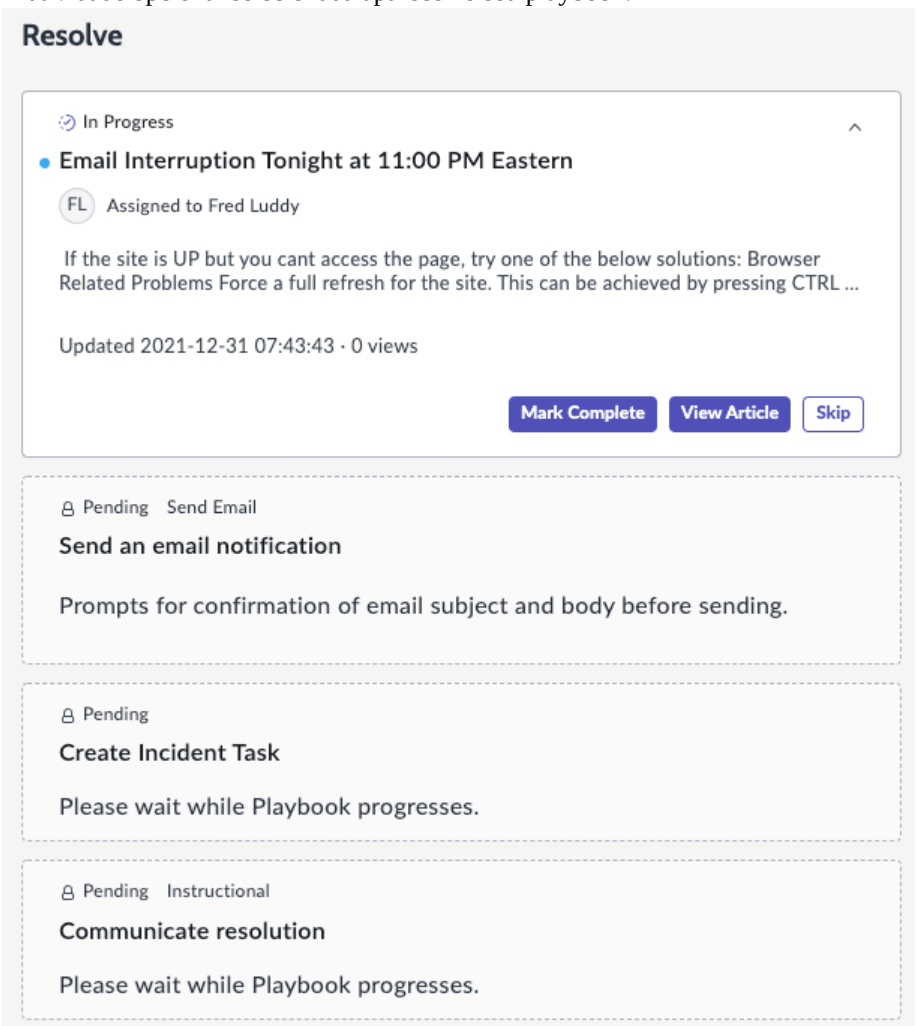


Tradução automática

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

6. Selecione **Concluído**.
   A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.

Resultado
A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.



Reiniciar Playbooks

Reinicie um playbook do início, de uma atividade ou de uma fase.

Antes de Iniciar
Função necessária: Determinado por playbook administradores

A reinicialização deve ser habilitada por um administrador em Workflow Studio para um playbook e cada fase ou atividade. Se uma fase ou atividade não estiver configurada para ser reiniciada, você não verá todos os botões neste procedimento.

Procedimento
Reiniciar playbook

1. **Nota:**
   Playbooks em um estado **Concluído**, **Erro**ou **Cancelado** não pode ser reiniciado.

   Abra seu playbook.

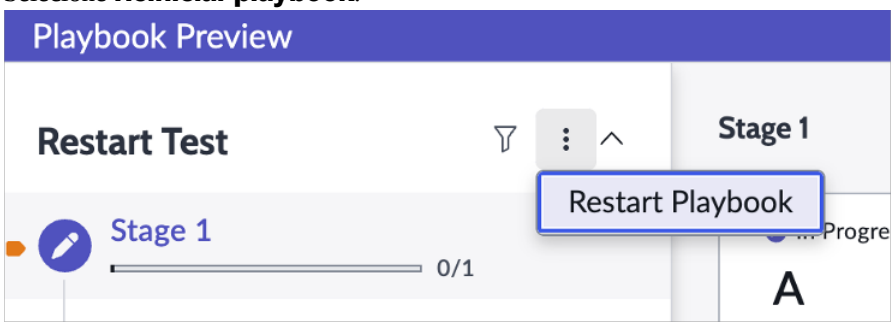
Tradução automática

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

2. Para reiniciar o playbookinteiro:

   a. Passe o mouse sobre o nome playbook no painel lateral contextual para abrir o menu de menu de contexto .

   b. Selecione **Reiniciar playbook**.



Reiniciar fase

3. Abra seu playbook.

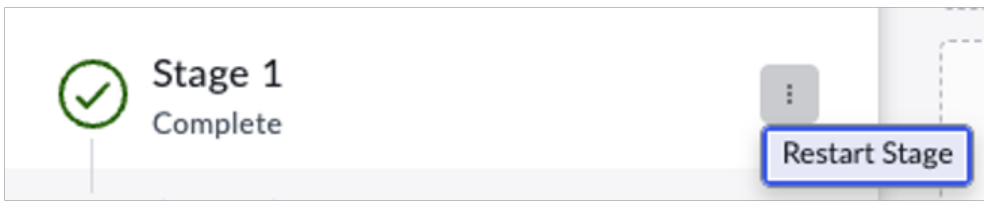
4. **Nota:**
   Fases e atividades devem ser concluídas antes que possam ser reiniciadas. Quando uma fase ou atividade é reiniciada, pode ser necessário:

   - Conclua todas as fases e atividades reinicializáveis depois dele novamente.
   - Insira novamente as informações para concluir as fases e atividades reinicializáveis.

   Para reiniciar uma fase:

   a. Passe o mouse sobre o nome da fase no painel lateral contextual para abrir o menu de contexto .

   b. Selecione **Reiniciar**



.

Reiniciar atividade

5. Abra seu playbook.

6. **Nota:**
   Fases e atividades devem ser concluídas antes que possam ser reiniciadas. Quando uma fase ou atividade é reiniciada, pode ser necessário:

   - Conclua todas as fases e atividades reinicializáveis depois dele novamente.
   - Insira novamente as informações para concluir as fases e atividades reinicializáveis.

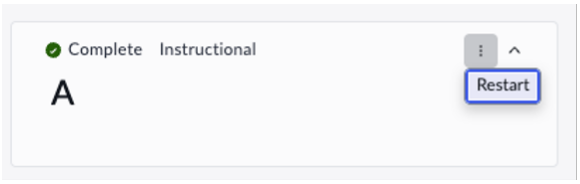
   Para reiniciar uma atividade:

Tradução automática

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

a. No cartão de atividade, abra o menu de contexto.

b. Selecione **Reiniciar**.



Cancelar um playbook

Cancele um playbook para interromper um fluxo de trabalho de negócios quando ele não for mais válido.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent ou pd_cancel

Se o administrador do playbook adicionou uma ação de cancelamento à sua experiência do playbook, normalmente você pode encontrar a ação de cancelamento no menu de ações do playbook. Se você for um administrador e quiser adicionar uma ação de cancelamento a uma Playbook Experience, consulte Como adicionar uma ação de cancelamento do Playbook.

Nota:
Certas atividades em um playbook não podem ser canceladas depois de iniciadas.

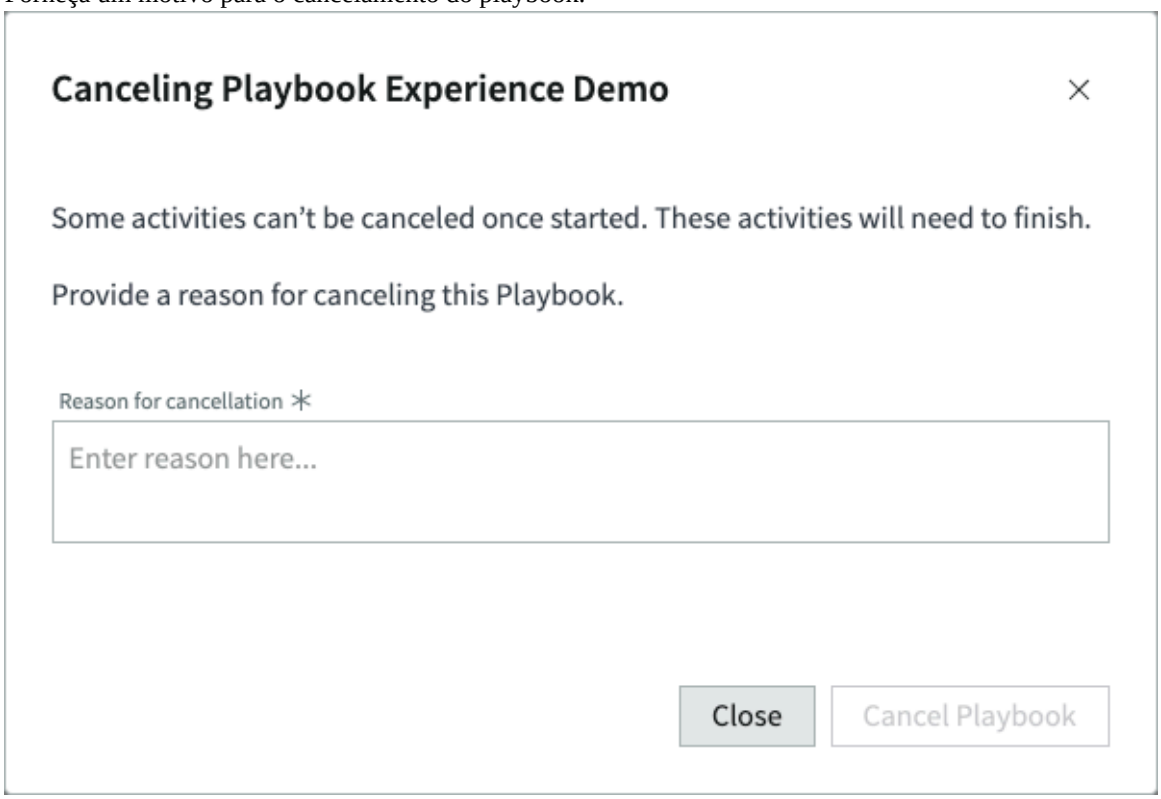
Procedimento

1. Abra um playbook no espaço.

2. Clique no ícone do menu de ação de reticências (ícone do menu de ⋮) no cabeçalho do playbook.

3. Clique **em Cancelar Playbook**.

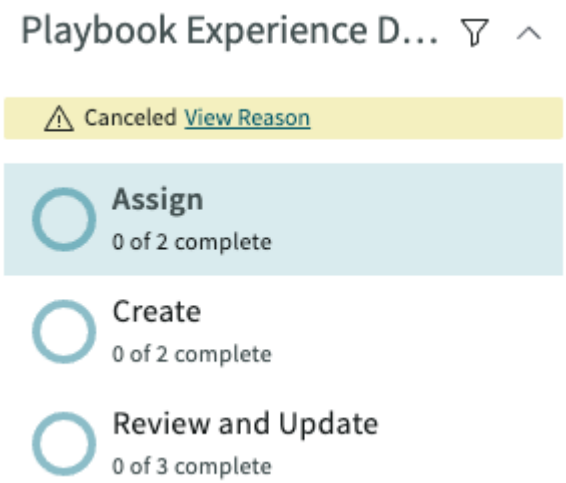
4. Forneça um motivo para o cancelamento do playbook.



Tradução automática

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

5. Clique **em Cancelar Playbook**.
   Uma faixa cancelada aparece abaixo do cabeçalho do playbook confirmando que o playbook foi cancelado.

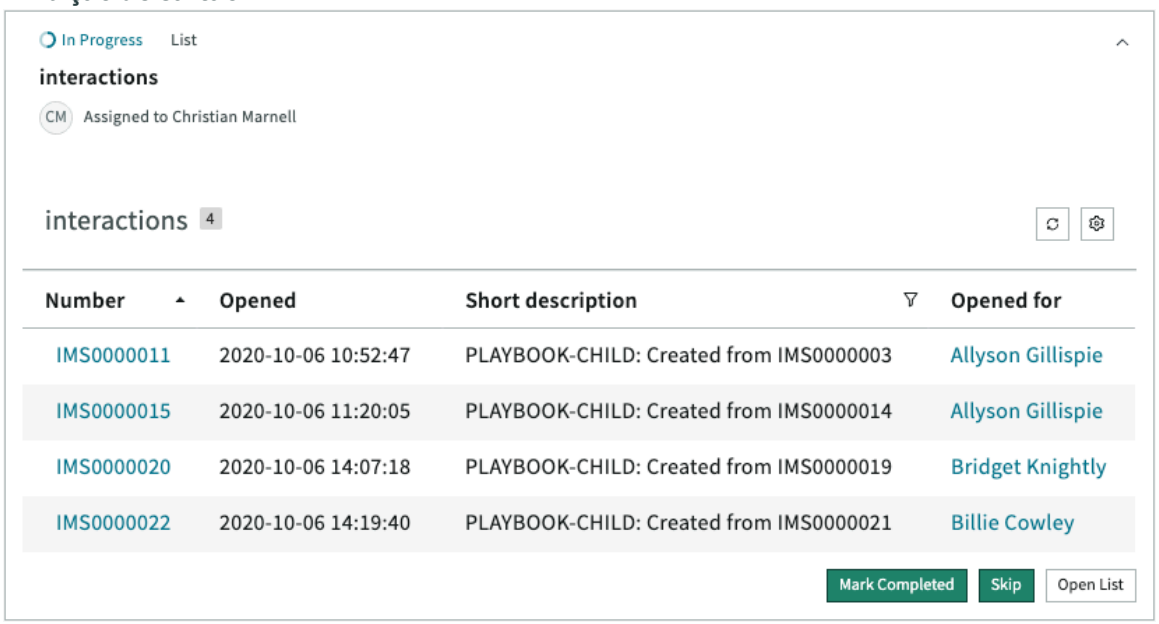


Abrir listas completas no playbook

Abra uma lista completa nos cartões do playbook para exibir e atualizar os itens da lista.

Para abrir uma lista completa no playbook, clique no ícone Abrir **lista** (ícone).

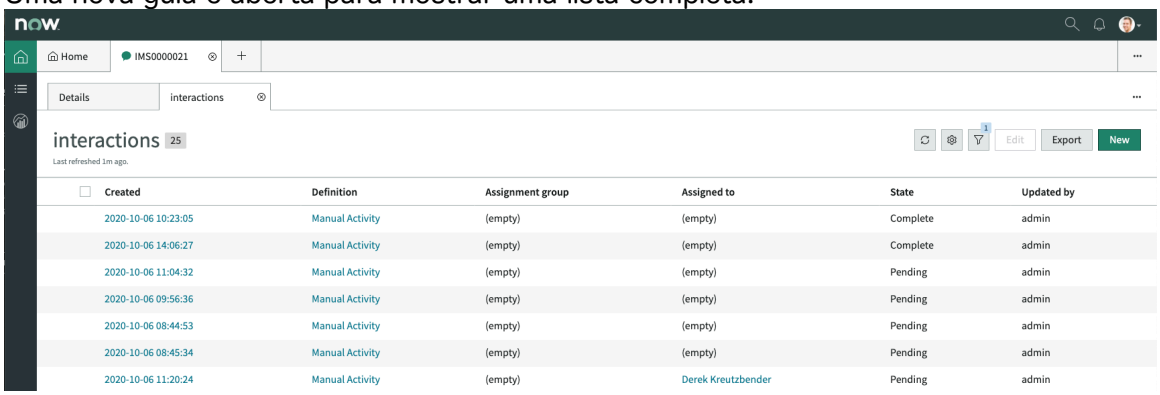
Exibição de cartão



Tradução automática

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

Uma nova guia é aberta para mostrar uma lista completa.



Como usar o fluxo de atividades no playbook

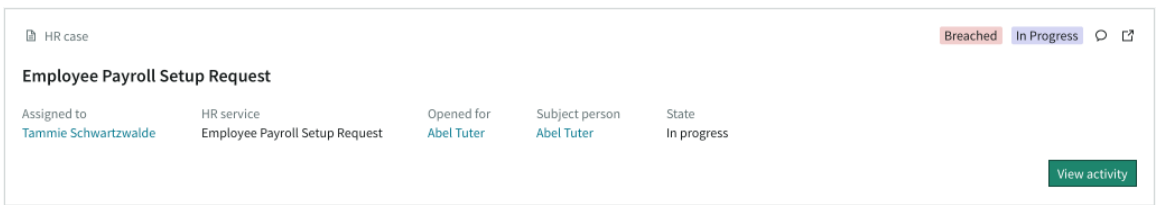
Use o fluxo de atividades no playbook para adicionar comentários ou anotações e exibir a comunicação e o histórico de tarefas para o registro primário ou associado.

As atividades podem conter um botão, ícone ou item suspenso para exibir o fluxo de atividades de um registro.

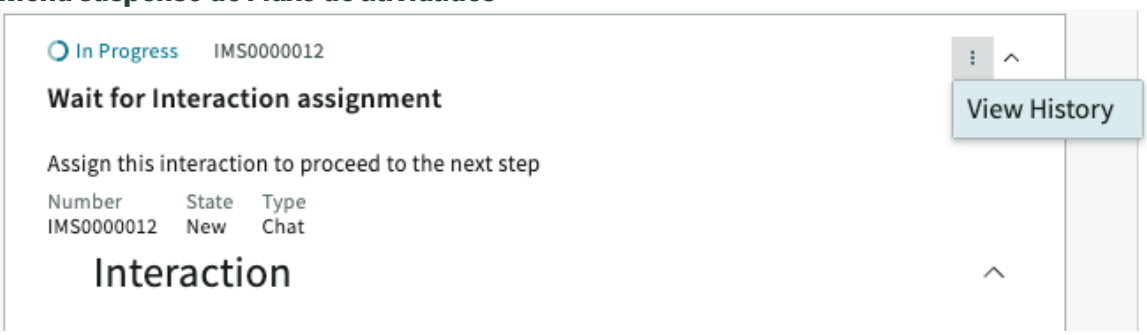
Exemplos de fluxo de atividades do Playbook

Para abrir o fluxo de atividades no playbook, clique no botão **Exibir atividade** ou selecione **Exibir histórico** na lista suspensa.

Botão de fluxo de atividades



Menu suspenso de Fluxo de atividades

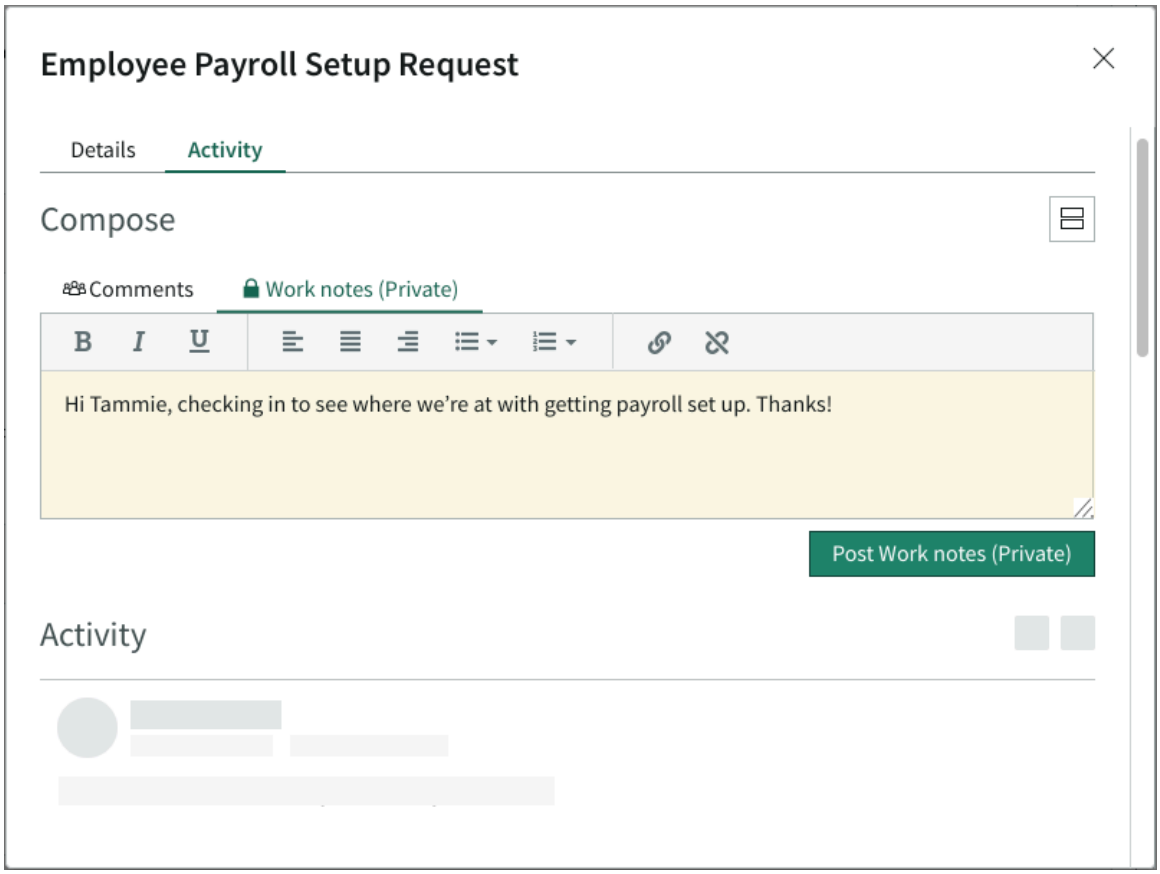


Modal de fluxo de atividades

Você pode ver guias para comentários e anotações de trabalho relacionadas a um registro primário ou associado. Você pode usar a caixa de texto **Compor** para publicar novos comentários ou anotações de trabalho.

Tradução automática

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



Você pode exibir a atividade anterior rolando para baixo até a seção **Atividade**.

Estender capacidades da Playbooks

Use Playbooks para estender os recursos de automação para outros produtos ServiceNow®.

Aplicações do Connect

Assinar Now Platform® recursos e aplicações adiciona Playbooks conteúdo.

Nota:
Para obter informações de ativação para integrações, consulte Ativação do Playbooks.

Integração	Conteúdo disponível
App Engine Studio	Crie playbooks a partir de App Engine Studio.
Flow Designer	• Fluxos de chamada e ações de Flow Designer. • Reúna dados de playbooks com fluxos.
Configure Playbooks for Customer Service Management	Crie playbooks para o Customer Service Management.
Field Service Management	Crie playbooks para a Gestão de serviços 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.

Playbook Experience

Oriente os agentes e executantes por meio de playbooks complicados do início ao fim, melhorando a experiência do cliente e a resolução de tarefas. Crie seus playbooks em Workflow Studioe projete e integre seu Playbook Experience em espaço legado, Construtor de IU, ServiceNow Mobile Platform, Portal de serviçose muito mais.

Incorporar um playbook

Adicione um playbook em uma página Espaço configurável[], Construtor de IU, ServiceNow® mobileou o legado Espaço.

Incorporar um playbook em ServiceNow® mobile

Adicionar um playbook ao dispositivo móvel é exatamente o mesmo que em um espaço configurável, mas com uma etapa adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Itens relacionados** ou **Painel lateral contextual**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Rótulo do item relacionado ou da guia do painel lateral contextual.
Nome da ação	Nome exclusivo para o item. Este nome pode ser substituído.
Implementados como	Selecione **Componente de IU**.
Especificar componente de IU	Componente de IU associado à ação. Insira `now-playbook-experience`.
Ícone	Ícone exibido no painel lateral Contextual para diferenciá-lo de outros componentes. **Nota:** Este campo está disponível somente para o painel lateral contextual.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.
Espaço	Opção para limitar um item relacionado ou painel lateral contextual a um espaço específico. Por exemplo, Espaço do agente ou Espaço de RH.
Tabela	Selecione a tabela na qual você deseja mostrar o Item relacionado ou o Painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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	Campo para exibir um Playbook somente quando esta Exibição de formulário estiver selecionada no registro primário.
Ativo	Opção para ativar a atribuição de ação.
Ordem	Inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado em relação a outras ações. A prática típica é usar números que estão na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Dica da ferramenta	Mensagem exibida quando o mouse aponta para a guia Item relacionado ou para o ícone do Painel lateral contextual.
Descrição	Descrição da atribuição de ação. Essa descrição é exibida na lista Atribuição de ação e fornece contexto no formulário.

4. Clique no link relacionado à **Exibição avançada**.
5. Clique na guia **Atributos do componente**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atributos do componente

Nome de atributo	Descrição
playbookExperienceId	ID da Playbook Experience associada. Copie e cole o sys_id de um registro da Playbook Experience. **Nota:** Se nenhum ID da Playbook Experience for fornecido, a Playbook Experience global será usada por padrão.
parentSysId	sys_id primário associado. Insira{{sysId}} para obter automaticamente o parentSysId do registro que você está exibindo.
parentTable	Tabela primária associada. Insira {{table}} para obter automaticamente o parentSysId do registro que você está exibindo.
compactMode	Opção para exibir um Playbook no modo compacto. Normalmente definido como verdadeiro para Painel lateral contextual e falso para Item relacionado.
recordGeneratorQuery	No momento, não é compatível com o Espaço do agente.
isNewParentRecord	Defina como {{isNewRecord}}.

Tradução automática

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

Nota:
Selecione um **Componente de IU** diferente se os atributos estiverem ausentes no seu formulário. Mude o **componente de IU** de volta para **now-playbook-experience** e os atributos serão exibidos.

7. Selecione **Atualizar**.
8. Clique na guia **Condições**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condições

Campo	Descrição
Condição de Script	Condição de script para a atribuição de ação. Insira sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybo A condição do script permite que você mostre um Playbook somente quando o registro tiver acionado uma execução de processo.
Condições do Cliente	Escolha condições para limitar as colisões com base no seu caso de uso.
Condições de Registros	Escolha condições para limitar as colisões com base no seu caso de uso.
Funções necessárias	Funções para limitar o acesso ao Playbook.
Requer acessos de criação	Opção para exigir acesso de criação.
Requer acessos de leitura	Opção para exigir acesso de leitura.
Requer acesso de gravação	Opção para exigir acesso de gravação.
Requer acesso de exclusão	Opção para exigir acesso de exclusão.

10. Selecione **Atualizar**.

Referência do Playbooks

Guias, listas, tabelas e muito mais que você pode consultar enquanto trabalha com Playbooks e seus componentes associados.

Funções Playbooks

Conceda aos usuários uma ou mais funções Playbooks para permitir que eles criem gatilhos, playbooks e definições de atividade.

Funções

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

Os administradores do sistema podem conceder aos usuários acesso a Playbooks atribuindo permissões de desenvolvimento delegadas ou atribuindo funções diretamente. As seguintes funções de usuário estão disponíveis para Playbooks:

Tradução automática

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

Função	Descrição
pd_admin	Permite que os usuários criem, atualizem e excluam definições de gatilho. Também permite que os usuários iniciem o ambiente Playbooks para criar, ativar, editar e excluir playbooks, definições de atividade e definições de gatilho.
pd_author	Permite que os usuários iniciem o ambiente Playbooks para criar, ativar, editar e excluir playbooks.
pd_content_author	Permite que os usuários criem, editem e excluam definições de atividade e definições de gatilho.
pd_trigger_author	Permite que os usuários criem, atualizem e excluam definições de gatilho.
pd_operator	Permite que os usuários exibam execuções de processo, execuções de atividade e somente logs de execução.
pd_shared.usuário	Permite que os usuários exibam as tabelas de tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e Playbook Experience.
pd_shared.admin	Permite que os usuários editem as tabelas de tipos de atividade de experiência (sys_pd_activity) e propriedades de atividade de experiência (sys_pd_activity_type_prop) que são compartilhadas por Playbooks e Playbook Experience.
pd_cancel	Permite que os usuários cancelem os playbooks em execução sem a função pd_admin ou o acesso de gravação ao registro primário. Por exemplo, se você quiser conceder a um gerente de agente a capacidade de cancelar playbooks, mas não a um agente.

Nota:
A concessão de funções Playbooks aos usuários não permite que eles acessem automaticamente o ambiente de design Flow Designer. Conceder aos usuários acesso a Flow Designer pode ser útil ao criar definições de atividade. Para obter mais informações sobre as funções Flow Designer, consulte acesso do usuário ao Flow Designer.

Propriedades do sistema Playbooks

Revise as propriedades do sistema para Playbooks. Você pode configurar essas propriedades para controlar como o sistema lida com eventos Playbooks.

As propriedades do sistema para Playbooks fornecem opções de configuração avançadas de como o sistema lida com eventos Playbooks. Para definir Playbooks propriedades do sistema, acesse a tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

As seguintes propriedades do sistema estão relacionadas à configuração Playbooks :

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
com.glide.event_manager.process_automation.claim_lim	Número de eventos de automação de processo que o manipulador de eventos pode processar em uma única transação
sn_agent_workspace.default_view_editable_tables	Exibições de tabela padrão, como uma lista separada por vírgulas, que você deseja permitir que Espaço renderize em um cartão do playbook durante o tempo de execução

Status do Playbook e estados de ativação

Exiba o status do seu playbook no cabeçalho principal do construtor Playbooks. Este status indica se o playbook está ativo ou inativo.

O rótulo *Status* no cabeçalho principal do construtor Playbooks descreve o estado atual das mudanças de configuração que foram feitas no playbook. O status também indica se o seu playbook está ativo ou inativo. Se o seu playbook estiver ativo, você poderá criar uma exibição do usuário final para ele em Playbook Experience.

Os status do Playbook incluem:

Rascunho

Seu playbook está inativo. Todas as mudanças feitas são salvas automaticamente no rascunho playbook.

Publicado

Seu playbook está ativo, você pode criar uma exibição do usuário final para ele em Playbook Experience. Todas as mudanças feitas depois de clicar em **Ativar** são salvas automaticamente. No entanto, essas mudanças não serão ativadas no playbook publicado até que você clique em **Ativar** novamente.

Status do Playbook e fluxo de estado de ativação

Execuções de processo

Uma execução de processo é uma instância única de tempo de execução de um playbook. Os registros de execução de processo fornecem informações de tempo de execução sobre playbooks, como o estado atual e o registro de entrada.

Uma execução de processo representa uma execução de tempo de execução de seu playbook. Cada vez que um playbook é acionado, um registro é automaticamente na tabela Execuções de processo [sys_pd_context].

Para acessar os registros de uma execução de processo em andamento, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Processos Ativos**. Como alternativa, você pode ver as execuções do processo de todos os playbooks executados hoje, navegando até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Execuções de Hoje**.

Campos

Por padrão, cada registro de execução de processo contém as seguintes informações:

Tradução automática

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

Campos de registro de execução de processo

Campo	Descrição
Nome	Nome do playbook que acionou a execução deste processo
Criado	Data e hora em que o playbook foi acionado
Registro de Entrada	Nome da tabela e número do registro que acionou a execução deste processo
Estado	Status atual da execução geral do processo. Para obter mais informações, consulte Estados de execução do processo.

Estados de execução do processo

Um registro de execução de processo pode ter um dos seguintes estados:

Estado	Descrição
Em fila	O playbook foi acionado, mas o sistema ainda não iniciou a execução do processo.
Em andamento	O playbook foi acionado e a execução do processo está em execução. Uma ou mais atividades no playbook têm um estado de Pronto ou Em andamento.
Completo	O playbook é acionado e a execução do processo é concluída. Todas as atividades no playbook têm um estado Ignorado ou Concluído.
Erro	O playbook foi acionado, mas uma atividade tem um estado de Erro. Erros podem ocorrer quando a ação, o subfluxo ou o fluxo especificado no plano de automação da definição de atividade falha ao executar.
Cancelado	Um usuário com a função admin ou pd_admin cancelou explicitamente a execução do processo e a execução parou.

Execuções de atividades

Os registros de execução de atividade fornecem informações de tempo de execução sobre atividades em um playbook, como o estado atual da atividade e o registro associado.

Uma execução de atividade representa uma execução de tempo de execução de sua atividade. Cada vez que um dos seus playbooks é acionado, os registros são criados automaticamente para cada atividade executada no playbookacionado.

Para acessar os registros de execução de atividade para uma execução Em andamento playbook, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Processos Ativos**. Como alternativa, você pode ver as execuções de atividade de todos os playbooks executados hoje, navegando até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Execuções de Hoje**. Selecione um registro de execução playbook na lista. Em seguida, você pode exibir os registros de execução de atividade associados na lista relacionada Execuções de atividade.

Tradução automática

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

Campos

Por padrão, cada registro na lista relacionada Execuções de atividades contém os seguintes campos:

Campos de execução de atividade

Campo	Descrição
Rótulo	Nome da atividade
Fase	Fase em que a atividade é executada
Estado	Status de execução da atividade. Consulte Estados de execução de atividades.
Tipo de atividade	Tipo de experiência para a atividade. Consulte Tipos de experiência.
Registro Associado	Registro cujos dados são renderizados no cartão do playbook.
Índice de execução	Ordem sequencial na qual a atividade é executada, começando com 1 (um).

Estados de execução da atividade

Os estados de execução de atividade indicam o status de uma atividade em um playbookacionado. Atividades renderizadas em um cartão de playbook podem exibir esse estado para os agentes. Um registro de execução de atividade pode ter um dos seguintes estados:

Estado	Descrição
Pendente	O playbook foi acionado, mas a execução da atividade está aguardando a conclusão das atividades anteriores antes de iniciar a execução.
Pronto	O playbook foi acionado e a atividade começará a ser executada em breve.
Em andamento	O playbook acionado e a execução da atividade está em execução.
Completo	O playbook é acionado e a execução da atividade é concluída.
Ignorado	O playbook foi acionado, mas um usuário optou por ignorar a execução desta atividade e passar para a próxima atividade. Além disso, se a atividade contiver uma condição avaliada como falsa, o sistema ignorará a atividade.
Erro	O playbook foi acionado, mas ocorreu um erro no plano de automação da atividade ou na experiência da atividade. Erros podem ocorrer quando a ação subjacente ou o subfluxo no plano de automação da atividade falha ao executar.
Cancelado	Um usuário com a função admin, flow_designer ou action_designer cancelou explicitamente a ação 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.

Estado	Descrição
	o subfluxo subjacente no plano de automação da atividade.

Atividade Criar tarefa

Crie um registro de tarefa a partir de dados coletados ou gerados anteriormente.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência . Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Resumo da tarefa a ser concluída.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Tradução automática

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

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição para esta Etapa do Processo	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo de atribuição com permissão para executar esta atividade do playbook. Se você não definir valores para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a**, qualquer usuário poderá ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso a isso. Para especificar somente usuários individuais, use o campo **Atribuído a**. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos. **Nota:** Por padrão, esses campos são mapeados para os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Atribuído a esta Etapa do Processo	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário com permissão para executar esta atividade do playbook. Se você não definir valores para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a**, qualquer usuário poderá ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso a isso. Para especificar somente usuários individuais, use o campo **Atribuído a**. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Por padrão, esses campos são mapeados para os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Tabela de tarefas	Nome da tabela	Nome da extensão da tabela de tarefas na qual você deseja criar uma tarefa.
Adicionar Campo	Valor do Modelo	Valores de campo a serem atribuídos ao criar o registro de tarefa.
Campos a serem mostrados após a criação	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos para um registro criado.
Aguardar a conclusão da tarefa	Verdadeiro/Falso	Pause o playbook até que o registro da tarefa criado seja concluído.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o novo registro.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro criado.

Atividade de instrução

Exiba uma mensagem simples para orientar os usuários finais por meio de seu playbook.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Mensagem	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Descrição
Registro	Referência ao registro associado à atividade.

Usuário Atividade de formulário

Use esta atividade para exibir um registro para o usuário final. Esta atividade requer que você selecione uma tabela e um registro, e a exibição de formulário desejada que deve ser exibida para o usuário final em seu playbook. O usuário final pode interagir com este registro de acordo. Exiba um formulário durante o tempo de execução para coletar valores de entrada para seu playbook.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

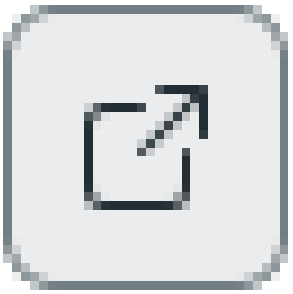
Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém dados de atividade ou playbook.
Registro	Referência	Referência ao registro que você deseja exibir.
Visualização do formulário	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário a ser usada para coleta de dados. Se você não fornecer uma exibição de formulário, o sistema usará a exibição padrão. Use o botão **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.

Entrada	Tipo	Descrição
		 **guia** para abrir e editar uma exibição de formulário com Form Builder em uma nova guia Workflow Studio. **Nota:** Muitas exibições de formulário não são compatíveis com Espaço.
Campos de formulário	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de nomes de campos a serem exibidos no cartão do formulário.
Condição de conclusão	Construtor de condições	Critérios que devem ser atendidos para concluir a atividade e salvar o registro.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Campos exibir	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos acima do formulário do usuário.
Rodapé	Cadeia de caracteres	Texto do rodapé a ser exibido para os usuários finais
Mostrar anexos	Verdadeiro/Falso	Opção para incluir anexos no formulário do usuário.
Mostrar ANS	Verdadeiro/Falso	Opção para mostrar detalhes da contagem regressiva de ANS para a tarefa.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Mostrar check-list	Verdadeiro/Falso	Opção para mostrar itens da check-list de registro.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Nome da tabela associada à atividade.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.

Atividade de exemplo

Exiba um cartão de atividade em Playbooks para indicar o que uma atividade futura fará.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Editar	Opção	Atividades que você pode selecionar para substituir o espaço reservado.
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade. Você pode usar esta entrada para descrever a atividade necessária para substituir este espaço reservado.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.

Saídas

Esta atividade não produz saída.

Considerações de design

Adicionar atividades de espaços reservados para ignorar a configuração de atividade

Os designers de Playbooks podem usar atividades de espaço reservado para comunicar a intenção de uma atividade ou playbook sem precisar fazer nenhuma configuração. Os designers do Playbook podem adiar a configuração para outro momento ou delegar a configuração para outro usuário que possa entender melhor o modelo de dados playbook.

Editar atividades de espaço reservado para substituí-las por outras atividades

As atividades de espaço reservado ajudam os designers de [playbook a criar playbook, mas não produzem nenhuma saída ou avançam playbooks quando executadas. Edite as atividades de espaço reservado quando estiver pronto para substituí-las por outro tipo de atividade e configurá-las.

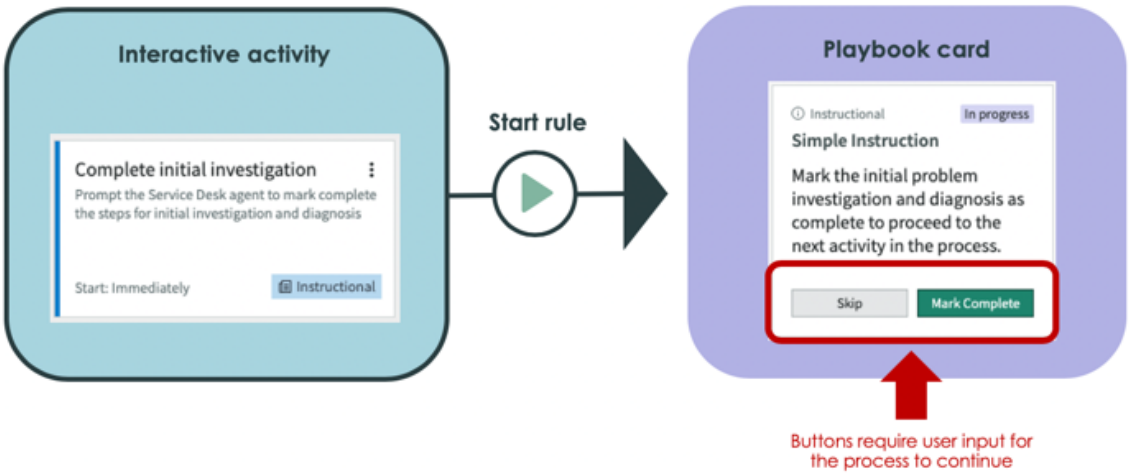
Atividades interativas

Uma atividade interativa solicita uma entrada do usuário em seu playbook conforme 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.

Uma atividade interativa requer entrada do usuário para ser concluída. Os agentes podem fornecer a entrada no cartão de atividade durante a execução de playbook. Por exemplo, se sua atividade exigir que um usuário insira anotações de trabalho para um registro, você poderá configurar as entradas da atividade para solicitar que um agente do playbook adicione informações de anotações de trabalho no cartão do playbook.



Para saber como projetar um playbook com atividades interativas, consulte criar um processo automatizado.

Adobe Sign atividades

Permita que agentes e executantes coletem assinaturas eletrônicas durante uma execução de playbook, por meio do spoke [Mecanismo de automaçãode Adobe Sign.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso ao spoke [Mecanismo de automaçãode Adobe Sign.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Registro do grupo	Opção	Registro que representa o alias de conexão e credencial do grupo.
Anexo	Opção	Arquivo ou documento a ser assinado.
E-mail dos participantes	Cadeia de caracteres	Lista de endereços de e-mail do signatário.
Corpo de e-mail	Cadeia de caracteres	Mensagem exibida para os signatários.

Saídas

Seu documento assinado, disponível para revisão.

Tradução automática

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

Atividade de instrução avançada

Exiba instruções detalhadas para orientar os usuários finais em seu playbook.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Título	Cadeia de caracteres	Título exibido para os usuários finais.
Descrição	Cadeia de caracteres	Detalhes a serem exibidos na mensagem para os usuários finais.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Slogan	Cadeia de caracteres	Slogan do cabeçalho a ser exibido para os usuários finais.
Rodapé	Cadeia de caracteres	Texto do rodapé a ser exibido para os usuários finais

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Tradução automática

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

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa [task]	Referência ao registro associado à atividade.

Atividade de tarefa de check-list

Solicitar que um agente conclua todos os itens em uma check-list de tarefa.

A principal entrada para esta atividade é o campo **Modelo de check-list** na seção Entradas. Antes de fornecer essa entrada, você deve:

- Create a checklist , e
- Crie um modelo de check-list para a tabela de tarefas de destino.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Propriedades comuns

Essas propriedades são comuns a todas as atividades em Playbooks.

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(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.

Entrada	Tipo	Descrição
		Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.

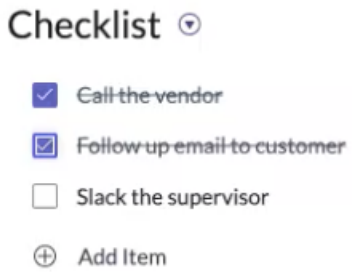
Entradas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Ignorar grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo que tem permissão para ignorar esta atividade quando **Pode Ignorar** está habilitado. **Nota:** Se **Pode Ignorar** estiver habilitada e você não especificar **Ignorar grupo de atribuição**ou **Ignorar atribuído a**, todos os usuários poderão ignorar esta atividade.
Ignorar Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário que tem permissão para ignorar esta atividade quando **Pode Ignorar** está habilitado.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Se **Pode Ignorar** estiver habilitada e você não especificar **Ignorar grupo de atribuição**ou **Ignorar atribuído a**, todos os usuários poderão ignorar esta atividade.
Modelo de check-list	Referência.Modelo de check-list [checklist_template]	Modelo da check-list a ser criada para cada execução. Antes de fornecer essa entrada, você deve: • Create a checklist , e • Create a checklist template for Visual Task Board tasks
Tarefa	Referência.Tarefa [task]	Faça referência a um registro para associar à atividade da check-list. A check-list também é exibida no registro de tarefa associado. **Nota:** Quando um registro de tarefa específico estiver associado à check-list, o estado da check-list não mudará se você executar o playbook novamente. Quando você não fornece um registro de tarefa específico, um novo registro de tarefa privada é criado para cada execução. 
Mostrar ANS	Verdadeiro/Falso	Opção para mostrar detalhes da contagem regressiva de ANS para a tarefa.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Pode Ignorar	Verdadeiro/Falso	Opção para permitir que os agentes ignorem a check-list e continuem com playbook.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tarefa de check-list	Referência.Tarefa [task]	Registro de tarefa que é atualizado quando esta atividade é concluída.

Layouts de IU

Defina as propriedades de renderização da atividade durante uma execução do playbook.

Atividade Coletar dados do usuário

Coleta entradas de um usuário durante uma execução playbook para usar mais tarde no playbook.

Use a atividade Coletar dados do usuário se:

- Você ainda não tem uma tabela,
- Você não precisa executar relatórios nos dados coletados,
- E você não precisa usar os dados fora do playbook.

Se você já tem uma tabela para armazenar os dados coletados, use a atividade Formulário do usuário.

A entrada principal para esta atividade é o campo **Formulário de usuário para coleta de dados**, na seção Entradas. Para fornecer essa entrada, você deve criar uma definição de dados primeiro.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Durante uma execução playbook, você pode usar definições de dados para:

- Colete um endereço de envio e faça referência ao endereço ao gerar um rótulo de envio.
- Faça perguntas "sim" ou "não" ao usuário e determine as atividades subsequentes com base nas respostas do usuário.

Propriedades comuns

Essas propriedades são comuns a todas as atividades em Playbooks.

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.

Tradução automática

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

Entradas

Muitas dessas entradas são comuns a atividades em Playbooks. A entrada principal para esta atividade é **o Formulário de usuário para o campo de coleta de dados**.

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição para esta Etapa do Processo	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo de atribuição com permissão para executar esta atividade do playbook. Se você não definir valores para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a**, qualquer usuário poderá ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso a isso. Para especificar somente usuários individuais, use o campo **Atribuído a**. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos. **Nota:** Por padrão, esses campos são mapeados para os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Atribuído a esta Etapa do Processo	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário com permissão para executar esta atividade do playbook. Se você não definir valores para **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a**, qualquer usuário poderá ler e editar os dados coletados. Os campos Grupo de atribuição e Atribuído a limitam quem tem acesso a isso. Para especificar somente usuários individuais, use o campo **Atribuído a**. Os mesmos usuários não precisam ser especificados em ambos os campos.

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Por padrão, esses campos são mapeados para os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** do registro do gatilho. Isso significa que os usuários atribuídos para trabalhar no registro primário têm acesso para enviar, exibir e editar os dados coletados por padrão.
Formulário do usuário para coleta de dados	Opção	Tipo de formulário de entrada usado para coletar dados. Os autores do playbook definem os dados que desejam que os agentes ou executantes coletem durante uma execução do playbook na tabela `sys_flow_data_definition`. Quando as informações são coletadas, elas são armazenadas na tabela `sys_flow_data` para uso posterior na execução do playbook, em vez de na tabela de registro. Para definir os dados que você deseja que um agente ou executante colete, consulte Criar uma definição de dados.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Dados de Fluxo	Referência ao registro que contém os dados coletados. Use o seletor de cápsula para fazer referência com pontos até **Saídas** > **Registro** > **Variáveis** para ver todos os dados coletados. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Tradução automática

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

Layouts de IU

Defina as propriedades de renderização da atividade durante uma execução do playbook.

Atividade Criar registro

Pause o playbook e solicite que o usuário final crie um registro em uma exibição de formulário. Use esta atividade para permitir que o usuário final crie um registro. Esta atividade requer que você configure a tabela desejada para a qual o registro será criado e a exibição de formulário desejada que o usuário final verá ao criar o registro.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

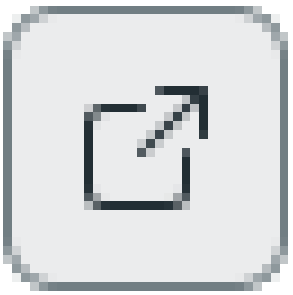
Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada:

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Tabela	Nome da tabela	Tabela na qual inserir o novo registro.
Criar Exibição de Registro	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário a ser usada para criação de registro. Se você não fornecer uma exibição de formulário, o sistema usará a exibição padrão. Use o botão **nova guia**  para abrir e editar uma exibição de formulário com Form Builder em uma nova guia Workflow Studio. **Nota:** Muitas exibições de formulário não são compatíveis com Espaço.
Campos de Modelo	Valor do Modelo	Valores de campo a serem definidos durante a criação do registro.

Tradução automática

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

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o novo registro.
Criar Exibição de Registro	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário usada para criação de registro.
Registro Criado	ID do sistema	Identificador exclusivo do registro que esta atividade criou.

Considerações de design

Crie exibições de formulário para atividades que você deseja renderizar em um playbook durante o tempo de execução.

Use uma exibição de formulário para exibir somente os campos que os usuários precisam para criar um registro. Sua exibição deve exibir os campos obrigatórios ou os campos validados por outra lógica de negócios. Consulte Gerenciamento de exibição .

Executar atividades não interativas antes das atividades interativas

Embora uma atividade Criar registro reúna dados de usuários de forma interativa, ela impede que o playbook inicie qualquer atividade dependente. Por exemplo, uma atividade Criar registro impediria o início **Após as atividades anteriores**, que podem estar em outras fases. Sempre que possível, projete seus playbooks para executar atividades não interativas antes de atividades interativas que possam bloqueá-los.

Atividade Criar caso secundário

Permita que agentes e executantes criem um caso secundário durante uma execução playbook.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de

Tradução automática

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

Entrada	Tipo	Descrição
		atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Primário	Opção	Registro primário do caso secundário.
Grupo de atribuição	Opção	Grupo de usuários ao qual o caso secundário está atribuído.
Atribuído a	Opção	Usuário ao qual o caso secundário está atribuído.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Resumo do caso secundário.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações detalhadas a serem exibidas sobre o caso secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Prioridade	Opção	Nível de priorização do caso secundário.
Coletar dados do usuário	Verdadeiro/Falso	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Seu registro de caso secundário.

Atividade Criar tarefa secundária

Permita que agentes e executantes criem uma tarefa secundária durante uma execução playbook.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Primário	Opção	Registro primário da tarefa secundária.
Grupo de atribuição	Opção	Grupo de usuários ao qual a tarefa secundária está atribuída.
Atribuído a	Opção	Usuário ao qual a tarefa secundária está atribuída.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Resumo da tarefa secundária.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações detalhadas a serem exibidas sobre a tarefa secundária.
Prioridade	Opção	Nível de priorização da tarefa secundária.
Coletar dados do usuário	Verdadeiro/Falso	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saídas

Seu registro de tarefa secundária.

DocuSign atividades

Permita que agentes e executantes coletem assinaturas eletrônicas durante uma execução de playbook, por meio do spoke [Mecanismo de automaçãode DocuSign.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso ao spoke [Mecanismo de automaçãode DocuSign.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

		• **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Anexo	Opção	Arquivo ou documento a ser assinado.
Assunto de e-mail	Cadeia de caracteres	Assunto do e-mail enviado aos signatários.
Corpo de e-mail	Cadeia de caracteres	Mensagem exibida para os signatários.
Signatário	Opção	Registro de usuário da tabela sys_user que especifica para quem a solicitação de assinatura é enviada.
Conta do DocuSign	Cadeia de caracteres	Registro de conta da tabela sn_docusign_spoke_accounts que especifica de onde a solicitação de assinatura é enviada.

Tradução automática

Saídas

Seu documento assinado, disponível para revisão.

Atividade Decisão guiada

Escolha uma árvore de decisão na sua estrutura de Decisões guiadas para orientar os agentes sobre como prosseguir com uma tarefa.

Funções e disponibilidade

Esta atividade é disponível com uma assinatura de App Engine ou Customer Service Management (CSM). Para obter mais informações sobre como habilitar esta atividade para uso em Playbooks, consulte Ativar Playbooks para Customer Service Management (CSM).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Árvore de Decisão	Referência	O registro da árvore de decisão [ga_decision_tree] cujas entradas de decisão e orientação você deseja mostrar aos agentes no playbook Espaço. Para obter mais informações sobre como configurar a estrutura de Decisões guiadas, consulte Decisões guiadas para Customer Service Management. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência . Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Tarefa	Referência	O registro-gatilho do caso [sn_customerservice_case].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).

Saídas

Não há saídas para esta atividade.

Microsoft Teams atividades

Permita que agentes e executantes enviem mensagens diretas e publiquem nos canais Microsoft Teams durante uma execução playbook, por meio do spoke [Mecanismo de automaçãode Microsoft Teams.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso ao spoke [Mecanismo de automaçãode Microsoft Teams.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples.

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Condição para execução	Construtor de condições	Critérios que devem ser atendidos para executar a atividade. Você pode usar os dados de saída de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		atividades anteriores para criar as condições para executar esta atividade.
Quando começar	Opção	Opção para especificar quando a atividade é executada. As opções incluem • Com Anterior - a atividade é executada ao mesmo tempo que a atividade anterior • Após o anterior: a atividade será executada somente após a conclusão da execução da atividade anterior • Imediatamente - a atividade é executada imediatamente sem aguardar outras atividades
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Tipo de bate-papo	Opção	Escolha se deseja publicar em um canal do Microsoft Teams ou em uma mensagem direta.
Mensagem	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais.
ID da Equipe	Cadeia de caracteres	Remetente da mensagem do Microsoft Teams.
Nome do canal	Cadeia de caracteres	Canal do Microsoft Teams em que a mensagem é publicada.
Para membros	Cadeia de caracteres	Usuário do Microsoft Teams para o qual a mensagem é enviada.

Saídas

Sua mensagem publicada em um canal do Microsoft Teams ou enviada como mensagem direta.

Atividade Solicitar aprovação em vários níveis

Permita que agentes e executantes enviem solicitações de aprovação para gerentes de primeiro e segundo nível durante uma playbook 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.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Atribuído a	Opção	Usuário individual para o qual as solicitações de aprovação do gerente de primeiro e segundo nível são geradas.
Prazo	Data/Hora	Data em que as aprovações vencem.
Comentários	Cadeia de caracteres	Opção para os aprovadores adicionarem comentários nas solicitações de aprovação.
Tabela	Opção	Tabela da qual você deseja escolher o registro associado.
Registro	Opção	Registro associado para as solicitações de aprovação.

Saídas

O estado das suas solicitações de aprovação.

Atividade Solicitar aprovação ad hoc

Permita que agentes e executantes especifiquem quais usuários devem concluir as solicitações de aprovação durante uma playbook execução.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Aprovador	Opção	Usuários individuais que receberão solicitações de aprovação.
Grupo de aprovadores	Opção	Grupo de usuários que receberá solicitações de aprovação.
Tabela	Opção	Tabela da qual você deseja escolher o registro associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Registro	Opção	Registro associado para as solicitações de aprovação.

Saídas

- Registros de suas solicitações de aprovação.
- Os estados das suas solicitações de aprovação.

Atividade Solicitar Aprovação do gerente

Permita que agentes e executantes enviem uma solicitação de aprovação a um gerente durante uma playbook execução.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(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.

Entrada	Tipo	Descrição
		Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Nome da tabela	Opção	Tabela da qual você deseja escolher o registro associado.
Registro	Opção	Registro associado à solicitação de aprovação.
Aprovador	Opção	Usuário individual que receberá solicitações de aprovação.
Prazo	Data/Hora	Data em que a aprovação vence.
Comentários	Cadeia de caracteres	Opção para o aprovador adicionar comentários na solicitação de aprovação.

Saídas

Registro da sua solicitação de aprovação.

Atividade Enviar e-mail

Crie um e-mail a partir de dados coletados ou gerados anteriormente. Use esta atividade para enviar um e-mail. Esta atividade requer que o autor playbook defina para quem o e-mail deve ser enviado, o assunto e o corpo. Esta atividade exibe o conteúdo predefinido do e-mail para o usuário final para que ele possa confirmar antes de enviar o e-mail.

Funções e disponibilidade

Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

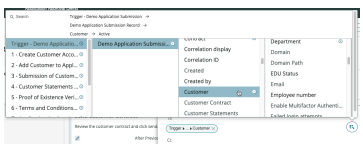
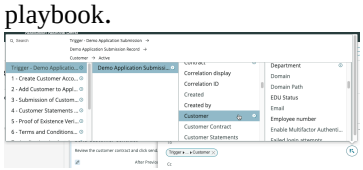
Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Para	Lista de Usuários	Lista de destinatários do e-mail. Existem três maneiras de configurar este campo: • Insira endereços de e-mail como cadeias de caracteres se quiser que os e-mails sejam sempre enviados para os mesmos endereços. • Quando o valor do endereço de e-mail variar, use o seletor de cápsula para indicar onde encontrar o endereço de e-mail do destinatário. Por exemplo, você usaria o selecionador de cápsula se quiser notificar automaticamente os solicitantes do cartão de crédito sobre uma rejeição, porque cada solicitante tem um e-mail diferente. Você selecionaria o registro do cliente no gatilho (quando a aplicação foi enviada), porque é onde o endereço de e-mail do candidato é encontrado.  • Para Playbook Experience, você pode deixar o campo em branco se quiser que os agentes ou executantes insiram essas informações durante uma execução de playbook. 

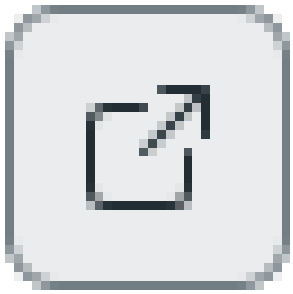
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Este campo pode ser editado durante uma execução playbook.
Cc	Lista de Usuários	Lista de destinatários Cc para o e-mail.
Assunto	Cadeia de caracteres	Assunto do e-mail.
Corpo	HTML	Corpo do e-mail.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.
Slogan	Cadeia de caracteres	Slogan da atividade a ser exibido para os usuários finais.
Campos do registro	Referência	Quaisquer campos de registro adicionais que você deseja incluir no e-mail. **Nota:** Este campo não pode ser editado durante uma execução playbook.
Rodapé	Cadeia de caracteres	Conteúdo do rodapé para o seu e-mail. Você pode inserir um rodapé como uma cadeia de caracteres ou usar o seletor de cápsula para fazer referência aos dados (por exemplo, um carimbo de data/hora) que deseja exibir na parte inferior do e-mail. **Nota:** Este campo não pode ser editado durante uma execução playbook.
Visualização do formulário	Cadeia de caracteres	Exibição de formulário a ser usada para enviar um e-mail. Se você não fornecer uma exibição de formulário, o sistema usará a exibição padrão. Use o botão **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.

Entrada	Tipo	Descrição
		 **guia** para abrir e editar uma exibição de formulário com Form Builder em uma nova guia Workflow Studio. **Nota:** Muitas exibições de formulário não são compatíveis com Espaço.
Campos do formulário	Referência	Quaisquer campos adicionais desejados no cartão de atividade playbook. **Nota:** Este campo não pode ser editado durante uma execução playbook.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Para endereço de e-mail	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgula de endereços de e-mail.
Endereço de e-mail Cc	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail copiados.
Cco	Lista de Usuários	Lista de destinatários da cópia oculta Bcc para o e-mail.
Endereço de e-mail Cco	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail com cópia oculta.
Registro de destino	Referência.Tarefa [task]	Referência ao registro ao qual o sistema anexa 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.

Entrada	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém dados de atividade ou playbook.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Automatizado	Verdadeiro/Falso	Se o fluxo é concluído automaticamente ou requer entrada do usuário. Se definido como **Verdadeiro**, o cartão de atividade em Playbook Experience exibirá um slogan de **tarefa automatizada**.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro criado.
E-mail	Referência.Notificação[sysevent_email_action]	Referência ao registro de notificação por e-mail recém-criado

Atividade Mostrar artigo de conhecimento

Exiba um artigo de conhecimento para os usuários finais.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Título	Cadeia de caracteres	Título exibido para os usuários finais.
Artigo de Conhecimento	Referência.Conhecimento [kb_knowledge]	Artigo de conhecimento exibido para usuários finais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Mostrar lista de registros

Exibe uma lista de registros que correspondem a um conjunto de condições.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém os registros que você deseja exibir para os usuários finais.
Campos a serem mostrados	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos como colunas de uma lista.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Condições	Construtor de condições	Critérios que você deseja que sua lista de registros atenda.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa [task]	Referência ao registro associado à atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saída	Tipo	Descrição
Campos	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de nomes de campos do sistema a serem exibidos como colunas na lista.

Slack atividades

Permita que agentes e executantes enviem mensagens diretas e publiquem nos canais Slack durante uma execução playbook, por meio do spoke [Mecanismo de automaçãode Slack.

Funções e disponibilidade

- Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.
- Você deve ter acesso ao spoke [Mecanismo de automaçãode Slack.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
ID do canal/membro	Cadeia de caracteres	Canal do Slack ou membro para o qual a mensagem é enviada.
Mensagem	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais.
Blocos	Cadeia de caracteres	Blocos de código a serem incluídos na mensagem para os usuários finais.
Nome do usuário	Cadeia de caracteres	Remetente da mensagem do Slack.
Ícone	Cadeia de caracteres	Ícone do perfil de usuário do Slack do remetente.
Coletar dados do usuário	Verdadeiro/Falso	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Saídas

Sua mensagem publicada em um canal do Slack ou enviada como mensagem direta.

Atividade de Instrução em duas etapas

Exiba uma mensagem diferente para os usuários finais com base no estado da atividade atual. Você pode especificar uma mensagem de estado inicial, uma mensagem de estado ignorada e uma mensagem de estado 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.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Mensagem Inicial	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais quando o estado da atividade for Em andamento.
Mensagem Completa	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais quando o estado da atividade for Concluído.
Mensagem Ignorada	Cadeia de caracteres	Texto da mensagem a ser exibido para os usuários finais quando o estado da atividade for Ignorado.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro associado à atividade.

Atividade Atualizar registro

Atualize um registro com os valores de campo especificados.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples.

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro a ser atualizado.
Registro	Referência	Referência ao registro que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Campos	Valor do Modelo	Valores de campo a serem alterados durante a atualização do registro.
Aguardar entrada do usuário	Opção	Opção para pausar o playbook até que o usuário final conclua ou ignore a atividade manualmente. Somente usuários com a função pd_admin podem editar este campo. Por padrão, a atividade aguarda a ação do usuário ou os dados antes de ser concluída.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Grupo de atribuição	Referência.Grupo [sys_user_group]	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade. **Nota:** Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Atribuído a	Usuário.Referência [sys_user]	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Nota: Use qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo).
Campos a serem exibidos após a atualização	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos para um registro atualizado.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro atualizado.
Registro	ID do documento	Referência ao registro atualizado.

Considerações de design

Crie exibições de formulário para atividades que você deseja renderizar em um playbook

Use uma exibição de formulário para exibir somente os campos que seus usuários precisam para atualizar um registro. Sua exibição deve exibir os campos obrigatórios ou os campos validados por outra lógica de negócios. Consulte Gerenciamento de exibição.

Executar atividades não interativas antes das atividades interativas

Se uma atividade Atualizar registro coletar dados de usuários de forma interativa, isso impedirá que playbook inicie quaisquer atividades dependentes. Por exemplo, uma atividade Atualizar registro impediria o início **Após as atividades anteriores**, que podem estar em outras fases. Sempre que possível, projete seus playbooks para executar atividades não interativas antes de atividades interativas que possam bloqueá-los.

Atividade Exibir solicitações de aprovação

Exibir uma lista de solicitações de aprovação de dentro de Playbook Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e disponibilidade

Essas atividades estão disponíveis como um aplicativo no ServiceNow Store. Usuários com a função pd_admin ou pd_author podem adicionar essas atividades a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Tabela	Opção	Tabela da qual você deseja escolher as solicitações de aprovação.
Condições	Construtor de condições	Critérios que você deseja que sua lista de solicitações de aprovação atenda.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Ordenar por	Cadeia de caracteres	Campo que você deseja usar para classificar uma lista de registros.
Tipo de Classificação	Opção	Opção para classificar registros em ordem alfabética ou reverter em ordem alfabética.
Máximo de Resultados	Inteiro	Número máximo de resultados a serem exibidos para os usuários finais.

Atividade Aguardar condição

Pause o playbook até que um registro tenha valores de campo que correspondam a um conjunto de condições.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
Registro	Referência	Referência ao registro que pausa o playbook até que as condições correspondam.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro a ser atualizado.
Condições	Valor do Modelo	Critérios que um registro deve atender para que o playbook continue.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Habilitar tempo limite	Opção	Opção para expirar o tempo limite da atividade Aguardar Condição se as condições não forem atendidas após uma Duração especificada.
Duração	Data/Hora	Quantidade de tempo de espera antes que a atividade atinja o tempo limite e seu estado seja definido como Ignorado. Esta entrada requer a definição da entrada Habilitar tempo limite.
Programação	Opção	Programação usada para calcular valores de duração. Esta entrada requer a definição da entrada Habilitar tempo limite.

Saídas

A atividade Aguardar condição não tem saídas.

Atividades não interativas

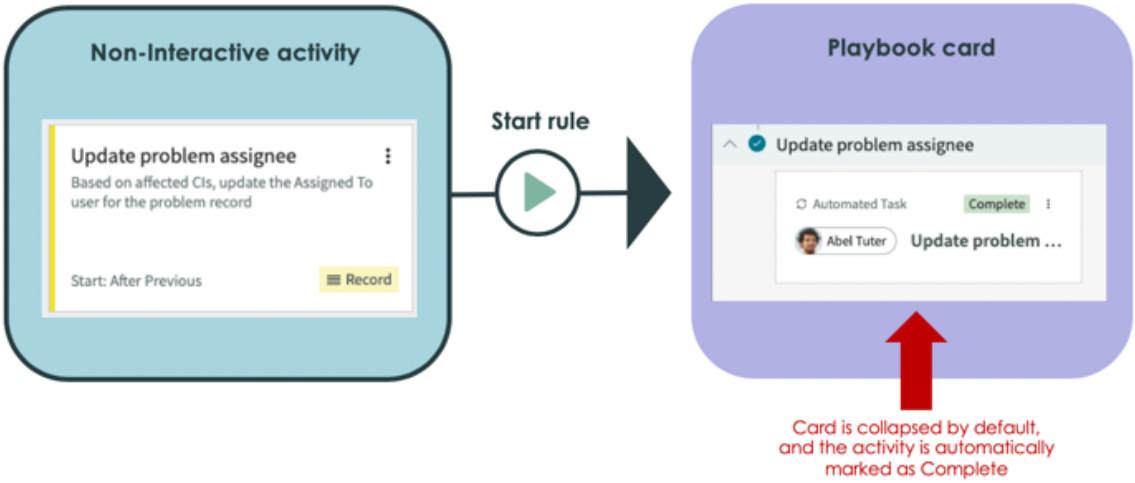
Uma atividade não interativa é executado inteiramente em segundo plano no Now Platform® e não requer nenhuma entrada do usuário.

Uma atividade não interativa é uma operação totalmente automatizada na Now Platform que não requer nenhuma entrada do usuário para prosseguir até a conclusão. Atividades não interativas ainda são renderizadas em um playbook, mas somente exibem informações para os agentes. Configure as entradas de atividade para uma atividade interativa para que a atividade seja uma operação totalmente automatizada no Now Platform.

Quando as atividades não interativas são executadas, elas prosseguem automaticamente para a conclusão ou são ignoradas. Por exemplo, se sua atividade atualizar automaticamente o usuário Atribuído a para um registro, o cartão do Playbook poderá exibir o nome do usuário Atribuído a recém-atualizado ao agente do Playbook, mas o status do cartão será definido automaticamente como Concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para saber como projetar um playbook com atividades não interativas, consulte projetar um processo automatizado.

Atividade de criação de registro automatizada

Crie um registro sem pausar o playbook para solicitar a entrada do usuário. Quando a atividade é executada, ela cria imediatamente o registro e continua para a próxima atividade no playbook. O registro deve atender às regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos por dicionário, mas ignora as políticas de IU.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		• **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Nome da tabela	Nome da tabela	Tabela na qual você deseja criar um novo registro.
Campos	Valor do Modelo	Valores de campo a serem definidos durante a criação do registro.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Nome da tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o novo registro.
Registro	Referência.Tarefa [task]	Referência ao registro criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade de envio de e-mail automatizado

Crie um e-mail a partir de dados coletados ou gerados anteriormente sem pausar o playbook para solicitar a entrada do usuário. Quando a atividade é executada, ela envia o e-mail imediatamente e continua para a próxima atividade no playbook.

Funções e disponibilidade

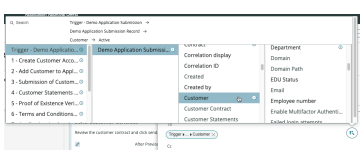
- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

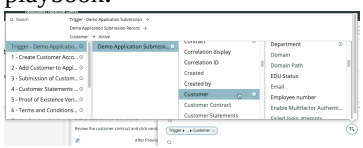
Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Para	Lista de Usuários	Lista de destinatários do e-mail. Existem três maneiras de configurar este campo: • Insira endereços de e-mail como cadeias de caracteres se quiser que os e-mails sejam sempre enviados para os mesmos endereços. • Quando o valor do endereço de e-mail variar, use o seletor de cápsula para indicar onde encontrar o endereço de e-mail do destinatário. Por exemplo, você usaria o selecionador de cápsula se quiser notificar automaticamente os solicitantes do cartão de crédito sobre uma rejeição, porque cada solicitante tem um e-mail diferente. Você selecionaria o registro do cliente no gatilho (quando a aplicação foi enviada), porque é onde o endereço de e-mail do candidato é encontrado. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		• Para Playbook Experience, você pode deixar o campo em branco se quiser que os agentes ou executantes insiram essas informações durante uma execução de playbook.  **Nota:** Este campo pode ser editado durante uma execução playbook.
Cc	Lista de Usuários	Lista de destinatários Cc para o e-mail.
Assunto	Cadeia de caracteres	Assunto do e-mail.
Corpo	HTML	Corpo do e-mail.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Para endereço de e-mail	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgula de endereços de e-mail.
Endereço de e-mail Cc	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail copiados.
Cco	Lista de Usuários	Lista de destinatários da cópia oculta Bcc para o e-mail.
Endereço de e-mail Cco	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail com cópia oculta.
Registro de destino	Referência.Tarefa [task]	Referência ao registro ao qual o sistema anexa o e-mail.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém dados de atividade ou playbook.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saída	Tipo	Descrição
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro criado.
E-mail	Referência.Notificação[sysevent_email_action]	Referência ao registro de notificação por e-mail recém-criado

Atividade de registro de atualização automatizada

Atualize um registro sem pausar o playbook para solicitar a entrada do usuário. Quando a atividade é executada, ela atualiza imediatamente o registro e continua para a próxima atividade no playbook. O registro deve atender às regras de validação do lado do servidor, como políticas de dados, regras de negócios e campos obrigatórios definidos por dicionário, mas ignora as políticas de IU.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Tipo	Descrição
		Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado período de tempo antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Registro	Referência	Referência ao registro que você deseja atualizar.
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro a ser atualizado.
Campos	Valor do Modelo	Valores de campo a serem alterados durante a atualização do registro.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Tabela	Nome da tabela	Tabela que contém o registro atualizado.
Registro	Referência.Tarefa[tarefa]	Referência ao registro atualizado.

Atividade Pesquisar registros

Encontre registros do sistema que correspondam a um conjunto de condições.

Funções e disponibilidade

- Esta atividade está disponível como uma atividade comum. Usuários com admin, pd_admin, pd_author ou pd_content_author podem adicionar esta atividade a um playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas

Abra o painel de propriedades da atividade e configure sua atividade para adicionar valores para as entradas a seguir. Se o valor de entrada variar, use o seletor de cápsula para mostrar onde obter o valor. Para saber mais sobre o seletor de cápsula, consulte Dot-walking examples .

Entrada	Tipo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres	Título a ser exibido como atividade e cartão do playbook.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações a serem exibidas sobre o uso ou o resultado da atividade.
Executar condição	Construtor de condições	Condições que devem ser atendidas para executar uma atividade ou fase. Você pode usar dados de atividades anteriores para criar condições.
Regra de Início	Opção	Em **Programação** > **Regra de Início**, selecione uma regra de início para quando sua fase deve começar a ser executada: • **Quando o processo começa**: sua fase começa a ser executada assim que o playbook é iniciado. • **Após fases específicas**: sua fase começa a ser executada após a conclusão da(s) fase(s) especificada(s). Em Programação > Regra de início, selecione uma regra de início para quando sua atividade deve começar a ser executada: • **Quando a fase começa**: sua atividade começa a ser executada assim que a fase começa. Sua fase começa a ser executada quando o playbook é acionado. • **Após atividades específicas**: sua atividade começa a ser executada após a conclusão das atividades especificadas.
Iniciar com atraso	Verdadeiro/Falso	Opção de aguardar um determinado 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.

Entrada	Tipo	Descrição
		antes de executar uma atividade ou fase. Quando habilitada, esta entrada exibe o Propriedades de entrada Iniciar com atraso.
Tabela	Nome da tabela	Tabela cujos registros você deseja pesquisar.
Condições	Construtor de condições	Critérios que você deseja que sua lista de registros atenda.

Entradas avançadas

Depois de configurar as entradas necessárias para sua atividade, você também pode optar por configurar entradas adicionais. No painel lateral, selecione **Mostrar opções adicionais** para exibir essas entradas avançadas. Para obter mais informações, consulte Experiência de atividade.

Entrada	Tipo	Descrição
Ordenar por	Cadeia de caracteres	Campo que você deseja usar para classificar uma lista de registros.
Tipo de Classificação	Opção	Opção para classificar registros em ordem alfabética ou reverter em ordem alfabética.
Máximo de Resultados	Inteiro	Número máximo de resultados a serem exibidos para os usuários finais.

Saídas

Essas saídas podem fornecer dados para outras atividades em seu playbook. Você pode acessar esses dados como entradas de atividade ao configurar sua atividade:

Saída	Tipo	Descrição
Registros	Registros	Referências aos registros que atendem às condições especificadas
Contagem	Inteiro	Número de registros encontrados

Construtor de decisões

Construtor de decisões permite que os desenvolvedores separem a lógica de decisão de seu código, criando e mantendo regras de decisão.

Visão geral

Para obter uma análise detalhada e uma demonstração dos recursos e benefícios de Construtor de decisões, consulte Decision Builder Testing and Publishing | Caixa de ferramentas do criador - ServiceNow .

Tradução automática

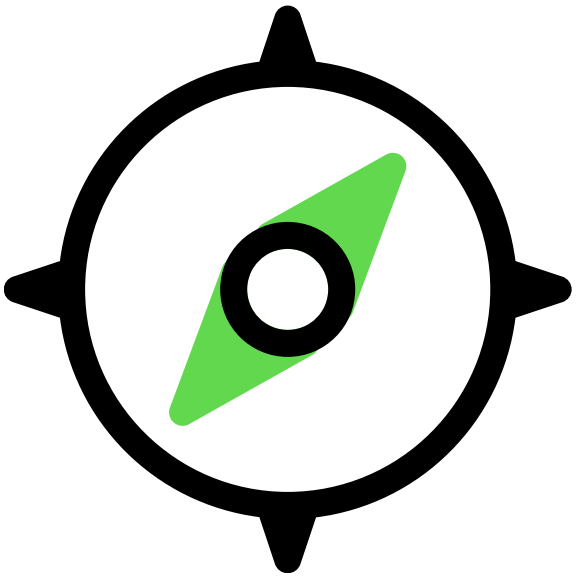
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunicados

- Construtor de decisões agora faz parte de Workflow Studio. Workflow Studio oferece uma maneira simplificada de criar, configurar e monitorar processos, fluxos, subfluxos, ações e tabelas de decisão em um só lugar.
- O recurso principal Construtor de decisões ainda está disponível com o Now Platform® por padrão, mas as atualizações mais recentes estão disponíveis para download por meio da aplicação Construtor de decisões no ServiceNow® Store.
- Para obter mais informações sobre as atualizações mais recentes, consulte as notas de versão do Washington DC Decision Builder .

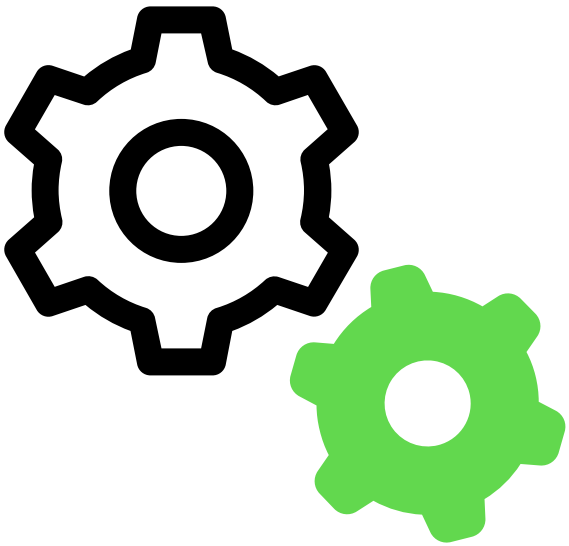
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Construtor de decisões conceitos e recursos

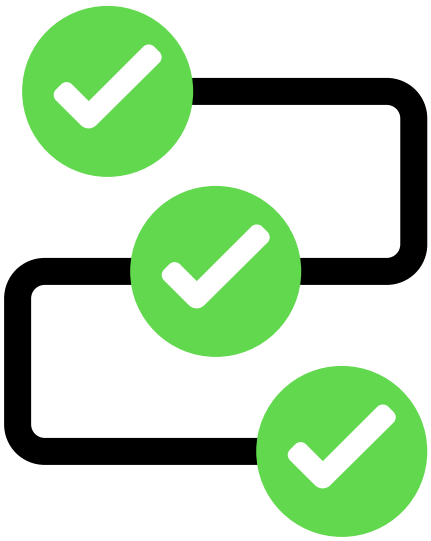
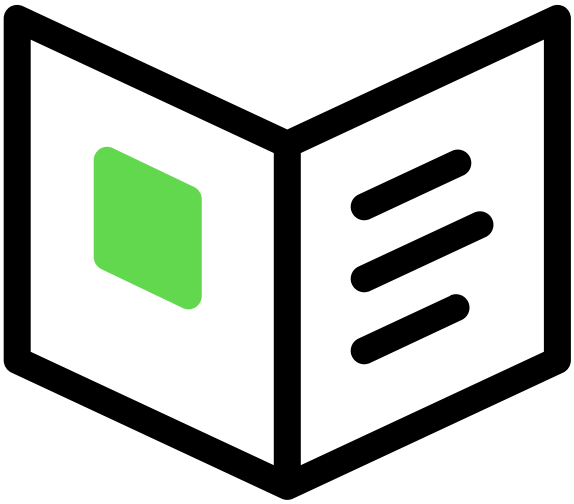
Configurar



Configure ambientes, ferramentas e acesso de usuário para Construtor de decisões

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar	Referência
	
Criar tabelas de decisão no Construtor de decisões	Obter detalhes sobre Construtor de decisões propriedades e Domain Separation

Recursos

Nota:
Depois de instalar Construtor de decisões, você só poderá acessar tabelas de decisão criadas anteriormente no ambiente clássico por meio de Construtor de decisões. Você não pode mais criar ou modificar tabelas de decisão no ambiente clássico.

Construtor de decisões em Workflow Studio fornece uma interface intuitiva para criar e gerenciar tabelas de decisão, que armazenam conjuntos de regras de decisão.

Tabelas de decisão em Workflow Studio incorporam a lógica de negócios em uma série de regras de decisão se-então. As tabelas de decisão leem dados de entradas e avaliam os dados de acordo com condições especificadas. Quando todas as condições para uma regra de decisão são atendidas, a tabela de decisão retorna um ou mais resultados.

Os administradores podem usar a capacidade de desenvolvimento delegado para gerenciar a carga de trabalho com eficiência, atribuindo a função de desenvolvimento delegado a desenvolvedores ou usuários não administradores. Um desenvolvedor delegado tem mais permissões do que um usuário, mas menos do que um administrador. Usuários designados que não sejam administradores podem criar e gerenciar tabelas de decisão no nível da aplicação. Para obter mais informações, consulte Desenvolvimento delegado .

Tabelas de decisão em Workflow Studio permitem que você faça o seguinte:

- Crie entradas que leem dados no tempo de execução de registros existentes, fontes de dados externas ou valores codificados.
- Crie e modifique regras de decisão.
- Altere a ordem dos critérios de avaliação para otimizar 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

As tabelas de decisão em Workflow Studio fornecem os seguintes benefícios:

- Crie decisões complexas facilmente com tabelas de decisão.
- Atenda aos requisitos de negócios em constante mudança e atualize rapidamente as decisões modificando somente a lógica de decisão e não o código da aplicação.
- Aumente a eficiência reutilizando a lógica de decisão em vários aplicativos.
- Avalie os dados no tempo de execução de várias fontes, incluindo registros ServiceNow existentes e dados de fontes externas.

Construtor de decisões integração com outras aplicações

Estenda os recursos das tabelas de decisão em Workflow Studio integrando com aplicações no pacote Now Platform®.

Integração de Construtor de decisões

Aplicação	Descrição	Referência
App Engine Studio	• App Engine Studio (AES) fornece uma interface semelhante a uma aplicação IDE (Integrated Development Environment, ambiente de desenvolvimento integrado) para que os desenvolvedores de apps criem aplicações personalizadas em um local centralizado, mantendo a marca da sua organização e os padrões de desenvolvimento de aplicações. • AES usuários podem criar tabelas de decisão usando um assistente AES e acessar tabelas de decisão existentes para suas aplicações sem sair de AES.	Consulte Adicionar uma decisão em App Engine Studio.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Entre em contato com o administrador de clientes da sua empresa para desbloquear ou adicionar contas de usuário, executar restaurações ou zBoots e muito mais.

  Entre em contato com o Administrador de Clientes da sua empresa

- Decision Builder na Comunidade da ServiceNow
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Construtor de decisões

Saiba como você pode criar e manter tabelas de decisão em Workflow Studio para uso em fluxos, subfluxos e outros locais em Now Platform em que você grava código.

Usar tabelas de decisão em Workflow Studio permite desacoplar a lógica de decisão do seu código. Isso significa que você pode criar uma tabela de decisão em Workflow Studio e fazer referência à tabela de decisão para executar a lógica em outro lugar, como em um fluxo ou script. Essa dissociação permite que você crie fluxos e scripts mais eficientes e permite que a lógica de decisão seja gerenciada diretamente pelo especialista no assunto de negócios relevante.

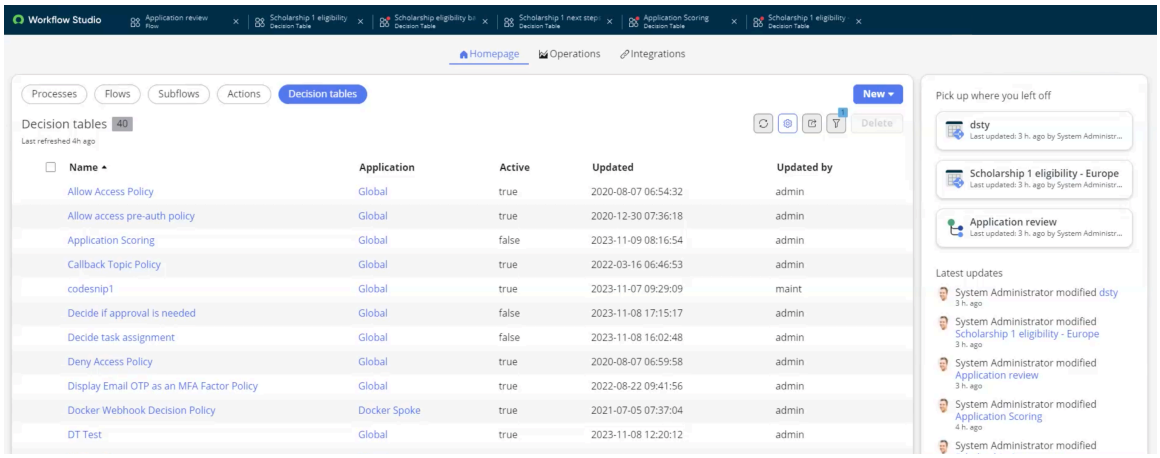
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do usuário Construtor de decisões

Saiba mais sobre a interface do usuário das tabelas de decisão em Workflow Studio.

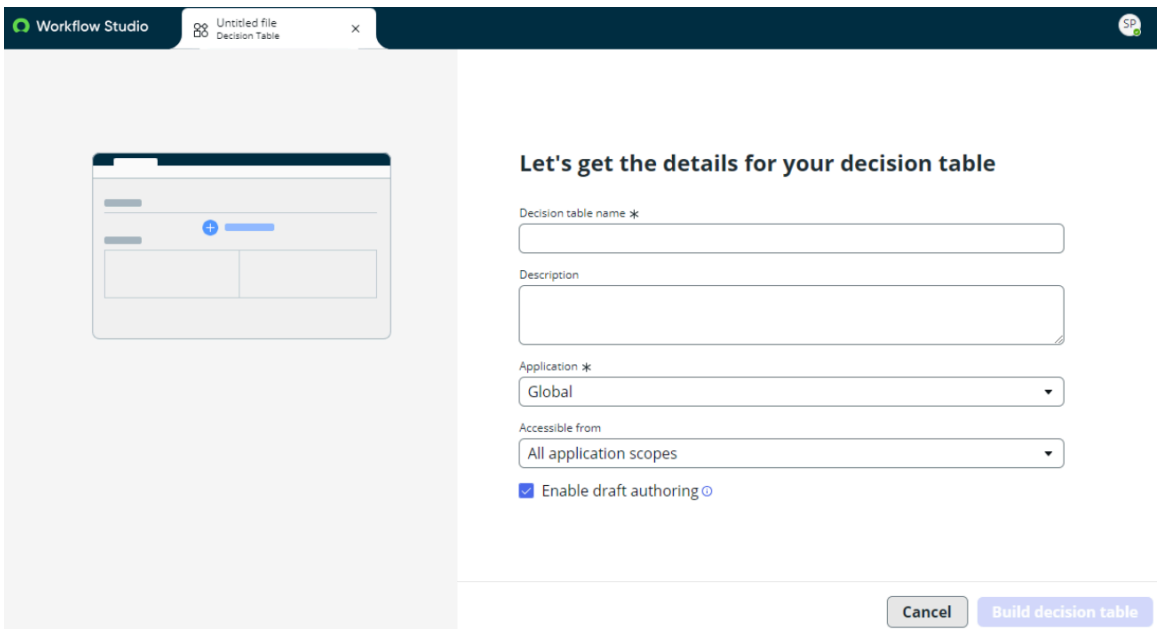
Página inicial de tabelas de decisão no Workflow Studio



Você pode fazer o seguinte na página inicial de Tabelas de decisão em Workflow Studio:

- Crie uma tabela selecionando **Novo** e **Tabela de decisão**.
- Abra uma tabela que você já criou.
- Classifique e filtre a lista de suas tabelas de decisão.
- Edite as colunas disponíveis selecionando o ícone Ações da lista (⚙).
- Exclua as tabelas de decisão selecionadas.

Nova tabela de decisão



Você pode fazer o seguinte em uma nova tabela de decisão:

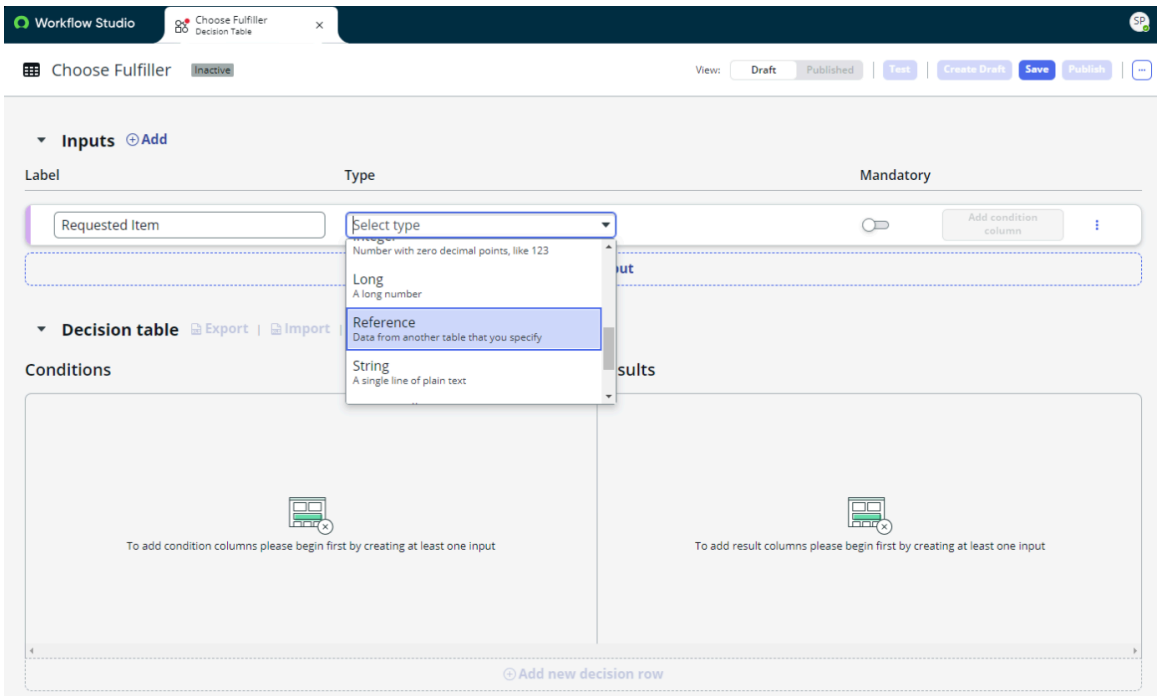
- Nomeie sua tabela de decisão e forneça uma descrição.
- Selecione uma aplicação para associar a tabela de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o escopo a partir do qual a tabela de decisão deve ser acessível.
- Escolha se deseja habilitar a criação de rascunho, o que permite criar tabelas de decisão no modo de rascunho antes de publicá-las para bloqueá-las e disponibilizá-las para uso.

Tabela de decisão



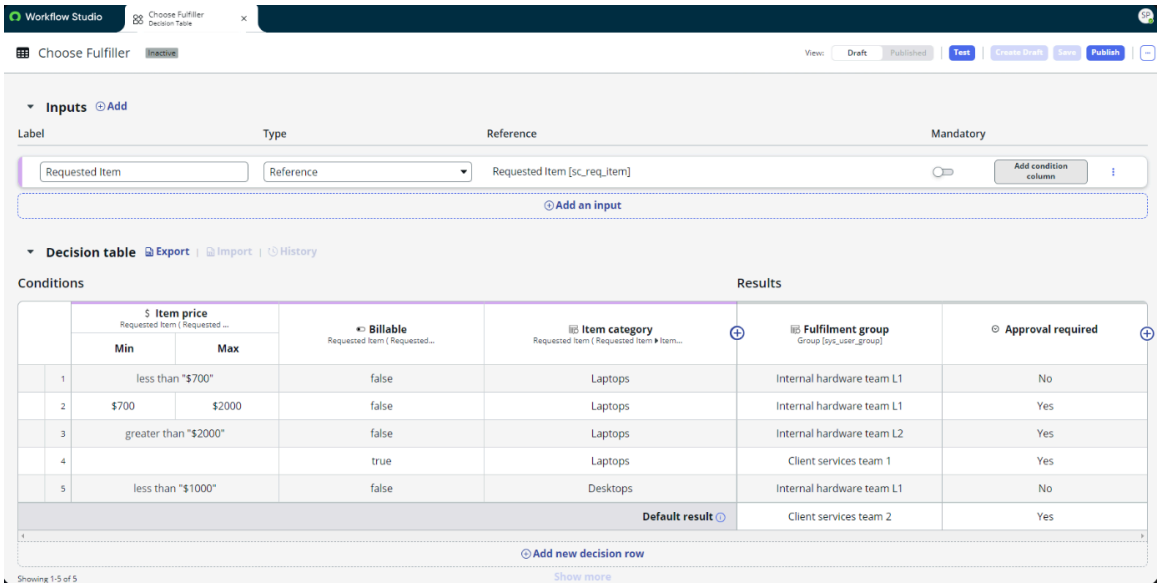
Ao criar uma tabela de decisão pela primeira vez, você pode fazer o seguinte:

- Adicione entradas, colunas de condição e colunas de resultado.
- Adicione linhas de decisão.
- Salve a tabela de decisão.
- Exporte a tabela para o Microsoft Excel e importe novamente para Construtor de decisões. Você pode exportar e importar somente depois de salvar a tabela.
- Edite as propriedades da tabela de decisão.
- Exclua a tabela de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Concluir tabela de decisão



Em uma tabela de decisão salva, você pode fazer o seguinte:

- Publique a tabela de decisão.
- Edite as linhas de decisão novamente na interface Construtor de decisões.
- Edite as entradas, as colunas de condição ou as colunas de resultado.
- Exporte para o Excel, edite as linhas de decisão novamente e importe para Construtor de decisões para atualizar a tabela de decisão.
- Teste sua tabela de decisão para garantir que as regras forneçam o resultado desejado para um determinado conjunto de dados de entrada.

Configuração do Construtor de decisões

Construtor de decisões é instalado automaticamente com cada atualização da família. Atualize para a versão mais recente do Construtor de decisõese atribua funções à sua equipe com base no nível de permissão necessário.

Atualizar para a versão mais recente de Construtor de decisões

Construtor de decisões é instalado automaticamente na sua instância. No entanto, Construtor de decisões é uma aplicação ServiceNow Store, portanto, para obter os recursos mais recentes, você deve atualizar sua versão manualmente para a versão mais recente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Construtor de decisões (sn_decision_design) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Usando a lista de versões à direita, selecione a versão mais recente de Construtor de decisões.
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.

Construtor de decisões personas e funções

As responsabilidades de sua equipe são controladas por funções atribuídas a cada membro. As personas não fazem parte explicitamente das tabelas de decisão em Workflow Studio, mas os administradores atribuem funções para conceder aos membros da equipe permissão para configurar ou usar tabelas de decisão.

Personas e funções

Revise as personas e funções usadas em Construtor de decisões.

Administrador de tabela de decisão

O administrador da tabela de decisão pode criar e editar qualquer parte de uma tabela de decisão. O administrador pode tomar decisões de alto nível sobre quando uma tabela de decisão é necessária, criar a tabela e, em seguida, passar o trabalho de criação das regras na tabela para outra pessoa. Os administradores da tabela de decisão são a única persona que pode criar entradas e colunas e valores da tabela de decisão.

Leitor de tabela de decisão

O leitor de tabela de decisão tem acesso somente leitura às tabelas de decisão. Eles não podem adicionar ou excluir entradas, condições ou resultados, mas podem exportar uma tabela de decisão para o Excel.

Autor da regra de decisão

O autor da regra de decisão tem mais acesso para atualizar tabelas de decisão depois do administrador da tabela de decisão. O administrador pode criar uma tabela com entradas e colunas de tabela e passar o restante do trabalho para o autor da regra de decisão. O autor da regra de decisão pode adicionar, reorganizar e excluir linhas de decisão e editar valores de condição e resultado em todas as linhas e colunas.

Editor de resultados de decisão

O editor de resultados de decisão só pode editar valores de resultado em linhas de decisão existentes. O editor de resultados de decisão pode mudar um valor com base em uma nova decisão de negócios ou política.

Construtor de decisões funções e permissões do usuário

Função	Tarefas
admin e Decision_table_admin	Crie, leia, edite e exclua entradas e colunas e valores da tabela de decisão.
leitor_de_tabela_decisão	Acesso somente leitura a entradas e colunas e valores da tabela de decisão. Em tabelas de decisão, os usuários com essa função podem exportar tabelas de decisão para o Excel.
decisão_rule_author	Acesso somente leitura a entradas e colunas da tabela de decisão. Em tabelas de decisão, os usuários com esta função podem fazer o seguinte: • Adicionar novas linhas de decisão • Reorganizar linhas de decisão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Construtor de decisões funções e permissões do usuário

Função	Tarefas
	• Excluir linhas de decisão • Editar valores de condição e resultado em todas as linhas e colunas
editor_resultado_decisão	Acesso somente leitura a entradas, colunas da tabela de decisão e condições. Em tabelas de decisão, os usuários com esta função podem editar valores de resultado em linhas de decisão existentes.

Como usar Construtor de decisões

Usando Construtor de decisões, você pode criar, modificar, testar e atualizar tabelas de decisão para uso em seus fluxos de trabalho e aplicações. Você também pode criar tabelas de decisão em Workflow Studio e modificá-las no Excel.

Criar tabelas de decisão no Construtor de decisões

Crie tabelas de decisão em Workflow Studio para incorporar a lógica de negócios em uma série de regras de decisão se-então.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, Decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegado. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Tabela de decisão**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedades

Campo	Descrição
Nome da tabela de decisão	Nome da tabela de decisão.
Descrição	Descrição da tabela de decisão.
Aplicação	Escopo da aplicação para a tabela de decisão.
Acessível de	Escopos que podem usar a tabela de decisão. Os valores disponíveis são **Somente escopo da aplicação**ou **Todos os escopos da aplicação**.
Ativar criação de rascunho	Opção para criar tabelas de decisão no modo de rascunho antes da publicação para disponibilizá-las para uso. Esta função também permite alterar uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	tabela de decisão no modo de rascunho depois que ela foi publicada e republicar com as mudanças.

5. Selecione **Criar tabela de decisão**.
6. Selecione **Adicionar uma entrada**.
7. No formulário, preencha os campos.

Definição de entrada

Campo	Descrição
Rótulo	Cabeçalho da entrada.
Tipo	Tipo de dados usados para a entrada. Quando o tipo de entrada é **Referência**, uma nova coluna intitulada **Referência** aparece na seção de entrada e exibe a tabela de referência. Este tipo de entrada permite adicionar várias colunas de condição a uma tabela de decisão. Os tipos de entrada disponíveis são: ○ Opção ○ Moeda ○ Data ○ Data/Hora ○ Decimal ○ Prazo ○ Inteiro ○ Longa ○ Referência ○ Cadeia de caracteres ○ Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) ○ Verdadeiro/Falso
Obrigatório	Opção para tornar um campo de entrada obrigatório ao usar a tabela.
Adicionar filtro de referência	Opção para filtrar a lista de registros de referência em uma coluna de condição vinculada em que o tipo de entrada seja **Referência** e os Dados a serem avaliados sejam **Registro de referência**. Use este campo para criar uma declaração de condição de filtro. Para obter mais informações, consulte Filtrar entradas de referência e resultados em uma tabela de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 o tipo de entrada Opção, a capacidade de selecionar uma lista de seleção existente depende da lista de seleção que reside em uma tabela no mesmo escopo da aplicação que a tabela de decisão. Por exemplo, se você criar uma tabela de decisão no escopo Global, poderá usar qualquer lista de seleção existente em tabelas no escopo Global. Mas, se você criar uma tabela de decisão em um escopo personalizado, só poderá usar listas de seleção existentes de tabelas no mesmo escopo personalizado.

8. Selecione **Adicionar coluna de condição**.
9. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna de condição.
Descrição	Breve visão geral da coluna de condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido.
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna de condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna de condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna de condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso. Para obter mais informações sobre operadores, consulte Operators available for filters and queries .

10. **Opcional:** Adicione mais colunas de condição.
    a. Navegue até a última coluna de condição, selecione o ícone de adição (+) e selecione **Adicionar coluna de condição**.
    b. Aponte para uma coluna de condição e selecione o ícone de adição (+).
    c. Selecione o botão **Adicionar coluna de condição** à direita de uma entrada.
11. Selecione **Adicionar coluna de resultado**.
12. 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 Nova coluna de resultados

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de resultados	Rótulo da coluna de resultados.
Descrição	Breve visão geral da coluna de resultados.
Tipo de resultado	Tipo de dados usados para a coluna de resultados. Os tipos de resultado disponíveis são: ○ Opção ○ Moeda ○ Data ○ Data/Hora ○ Decimal ○ Data de vencimento ○ Duração ○ Inteiro ○ Longa ○ Referência ○ Cadeia de caracteres ○ Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) ○ Verdadeiro/Falso
Adicionar filtro de referência	Opção para filtrar a lista de registros de referência na coluna de resultados quando o tipo de resultado for Referência. Use este campo para criar uma declaração de condição de filtro. Para obter mais informações, consulte Filtrar entradas de referência e resultados em uma tabela de decisão.

Nota:
Os tipos de resultado Moeda e Verdadeiro/Falso têm várias exceções importantes.

- Se nenhum resultado alternativo for especificado (0,00 para moeda, falso para verdadeiro/falso), as células nas colunas de moeda e de resultado do tipo verdadeiro/falso retornarão um valor padrão.
- Para instâncias que usam o modo de várias moedas, você pode especificar resultados de moeda usando qualquer moeda de instância disponível. No entanto, os valores do resultado são sempre convertidos para a moeda da sessão ao salvar.
- Para instâncias que usam o modo de moeda única, você só pode especificar resultados de moeda usando a moeda da instância única.

13. **Opcional:** Habilite vários resultados em uma tabela de decisão adicionando mais colunas de resultado usando um dos métodos 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.

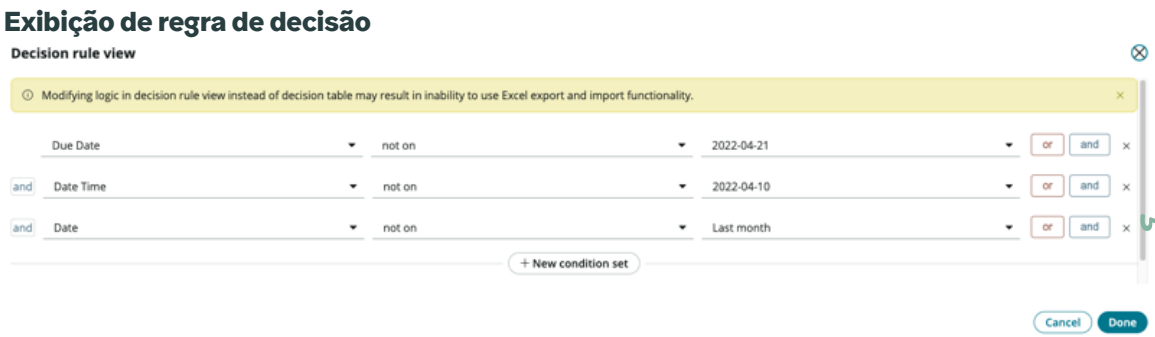
- Navegue até a primeira coluna de resultados, selecione o ícone de adição (+) e selecione **Adicionar coluna de resultados**.
- Navegue até a última coluna de resultados e selecione o ícone de adição (+).
- Aponte para uma coluna de resultados e selecione o ícone de adição (+).

14. Para cada condição, selecione um operador e insira um valor.

    Para obter mais informações sobre operadores, consulte Operators available for filters and queries .

15. **Opcional:** Para modificar uma condição de tabela de decisão na exibição Regra de decisão, selecione o ícone de opções do menu da linha da do menu da linha da regra de decisão) à esquerda do número da linha e selecione **Abrir na exibição da regra de decisão**.

    (Optional) A exibição de regra de decisão oferece suporte a condições complexas que podem não se encaixar na estrutura da tabela.



Nota:
Usar a exibição Regra de decisão pode resultar na criação de condições complexas. Tabelas com linhas avançadas podem ser editadas no Excel, mas as linhas avançadas são somente leitura. Para obter mais informações, consulte . Sempre que possível, divida decisões complexas em várias linhas de regra de decisão simplificadas.

a. **Opcional:** Edite a condição conforme necessário.

b. **Opcional:** Selecione **Concluído** para confirmar suas mudanças.

16. Para cada resultado, insira um valor de resultado.

17. **Opcional:** Adicione mais regras de decisão selecionando **Adicionar nova linha de decisão** e inserindo condições e resultados desejados.

18. Selecione **Salvar**.

19. Selecione **Publicar**.
    Um modal aparece perguntando se você tem certeza de que deseja publicar. Se você quiser fazer edições nesta tabela depois de publicada, deverá criar um rascunho da tabela. Para obter mais informações sobre como editar uma tabela de decisão publicada, consulte Editar tabelas de decisão usando a criação de rascunho.

20. Selecione **Publicar**.

Duplicar uma tabela de decisão

Economize tempo criando tabelas de decisão semelhantes duplicando tabelas existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou Decision_table_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Abra a tabela de decisão que você deseja duplicar.
3. Selecione o ícone de opções do menu Tabela de decisão ( ) e selecione **Duplicar tabela de decisão**.
4. No formulário, preencha os campos.

Duplicar este formulário de tabela

Campo	Descrição
Nome da nova tabela de decisão	Nome da tabela de decisão. Este campo é preenchido previamente com a Duplicata de<original table name> .
Aplicação	Escopo da aplicação para a tabela de decisão.
Versão a ser duplicada	Versão da tabela que você deseja duplicar. Este campo só está disponível quando a criação de rascunho está habilitada na tabela original e há um rascunho e uma versão publicada. Você pode selecionar **Rascunho** ou **Publicado**.
Incluir linhas de decisão	Opção para incluir as linhas de decisão, bem como a estrutura da tabela original. Esta opção é limitada a tabelas com 300 linhas ou menos. Se sua tabela tiver mais de 300 linhas, este recurso não estará disponível e você só poderá duplicar a estrutura, não as linhas.

5. Selecione **Duplicar**.

Editar tabelas de decisão usando a criação de rascunho

Edite tabelas de decisão publicadas em Workflow Studio quando a criação de rascunho estiver habilitada. Sem a autoria de rascunho habilitada, as tabelas de decisão ficam ativas e disponíveis para uso assim que são criadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, Decision_table_admin, Decision_rule_author ou Decision_result_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para modificar uma tabela de decisão publicada, você deve criar um rascunho, fazer as mudanças necessárias e publicar o rascunho.

Importante:
As versões mais antigas da tabela de decisão não são retidas. Portanto, se você publicar um rascunho, não poderá voltar e acessar a versão publicada anteriormente. Esta nova versão publicada é a versão 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.

A criação de rascunho é habilitada por padrão em todas as novas tabelas de decisão. Para tabelas existentes, a criação de rascunho está disponível, mas não habilitada por padrão.

Para habilitar a autoria de rascunho para tabelas existentes, certifique-se de que a tabela de decisão não tenha mudanças não salvas, abra as propriedades da tabela de decisão e selecione **Habilitar autoria de rascunho**. Depois de fazer essa mudança, a tabela de decisão é movida para um estado publicado e você deve criar um novo rascunho para fazer outras mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão publicada.
3. Selecione **Criar rascunho**.
   Esta ação cria uma versão de rascunho da tabela que você pode editar ao seu gosto e republicar. A versão publicada está disponível e é a versão que os scripts e outras ferramentas, como Flow Designer usam ao executar decisões.

   Você pode exibir as versões de rascunho e publicadas da tabela alternando a alternância **Exibir**.
4. Altere sua tabela de decisão.
5. Selecione **Salvar**.
6. Se você quiser que esta versão se torne a nova versão publicada e a versão publicada original seja irremediavelmente substituída, selecione **Publicar**.
7. Selecione **Publicar**.

Modificar estrutura da tabela de decisão no Construtor de decisões

Evolua com sua lógica de negócios modificando as entradas ou colunas da sua tabela de decisão.

Modificar uma entrada para uma tabela de decisão

Modifique uma entrada alterando o rótulo, modificando o tipo e as propriedades associadas e alterando a alternância obrigatória.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, Decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegado. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Escolha a entrada que você deseja modificar.
4. Modifique a entrada.
   - Para modificar o rótulo, selecione o rótulo, forneça um novo nome e pressione **Enter**.
   - Para mudar o tipo de entrada, escolha um tipo de entrada diferente na lista 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.

Nota:
O tipo de entrada pode ser modificado somente se a entrada não estiver vinculada a uma coluna de condição.

- Para modificar as propriedades do tipo de entrada, selecione o campo de propriedade e atualize o valor.

5. Selecione **Salvar**.

Filtrar entradas de referência e resultados em uma tabela de decisão

Restrinja a lista de resultados para obter somente as informações necessárias para a entrada Tipo de referência e os campos de resultado em Construtor de decisões.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou Decision_table_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Crie um filtro para uma entrada ou resultado.
4. Selecione **Adicionar filtro de referência**.
5. Crie um filtro adicionando condições que contenham um campo, operador e valor.
   Você pode criar um filtro mais complexo selecionando **Novo conjunto de condições** e adicionando mais condições com **ou** ou **e** para juntá-las.
6. Selecione **Concluído**.
7. **Opcional:** Adicione uma coluna de condição de referência vinculada com os filtros que você criou aplicados selecionando **Adicionar coluna de condição** na linha de entrada Referência.
8. **Opcional:** Na seção **Dados para avaliar**, selecione **Registro de referência**.
   Uma entrada filtrada filtra a lista de registros em células de coluna de condição vinculadas em que os dados a serem avaliados são **Registro de referência**. Uma coluna de resultado filtrada filtra a lista de registros nas células da coluna de resultado correspondente.
9. Selecione **Salvar**.

Atualizar um filtro de referência existente

Faça mudanças em um filtro existente nas entradas do tipo de referência ou nos resultados em Construtor de decisões.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Selecione uma entrada ou um resultado que você deseja modificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Aponte para o cabeçalho da coluna de resultados e selecione o ícone Editar propriedades da coluna (ícone).
5. Selecione **Modificar filtro de referência**.
6. Faça as mudanças e selecione **Concluído**.
7. Selecione **Salvar**.

Excluir uma entrada de uma tabela de decisão

Exclua entradas que não sejam mais necessárias. A exclusão de uma entrada também exclui todas as colunas de condição relacionadas.

Antes de Iniciar

A exclusão de uma entrada de uma tabela de decisão pode interromper um fluxo ou script que passa dados pela entrada. Por causa dessa possibilidade, você deve saber onde a tabela de decisão é usada antes de excluir qualquer coisa dela.

Função necessária: admin, Decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegado. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. No final da linha de entrada, selecione o ícone de opções do (ícone de opções do menu de entrada) e selecione **Excluir**.
4. Selecione **Salvar**.

Modificar uma coluna de condição da tabela de decisão

Modifique uma coluna de condição renomeando o rótulo, editando a descrição ou atualizando o tipo de entrada ou o operador padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, Decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegado. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Aponte para o cabeçalho da coluna de condição e selecione o ícone Editar propriedades da coluna (ícone).
4. Faça as mudanças e selecione **Concluído**.

Nota:
Se você tiver uma entrada do tipo `Opção` e alternar o tipo de entrada para qualquer outro tipo, essa ação excluirá todos os valores da coluna de condição.

5. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar uma coluna de resultados da tabela de decisão

Altere os dados que uma decisão avalia alterando a tabela de origem dessa tabela de decisão em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, Decision_table_admin, permissões de desenvolvedor delegado. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Aponte para o cabeçalho da coluna de resultados e selecione o ícone Editar propriedades da coluna (ícone).
4. Substitua a tabela de resultados existente por uma nova tabela de origem.

Nota:
Alterar a tabela de resultados exclui os valores de resultados da tabela de decisão atual.

5. Selecione **Concluído**.
6. Selecione **Salvar**.

Modificar regras de tabela de decisão no Construtor de decisões

Evolua com sua lógica de negócios modificando as linhas, os valores de resultado padrão ou o conteúdo da tabela de decisão.

Definir valores de resultado padrão

Contabilize a mudança da lógica de negócios definindo valores de resultado padrão em suas tabelas de decisão. Definir um resultado padrão considera cenários quando nenhuma regra de decisão é atendida pelos dados de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se nenhum valor for definido na linha de resultado padrão ou você tiver apagado valores da linha, nenhum resultado padrão será retornado.

Nota:
Você pode definir resultados padrão para tabelas de decisão criadas antes do Decision Builder versão 4, mas nenhum valor é definido automaticamente. A linha de resultado padrão é compatível com qualquer tabela de decisão criada fora do Decision Builder com uma resposta padrão especificada. Se você tiver a função de decisão_result_editor, precisará de um administrador ou usuário com permissões de nível superior para definir o resultado padrão inicial de todas as tabelas de decisão criadas em uma versão anterior do Construtor de decisões.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Defina pelo menos uma coluna Resultado na tabela de decisão.
   Com uma coluna de resultado definida, a linha de resultado padrão aparece 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.

4. Defina um resultado padrão para todas as colunas que precisam de um.

> **Nota:**
> Se alguma coluna tiver um valor de resultado padrão e houver outras colunas de resultado com a moeda ou tipos de resultado verdadeiro/falso, essas colunas de resultado especificarão automaticamente um resultado padrão. Você pode limpar todos os valores de resultado padrão usando o menu de reticências na linha. No entanto, se você adicionar um valor padrão em outra coluna, as colunas de moeda e de tipo de resultado verdadeiro/falso serão preenchidas automaticamente com um valor padrão.

5. Selecione **Salvar**.

Modificar uma regra de decisão em uma tabela de decisão

Modifique condições e resultados para atualizar uma regra de decisão em uma tabela de decisão.

Antes de Iniciar

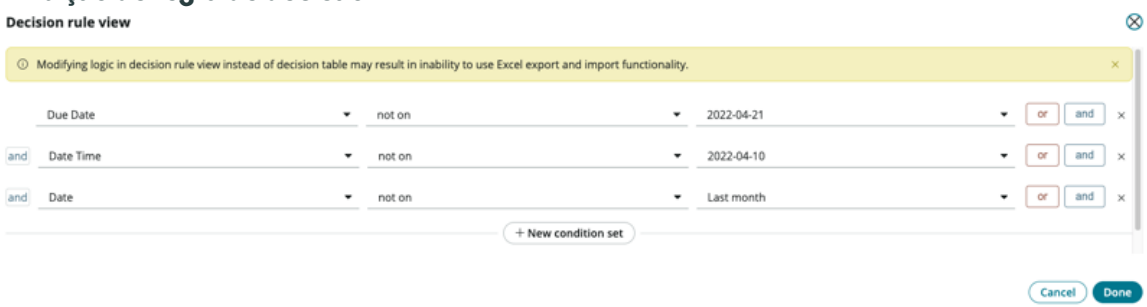
Função necessária: admin, Decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegado. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Selecione a célula que você deseja editar.
   - Modifique uma condição de uma das maneiras a seguir.
     - Selecione o operador e substitua-o por outro operador.
     - Selecione o valor da condição e forneça um novo valor.
     - Atualize o operador e o valor da condição.
   - Para modificar um resultado, selecione o valor do resultado e forneça um novo valor.
4. **Opcional:** Para modificar uma condição de tabela de decisão na exibição Regra de decisão, selecione o ícone de opções do menu da linha da do menu da linha da regra de decisão) à esquerda do número da linha e selecione **Abrir na exibição da regra de decisão**.

   (Optional) A exibição de regra de decisão oferece suporte a condições complexas que podem não se encaixar na estrutura da tabela.

Exibição de regra de decisão



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Usar a exibição Regra de decisão pode resultar na criação de condições complexas. Tabelas com linhas avançadas podem ser editadas no Excel, mas as linhas avançadas são somente leitura. Para obter mais informações, consulte . Sempre que possível, divida decisões complexas em várias linhas de regra de decisão simplificadas.

a. **Opcional:** Edite a condição conforme necessário.

b. **Opcional:** Selecione **Concluído** para confirmar suas mudanças.

5. Selecione **Salvar**.

Linhas duplicadas em uma tabela de decisão

Economize tempo e esforço criando regras de decisão duplicando estrategicamente as linhas em uma tabela de decisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, Decision_table_admin ou Decision_rule_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Planeje a melhor maneira de duplicar linhas para maximizar a eficiência e economizar tempo criando sua tabela de decisão. Por exemplo, se você tiver cinco linhas com a mesma primeira condição, preencha a condição na primeira linha e duplique as linhas. As linhas podem ser duplicadas a qualquer momento e em qualquer ponto em sua completude.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Abra uma tabela de decisão.
3. No lado esquerdo da linha que você deseja duplicar, selecione o ícone Duplicar linha de decisão abaixo desta linha ( ).

Reordenar linhas de decisão em uma tabela de decisão

Determine ou mude a sequência na qual suas regras de decisão são avaliadas reordenando as linhas de decisão em uma tabela de decisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, Decision_table_admin ou permissões de desenvolvedor delegado. Para obter mais informações, consulte Delegar desenvolvedores usando o App Engine Studio .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Aponte para uma linha de decisão e selecione o ícone de arrastar e soltar da) na extremidade esquerda.
4. Reordene as linhas arrastando-as para um novo local.
5. Selecione **Salvar**.

Usar tabelas de decisão

Tabelas de decisão criadas em Workflow Studio são executadas em fluxos com lógica de fluxo ou em scripts com chamadas 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.

Embora as tabelas de decisão sejam criadas em Workflow Studio, a execução real da decisão ocorre em outras aplicações. Manter as ações de decisão separadas desses aplicativos permite que as decisões sejam reutilizadas e chamadas quando necessário.

Tabelas de decisão em fluxos

Em Flow Designer, as decisões são executadas como parte da lógica de fluxo **Tomar uma decisão**. Para obter mais informações, consulte Lógica de fluxo de tomada de decisão.

Tabelas de decisão em APIs

Em scripts, as tabelas de decisão são executadas usando chamadas de API para a tabela de decisão com os métodos GetDecision() ou GetDecisions() da DecisionTableAPI. Para obter mais informações, consulte DecisionTableAPI - Scoped, Global .

Gerenciar tabelas de decisão no Excel

Se você tiver tabelas de decisão grandes para criar ou quiser aprimorar tabelas de decisão fora de Now Platform, gerencie-as no Excel. Exporte uma tabela de decisão para um arquivo do Excel, edite o arquivo baixado para adicionar e editar linhas e importe o arquivo de volta para Construtor de decisões em Workflow Studio.

Exportação de uma tabela de decisão para o Excel

Depois de criar e salvar entradas, colunas de condição e colunas de resultado, exporte uma tabela de decisão para o Excel no formato .xlsx selecionando **Exportar**. O arquivo exportado contém duas planilhas: uma com a tabela de decisão e outra com instruções sobre como criar linhas de decisão e evitar erros de importação.

Editar suas tabelas de decisão no Excel pode ajudar a criar tabelas grandes com mais rapidez. Ele também oferece a capacidade de atribuir a configuração estrutural a um desenvolvedor e delegar a autoria da regra a outra pessoa, que pode preenchê-la no Excel.

Nota:
Se você tiver linhas avançadas em sua tabela de decisão ao exportar para o Excel, essas linhas serão somente leitura e não poderão ser editadas no Excel. Você pode editar o restante da tabela no Excel e importá-la de volta para Construtor de decisões.

Modificando a tabela de decisão no Excel

Depois de exportar uma tabela de decisão para o Excel, você pode adicionar, remover, editar ou reordenar as regras de decisão. Siga estas instruções para criar sua tabela de decisão.

- Crie condições usando o operador e as colunas de valor.
  - Em cada célula do **Operador**, escolha o operador relevante na lista suspensa. A lista de operadores é específica para o tipo de campo da coluna de condição.
  - Em cada célula **Valor**, insira ou selecione o valor da condição, seguindo a orientação de formato da folha de instruções.
  - Ao criar condições de data, data de vencimento, data/hora, referência ou escolha, você pode selecionar um valor na lista suspensa.
- Especifique valores 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.

- Em cada célula de **Resultado**, insira o valor do resultado.
- Para obter resultados de referência ou de escolha, selecione um valor de resultado na lista suspensa.

Considere as seguintes limitações ao modificar uma tabela de decisão no Excel.

- Use o Excel para adicionar, remover ou editar regras de decisão, mas não use o Excel para adicionar ou modificar colunas de condição ou de resultado.
- Edite somente as células nas colunas **Condição** e **Resultado**. Durante a importação, todos os dados inseridos à direita dessas colunas são ignorados.
- Mantenha os cabeçalhos no arquivo exportado e não os modifique de forma alguma.
- Modifique somente o arquivo original exportado no Excel. Não copie e cole o conteúdo de um arquivo exportado em um novo arquivo do Excel. No entanto, o arquivo original pode ser renomeado.
- Certifique-se de que não haja linhas vazias. Qualquer entrada após cinco linhas vazias consecutivas é ignorada.

Importação de um arquivo do Excel para Construtor de decisões

Nota:
A opção de importação só está disponível depois de exportar a tabela de decisão para o Excel.

Durante o processo de importação, todas as modificações no arquivo do Excel são validadas antes que as mudanças sejam importadas para Construtor de decisões. Os resultados a seguir são possíveis ao tentar importar.

- Importação bem-**sucedida : a importação**do arquivo do Excel foi bem-sucedida. A janela Importar fecha automaticamente e sua tabela de decisão é atualizada com os dados importados. Salve as mudanças antes de continuar.
- **Falha na importação**: a importação do arquivo do Excel falhou. Baixe o arquivo Error.xlsx que contém a descrição detalhada sobre os erros e como corrigi-los. Depois de corrigir os erros, siga o processo de importação e importe o arquivo de erro corrigido.

Exibir histórico de exportação e importação

Exiba o histórico de exportação e importação de uma tabela de decisão na barra lateral Histórico. Cada entrada exibe o nome do usuário que importou ou exportou o arquivo e o carimbo de data/hora.

Você pode baixar o arquivo do Excel relevante com base no tipo de histórico: o arquivo exportado (Exportação bem-sucedida), o arquivo importado (Importação bem-sucedida) ou o arquivo de erro (Falha na importação). Os registros de histórico não são criados quando você seleciona **Cancelar** na janela de importação.

Limitações

A seguir estão os cenários em que você não pode modificar uma tabela de decisão no Excel.

- A tabela de decisão não contém uma coluna de condições.
- A tabela de decisão tem mudanças não salvas.
- A tabela de decisão tem colunas de condição com tipos de campo sem suporte.
- A tabela de decisão tem uma coluna de condição relacionada a uma entrada inativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 objetos relacionados em uma tabela de decisão

Veja e abra objetos relacionados à sua tabela de decisão, como fluxos e subfluxos.

Antes de Iniciar

As restrições de segurança determinam os objetos relacionados que você vê. Se você espera ver objetos relacionados, mas não vê, entre em contato com o administrador para obter assistência.

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Abra uma tabela de decisão.
3. Selecione o ícone de opções do menu Tabela de decisão ( ) e selecione **Ver objetos relacionados**.
   Uma lista de objetos relacionados é aberta, mostrando onde sua tabela de decisão é usada em fluxos e subfluxos que usam a ação Tomar uma decisão. Dependendo da sua função, talvez você veja uma lista vazia (ou não tão cheia) com um número ao lado de **Número de objetos ocultos por restrições de segurança**.
4. **Opcional:** Selecione um objeto relacionado para abri-lo em Workflow Studio.

Testar uma tabela de decisão no Construtor de decisões

Teste sua tabela de decisão antes de publicar para garantir que as regras forneçam o resultado desejado para um determinado conjunto de dados de entrada.

Antes de Iniciar

Você só pode testar tabelas de decisão salvas. Você pode criar uma tabela com pelo menos uma entrada e resultado e, em seguida, salvá-la e testá-la, ou pode testar uma tabela existente que foi salva.

Função necessária: admin, Decision_table_admin, Decision_rule_author ou Decision_result_editor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Selecione uma tabela de decisão.
3. Selecione **Testar**.
4. Se a tabela tiver a criação de rascunho habilitada e já tiver sido publicada, selecione se deseja testar o rascunho ou a versão publicada na lista suspensa **O que testar**.
5. Na lista suspensa **Como executar**, selecione se você deseja retornar apenas a primeira decisão em que sua entrada corresponde às condições ou todas as decisões em que sua entrada corresponde às condições.
6. Insira os dados de entrada para testar.
7. Selecione **Testar**.

Resultado

Os resultados do teste são exibidos, mostrando nenhum resultado ou uma ou todas as decisões em que os dados de entrada correspondem às condições. Você pode executar testes adicionais na tabela alterando os parâmetros de teste e as entradas e selecionando **Testar** novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar snippets de código da tabela de decisão

Crie snippets de código de tabelas de decisão publicadas em Workflow Studio para executar a tabela de decisão a partir de qualquer script e facilitar a substituição da lógica codificada por decisões.

Antes de Iniciar

Se você tiver a criação de rascunho habilitada, deverá publicar sua tabela de decisão para poder copiar um snippet de código da tabela. Se a autoria de rascunho não estiver habilitada, salve sua tabela de decisão para acessar este recurso.

A capacidade de copiar snippets de código para uma tabela de decisão permite que você insira rapidamente a tabela em seu script sem precisar criar o código usando a documentação da API. Para obter mais informações sobre a API da tabela de decisão, consulte DecisionTableAPI - Scoped, Global .

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Abra uma tabela de decisão publicada.
3. Selecione o ícone de opções do menu Tabela de decisão ( ) e selecione **Criar snippet de código**. Dois snippets de código são gerados. O primeiro snippet de código chama a API GetDecision(), que retorna somente o primeiro resultado que corresponde às entradas e especificações na tabela de decisão. O segundo snippet de código chama a API GetDecisions(), que retorna uma lista de todos os resultados que correspondem às suas entradas.
4. Selecione **Retornar a primeira decisão que corresponda** ou **Retornar todas as decisões que correspondam** e selecione **Copiar código**.
5. **Opcional:** Se você quiser copiar o outro snippet de código, selecione **OK** para fechar a mensagem de confirmação e copie o código da outra opção.
6. Insira o snippet de código no script em que deseja chamar a tabela de decisão e defina os dados a serem usados para cada variável de entrada.

Modificar tabelas de decisão criadas no ambiente clássico e decisões com lógica complexa

Construtor de decisões oferece suporte a tabelas de decisão que foram criadas no ambiente clássico. No entanto, alguns tipos de dados e condições do ambiente clássico não são totalmente compatíveis com Construtor de decisões. Para tipos de campo sem suporte e decisões com lógica condicional complexa, use a exibição de regra de decisão para modificar essas expressões de condição.

Na primeira vez que você abre uma tabela de decisão que foi criada no ambiente clássico, Construtor de decisões cria automaticamente colunas de condição para todos os campos exclusivos avaliados nos critérios de condição.

- Se a tabela contiver regras de decisão compatíveis com a tabela, será exibida uma condição por célula.
- Se uma regra de decisão contiver tipos de campo sem suporte ou lógica complexa, todas as condições nas colunas de condição serão mescladas em uma única expressão de condição. Esta expressão é um hiperlink para o Construtor de condições que você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usar para modificar as condições da regra de decisão. Para obter mais informações, consulte Construtor de condição .

- Se você remover os aspectos da expressão da condição que definem a decisão como complexa, a decisão será exibida no formato compatível.

As seções a seguir fornecem resumos de tipos complexos de lógica condicional.

Decisões com lógica complexa

Algumas regras de decisão podem não ser compatíveis com Construtor de decisões. Essas decisões são:

- Decisões com uma condição OR na expressão da condição
- Decisões com vários critérios avaliando a mesma entrada sem referência
- Decisões com vários critérios avaliando o mesmo campo de referência ou registro
- Decisões que avaliam tipos de dados de entrada sem suporte
- Decisões que avaliam entradas inativas

Tabelas de decisão com tipos de dados de entrada sem suporte

Se uma entrada tiver um tipo de dados sem suporte, você poderá alterar somente o rótulo da entrada e o comutador de alternância **Obrigatório**. O tipo de dados de entrada é somente leitura e você não pode adicionar novas colunas de condição.

Tabelas de decisão com condições sem suporte

Se uma coluna de condição tiver um tipo de dados sem suporte, você ainda poderá alterar o rótulo e a descrição. A entrada e o operador padrão são somente leitura.

- Em uma coluna de condição sem suporte, as células sem valores ficam inativas. Os usuários devem usar a exibição de regra de decisão para inserir um valor.
- Quando um valor é inserido para uma coluna de condição sem suporte, a linha de decisão resultante será uma decisão sem suporte.

Excluir uma tabela de decisão

Exclua as tabelas de decisão que não são mais necessárias da lista de tabelas de decisão em Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
2. Na página inicial Workflow Studio, selecione a cápsula de filtro **Tabelas de decisão**.
3. Aponte para o lado esquerdo da linha em que sua tabela de decisão está, marque a caixa de seleção e selecione **Excluir**.
4. Selecione **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do Construtor de decisões

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Construtor de decisões propriedades e administração.

Propriedades da tabela de decisão

Use as propriedades do sistema para definir limites no número máximo de entradas e decisões para tabelas de decisão criadas em Construtor de decisões.

Essas propriedades estão disponíveis para tabelas de decisão em Construtor de decisões.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] em que essas propriedades estão localizadas, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades das tabelas de decisão

Propriedade	Descrição
com.glide.decision_table.excel_hide_references	Quando definido como verdadeiro, as tabelas de decisão exportadas para o Excel não incluirão listas suspensas de registros para colunas de condição ou resultado com tipo = referência. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.decision_table.max_inputs	Número máximo de perguntas de entradas de decisão que pode ser definido em um registro de modelo (sys_decision). • Tipo: inteiro • Valor padrão: vazio. Não há limites nas entradas quando esta propriedade é deixada em branco.
com.glide.decision_table.max_questions	Número máximo de perguntas de decisão que pode ser definido em um registro de tabela de decisão (sys_decision). • Tipo: inteiro • Valor padrão: vazio. Não há limites nas entradas quando esta propriedade é deixada em branco.

Nota:

- Uma mensagem de aviso é exibida quando as entradas ou decisões excedem o limite máximo definido pelo administrador.
- Por padrão, as tabelas de decisão em Construtor de decisões exibem as primeiras 20 linhas. Para exibir mais 20 linhas, selecione **Mostrar 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.

Domain Separation e Construtor de decisões

Esta é uma visão geral do Domain Separation no que diz respeito a Construtor de decisões. A separação de domínio permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviços (SP). Os casos de uso refletem o uso adequado da aplicação por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do produto mínimo viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para a aplicação específica.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários obrigatórios quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Separação de domínios em Construtor de decisões

- As tabelas de decisão pertencem ao domínio do usuário que as cria. Por exemplo, quando o cliente no domínio TOP cria uma tabela de decisão, ela pertence ao domínio TOP.
- Embora os usuários em um domínio primário possam ver tabelas de decisão em um domínio secundário, eles devem editá-las no domínio ao qual pertencem. Por exemplo, um administrador no domínio TOP pode ver tabelas de decisão do domínio ACME, mas deve alternar para o domínio ACME para editá-lo.

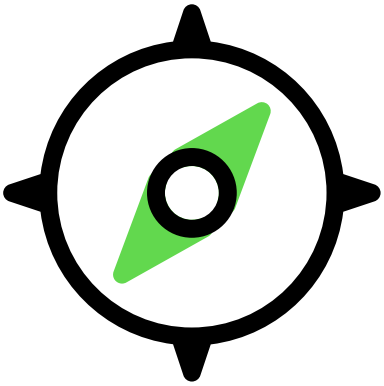
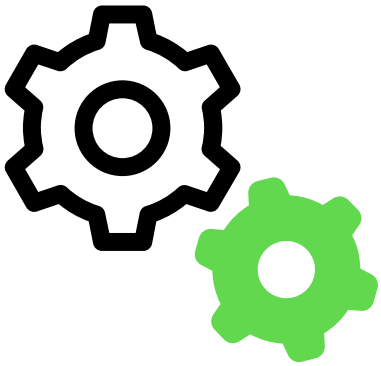
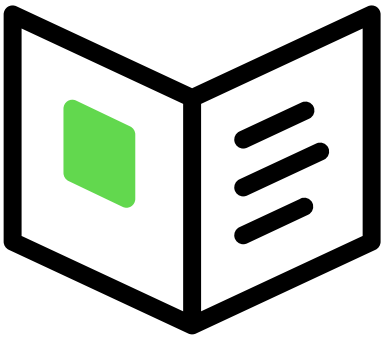
Workflow Studio

Integre a criação, a configuração e o monitoramento de fluxos de trabalho em uma experiência de página única. Consolide as integrações Playbooks, Flow Designer, Designer de ações, IntegrationHub e Construtor de decisões em um ambiente 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.

Iniciar

Explorar	Configurar	Referência
		
Saiba mais sobre Workflow Studio conceitos e recursos	Instalar aplicações de fluxo de trabalho	Revisar funções e propriedades do sistema

Solucionar problemas e obter ajuda

- Produto de automação de fluxo de trabalho no ServiceNow Community
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Workflow Studio

Trabalhe com playbooks, fluxos, subfluxos, ações, fluxos de dados e tabelas de decisão a partir de uma única interface consolidada. Veja os detalhes operacionais de suas aplicações de fluxo de trabalho e configure conexões e credenciais de integração.

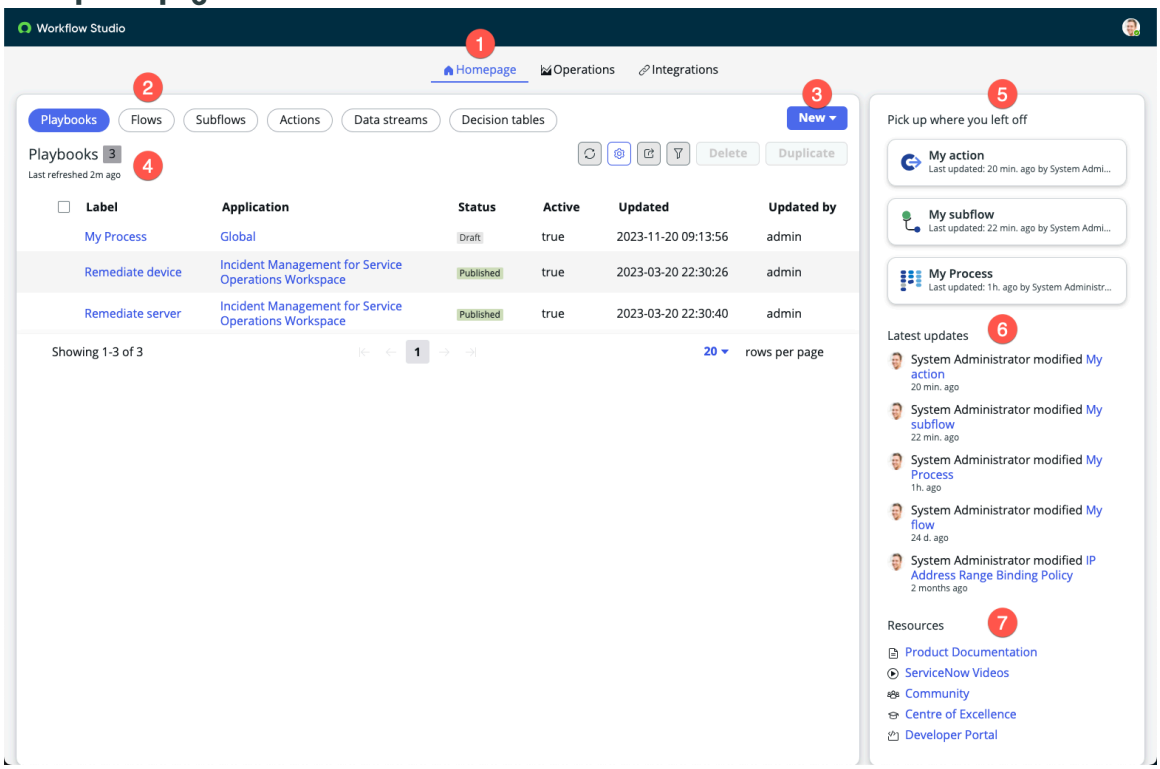
Página inicial

A página inicial Workflow Studio exibe todas as aplicações de fluxo de trabalho disponíveis para criação e 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.

Exemplo de página inicial Workflow Studio



A página inicial Workflow Studio consiste nesses elementos.

1. **Página inicial**

   Use a página inicial do para criar e exibir fluxos de trabalho. Você pode ver uma lista de fluxos de trabalho por tipo, uma lista dos fluxos de trabalho nos quais você trabalhou pela última vez, uma lista de atualizações de fluxo de trabalho recentes e uma lista de recursos de informações.

2. **Tipos de fluxo de trabalho**

   Selecione um tipo de fluxo de trabalho para ver uma lista de itens disponíveis que você pode editar. As opções incluem playbooks, fluxos, subfluxos, ações, ações de fluxo de dados e tabelas de decisão.

3. **Criar um fluxo de trabalho**

   Selecione um componente de fluxo de trabalho para criar. As opções incluem playbooks, fluxos, subfluxos, ações, ações de fluxo de dados e tabelas de decisão.

4. **Lista de fluxo de trabalho atual**

   Consulte a lista de itens de fluxo de trabalho disponíveis para edição. Cada lista mostra o número total de itens de fluxo de trabalho disponíveis, um conjunto de controles de lista e uma linha de lista separada para cada item de fluxo de trabalho. As opções de lista incluem atualizar lista, listar ações, copiar URL, mostrar painel de filtros e excluir.

5. **Continue de onde parou**

   Veja a lista de itens de fluxo de trabalho nos quais o usuário atual trabalhou pela última vez. Retome rapidamente o trabalho em um item de fluxo de trabalho.

6. **Atualizações mais recentes**

   Veja a lista de itens de fluxo de trabalho que foram adicionados ou atualizados mais recentemente. Veja quem trabalhou em um item e quando as atualizações foram feitas.

7. **Recursos**

Tradução automática

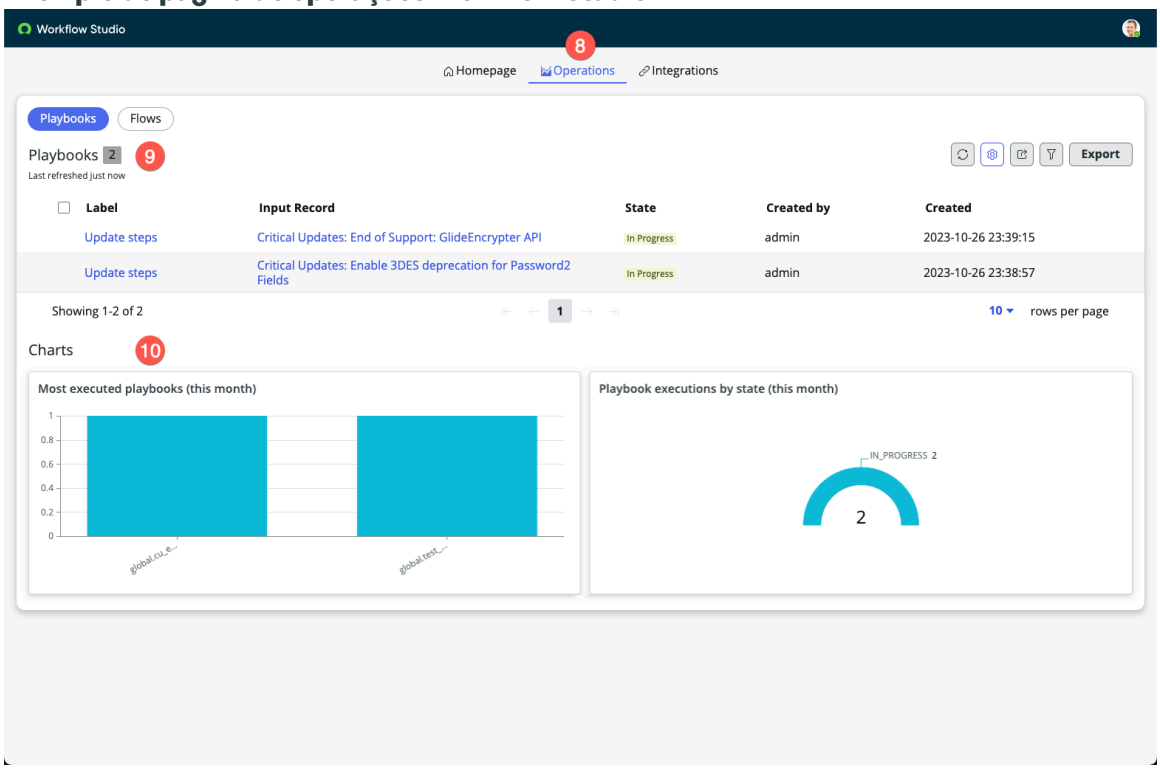
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saiba mais sobre Workflow Studio e suas aplicações de fluxo de trabalho relacionadas. Os recursos incluem links para a documentação do produto, ServiceNow vídeos, o site da comunidade ServiceNow, o site do Centro de excelência e o Portal do desenvolvedor.

Operações

A página de operações Workflow Studio exibe detalhes de execução para aplicações de fluxo de trabalho que estão em execução no momento e cuja execução foi concluída.

Exemplo de página de operações Workflow Studio



A página de operações Workflow Studio consiste nesses elementos.

8. Operações

Use a página de operações para ver detalhes de execução por tipo de fluxo de trabalho.

9. Tipos de detalhes de execução

Selecione um tipo de fluxo de trabalho para ver os detalhes de execução disponíveis. As opções incluem playbooks e fluxos.

10. Gráficos

Selecione um tipo de fluxo de trabalho para ver gráficos operacionais, como playbooks mais executados e execuções de playbook por estado.

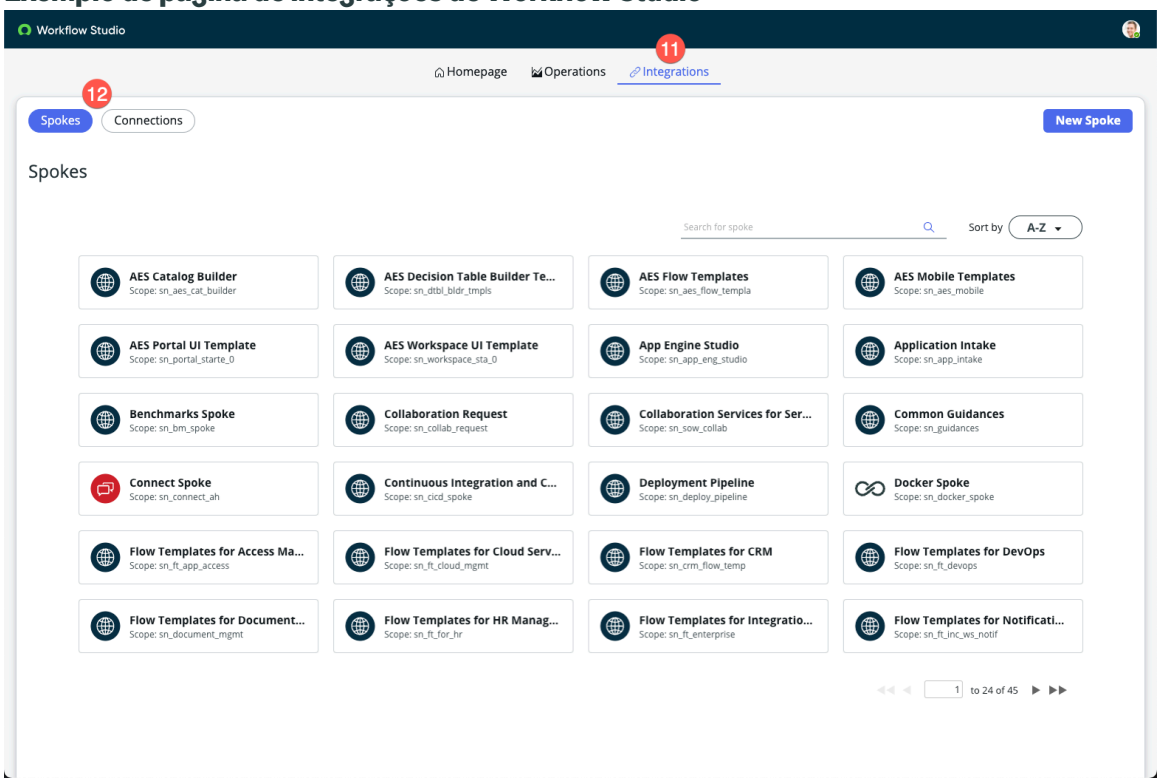
Integrações

A página de integrações Workflow Studio exibe detalhes de conexão para IntegrationHub spokes. Você pode usar esta página para configurar conexões de spoke 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.

Exemplo de página de integrações de Workflow Studio



A página de integrações Workflow Studio consiste nesses elementos.

11. Integrações

Use a página de integrações para adicionar, configurar ou exibir as conexões disponíveis.

12. Tipo de integração

Consulte uma lista de spokes e conexões disponíveis e configurados. Configure ou crie um spoke para integrar dados. Use o cartão de conexão para configurar uma conexão ou revisar seus detalhes.

Como configurar o Workflow Studio

Habilite o acesso a Workflow Studio e permita o gerenciamento de aplicações de fluxo de trabalho.

A aplicação Workflow Studio está disponível no ServiceNow Store.

Cada aplicação de fluxo de trabalho em Workflow Studio tem seus próprios requisitos de instalação e assinatura.

Playbooks

Playbooks requer uma assinatura separada. Para obter informações de ativação, consulte Ativação do Playbooks.

Flow Designer

Flow Designer é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Designer de ações

Designer de ações está incluído com Flow Designer, que é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Ações de fluxo 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.

As ações de fluxo de dados exigem uma assinatura separada para IntegrationHub. Para obter informações de ativação, consulte Request Integration Hub .

Construtor de decisões

Construtor de decisões é um recurso Now Platform que está disponível para instalação e atualização no ServiceNow Store. Para obter informações de instalação e atualização, consulte Configuração do Construtor de decisões.

Atualize para a versão mais recente do Workflow Studio

Workflow Studio é instalado automaticamente na sua instância. No entanto, Workflow Studio é uma aplicação ServiceNow Store, portanto, para obter os recursos mais recentes, você deve atualizar sua versão manualmente para a versão mais recente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Workflow Studio usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Usando a lista de versões à direita, selecione a versão mais recente de Workflow Studio.
4. Selecione **Atualizar**.

Referência do Workflow Studio

Revise as informações adicionais sobre as propriedades de Workflow Studio e as aplicações de fluxo de trabalho do componente.

Aprovações clássicas

As aprovações clássicas são um processo legado para exigir autorização em tarefas antes que o trabalho seja concluído. Em versões anteriores, era possível criar registros de aprovação para definir tarefas de aprovação e associar usuários ou grupos para aprová-los ou rejeitá-los.

Os administradores podem definir a lógica de aprovação clássica navegando até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Aprovações**.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Flow Designer Solicitar Ação de aprovação. Use Flow Designer para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de relatório.

Os administradores podem ver todas as solicitações de aprovação navegando até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** e removendo o filtro de lista.

Um registro de aprovação consiste nestes campos:

Componentes do registro de aprovação

Campo	Valor de entrada
Aprovador	Uma referência ao usuário responsável pela aprovação do registro relacionado.
Estado	As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes do registro de aprovação

Campo	Valor de entrada
	• Ainda não solicitado (esse estado indica que você ainda não está solicitando a aprovação dessa solicitação aos aprovadores. Até que você defina o status como **Solicitado**, eles não receberão notificações por e-mail sobre a solicitação). • Solicitado • Aprovada • Rejeitado
Aprovação	Um campo de referência de document_id para o registro que está sendo aprovado, em qualquer tabela.
Comentários	Um campo de diário para armazenar comentários sobre a aprovação.
Consolidador de aprovações	Um Criar um formatador e adicioná-lo a um formulário que exiba campos-chave relevantes para a aprovação do documento referenciado. Esse consolidador não será exibido se não houver nenhum registro referenciado.

Mecanismos de aprovação

As diferenças na forma como as empresas lidam com suas aprovações, bem como as diferenças entre as aprovações das várias aplicações (como Solicitações do Catálogo de serviços e Change Management), exigem flexibilidade de suporte na configuração de aprovações nas aplicações.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Flow Designer Solicitar Ação de aprovação. Use Flow Designer para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de relatório.

Essa flexibilidade é fornecida por meio da seleção de um "mecanismo de aprovação" que é usado para gerenciar as aprovações de cada uma das tabelas de tarefas (ou seja, todas as tabelas que estendem a tabela de tarefas).

Existem três opções de mecanismo de aprovação diferentes disponíveis para cada tabela de tarefas.

Opções do mecanismo de aprovação

Opção	Descrição
Regras de aprovação	Um conjunto simples de regras que são avaliadas até que uma corresponda à tabela de tarefas. A regra de aprovação correspondente é usada para criar os usuários que aprovarão a tarefa. Configure as regras de aprovação navegando até **Política do Sistema** > **Aprovações**.
Guias de Processos	Uma sequência de etapas de aprovação na qual você pode controlar como as aprovações e rejeições são tratadas. Esta opção está obsoleta e não deve ser usada.
Desativar os mecanismos	Desative ambos os mecanismos de aprovação para essa tabela de tarefas. Essa opção deve ser selecionada e se torna somente leitura quando um fluxo de trabalho é usado para gerenciar o processo de aprovação da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mecanismo de aprovação

Opção	Descrição
	Nota: Não desligar os mecanismos de aprovação pode afetar o desempenho ou o impacto do comportamento da sua instância.

Configurar um mecanismo de aprovação

Para gerenciar as aprovações de cada uma das tabelas de tarefas no sistema, configure um mecanismo de aprovação.

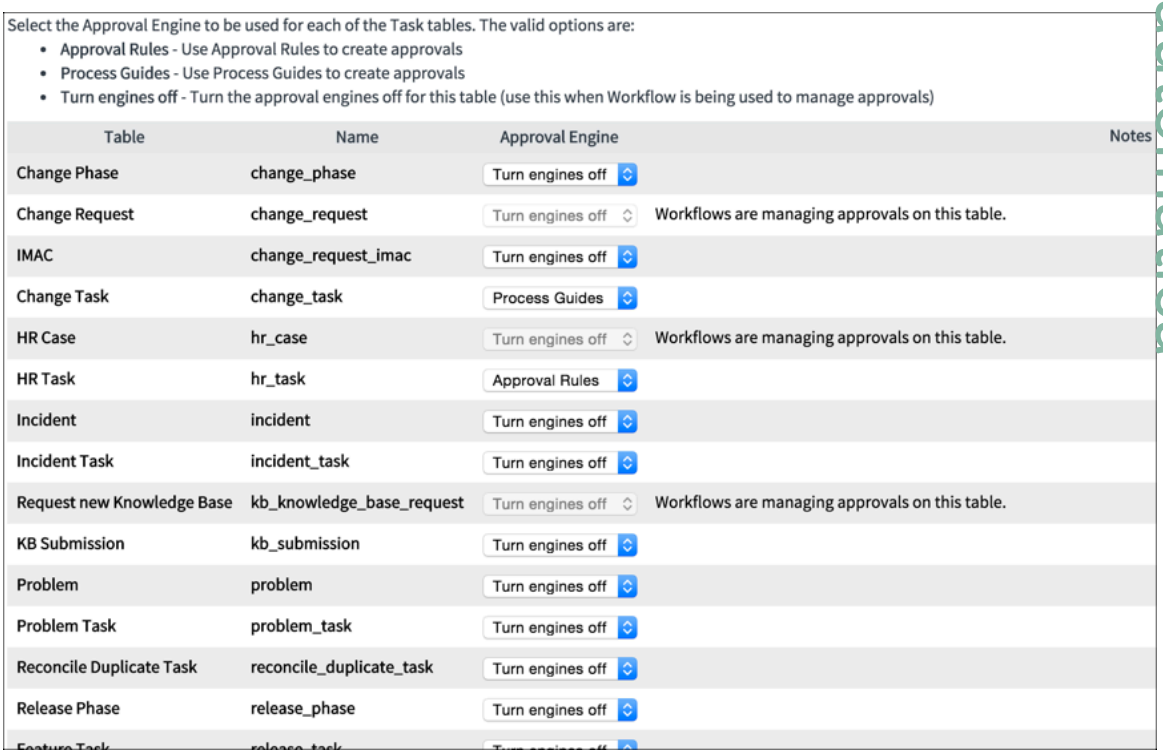
Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Mecanismos de aprovação**.

   A página a seguir aparece com a opção **Mecanismo de aprovação** para cada tabela de tarefas no sistema. Se a opção **Mecanismo de aprovação** estiver esmaecida e exibir **Desativar mecanismos**, leia as **Anotações** na mesma linha. O motivo mais comum para um mecanismo de aprovação estar desativado é que um fluxo de trabalho está gerenciando as aprovações na tabela. Ter o mecanismo de aprovação desativado evita conflitos com o fluxo de trabalho que podem causar uma série de problemas. Se você quiser usar um mecanismo de aprovação na tabela, defina o fluxo de trabalho como inativo.



2. Selecione a opção de mecanismo de aprovação para cada tabela de tarefas na lista de seleção.
3. Clique em **Salvar**.
   Essas preferências são salvas como propriedades do sistema chamadas `glide.approval_engine.<table_name>`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprovação

Muitas organizações contam com um processo de aprovação para garantir que as solicitações sejam razoáveis e se ajustem ao orçamento de uma organização.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Flow Designer Solicitar Ação de aprovação. Use Flow Designer para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de relatório.

O catálogo de serviços pode usar estas classes de aprovações:

Aprovações

Título	Descrição
Aprovações de bloqueio	Devem ocorrer antes que uma solicitação possa ser iniciada. Por exemplo, permitir que um gerente rejeite a solicitação de um carro da empresa de um funcionário.
Aprovações de processo	Ocorrem em um processo de plano de execução que foi iniciado. Por exemplo, permita que o grupo de segurança rejeite uma solicitação de acesso ao SSN mesmo que o gerente do funcionário a tenha aprovado.

Nota:
Para permitir que os processos de aprovação operem sem problemas, certifique-se de que os usuários apropriados tenham a função correta e que a função conceda acesso às tabelas para os usuários em todos os domínios e departamentos relevantes.

Definir regras de aprovação automáticas

As regras de aprovação podem definir automaticamente o estado de aprovação como algo diferente de *Ainda não solicitado*. Como resultado, uma regra de aprovação pode criar um conjunto de aprovadores. Você também pode iniciar o processo de aprovação definindo o estado de aprovação como **Solicitado**.

Pré-requisitos

Função necessária: administrador

As regras de aprovação têm dois novos campos:

- **Executar regra antes**: se verdadeiro, a regra de aprovação será executada antes que o registro seja inserido/atualizado.
- **Definir estado**: se essa regra se aplicar, o estado de aprovação do registro da tarefa será definido automaticamente com esse valor.

  Nota:
  O campo **Definir estado** somente se comportará como esperado se a caixa de seleção **Executar regra antes** estiver habilitada.

- No exemplo abaixo, essa regra define automaticamente o estado da tarefa como *Aprovado* automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 regras de aprovação

Aprovações de bloqueio

Uma aprovação de bloqueio atua como um portal pelo qual uma solicitação deve passar antes que ela possa ser iniciada.

Até que todas as aprovações de bloqueio sejam atendidas, nenhuma notificação será encaminhada e nenhuma tarefa será enviada para os técnicos e ninguém começará a trabalhar na solicitação em questão.

Gere aprovações de bloqueio com:

Aprovações de bloqueio

Título	Descrição
Regras de aprovação	Podem ser aplicadas ao catálogo de serviços, bem como a qualquer outra tabela de tarefas.
Aprovações baseadas em item	Sinalize itens do catálogo específicos como requerendo aprovações específicas. Todas as solicitações para esses itens exigem essas aprovações.

Configurar uma aprovação de bloqueio por meio de uma regra de aprovação

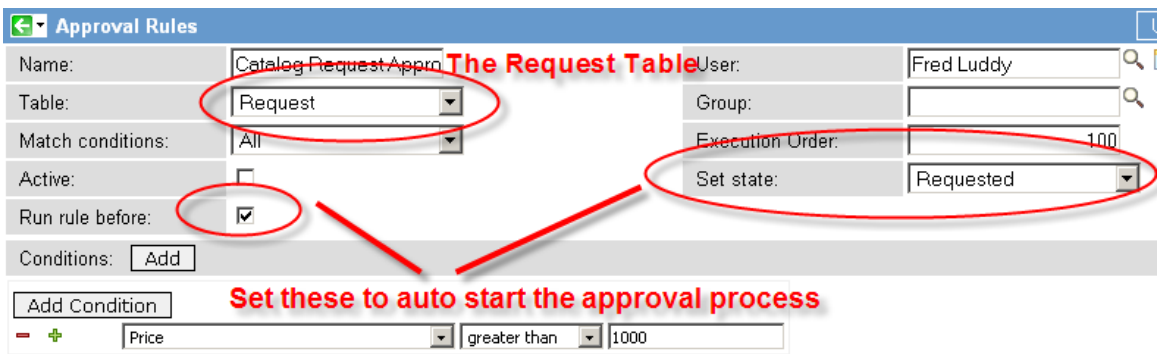
É possível configurar uma aprovação de bloqueio por meio de uma regra de aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Política do Sistema** > **Regras de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.



Regras de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome desta regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 de tarefas à qual esta regra se aplica. Para a maioria das aprovações do catálogo de serviços, selecione **Solicitar**. **Nota:** A lista só mostra tabelas e exibições de banco de dados que estejam no Escopo da aplicação como a regra de aprovação.
Ativo	Indicador que indica se a regra está ativa (o padrão é verdadeiro).
Executar regra antes	Indicador que indica se a regra é executada antes ou depois que o registro de solicitação é salvo. Para a maioria das aprovações, marque esta caixa de seleção.
Usuário	Usuário que deve aprovar essa solicitação (pode estar em branco).
Grupo	Grupo que deve aprovar essa solicitação (pode estar em branco).
Definir estado	Valor do campo de aprovação na tarefa após a execução dessa regra. Na maioria dos casos, selecione **Solicitado**.
Condição	Condição sob a qual a regra se aplica.
Script	Um script de servidor opcional para especificar programaticamente quem deve ser o aprovador. Por exemplo, para o script de uma linha `current.requested_for.manager`, ServiceNow verifica o campo de referência request_for no registro atual. Em seguida, ele localiza o campo de gerente no registro referenciado e atribui essa pessoa como o aprovador. Para obter outros exemplos, consulte o campo Script nas regras de aprovação fornecidas por ServiceNow.

Anotações e limitações:

a. Você pode ter quantas regras quiser em uma determinada tabela. Se mais de uma regra se aplicar, você obterá mais de um aprovador.

b. Você não pode obter aprovadores duplicados, por exemplo, se duas regras quiserem que Fred Luddy aprove uma solicitação específica, o sistema criará somente uma entrada de aprovação para ele.

c. Por padrão, todas as solicitações começam em um estado de aprovação **Ainda não solicitado**. As notificações de aprovação não serão enviadas até que o estado de aprovação da solicitação seja definido como **Solicitado**. Você pode fazer isso manualmente ou em script, mas a maneira mais fácil de fazer isso é usar o campo **Definir estado** para definir automaticamente a solicitação como **Solicitada**.

Configurar uma aprovação de bloqueio com base no item que está sendo solicitado

Além de adicionar aprovações por meio de regras de aprovação, você também pode adicionar aprovações com base no tipo de item que está sendo solicitado.

Além de adicionar aprovações por meio de regras de aprovação, você também pode adicionar aprovações com base no tipo de item que está sendo solicitado. Podemos, por exemplo, especificar que todos os Blackberrys precisam ser aprovados por David Loo.

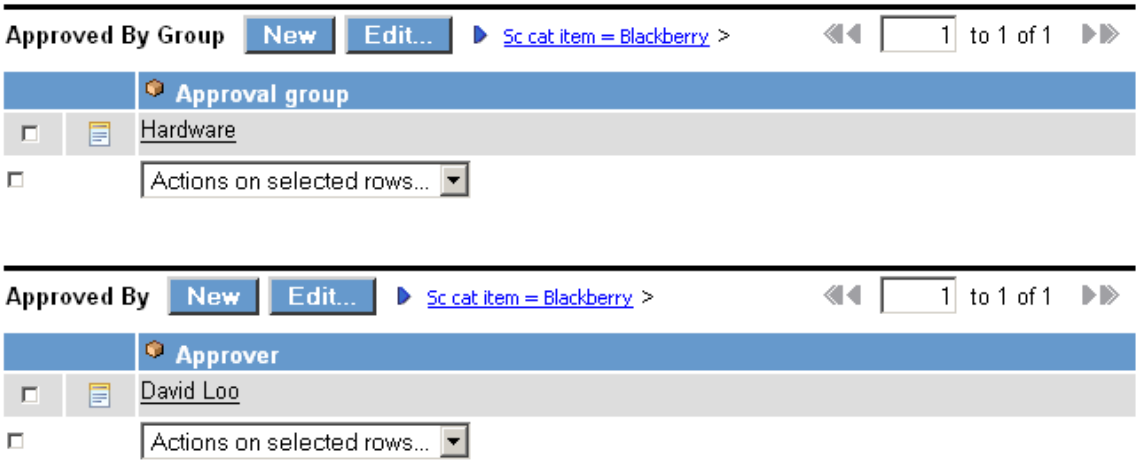
Para fazer isso, navegue até o item em questão e role até a lista relacionada de aprovadores necessários. Existem duas listas:

- **Aprovado por grupo**: uma lista de grupos que precisam aprovar solicitações para este item
- **Aprovado por**: uma lista de usuários que precisam aprovar solicitações para este item

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar lista



No exemplo acima, essa solicitação deve ser aprovada por todos os membros do grupo de Hardware e por David Loo.

Anotações e limitações:

1. Assim como acontece com as regras de aprovação, você está protegido contra entradas duplicadas. Portanto, se uma pessoa for um membro do grupo de hardware, além de ser um aprovador autônomo, a pessoa receberá apenas uma solicitação de aprovação.
2. Trabalho aprovado baseado em item além de regras de aprovação em vez de regras de aprovação para que você possa usar (e provavelmente usará) ambos.

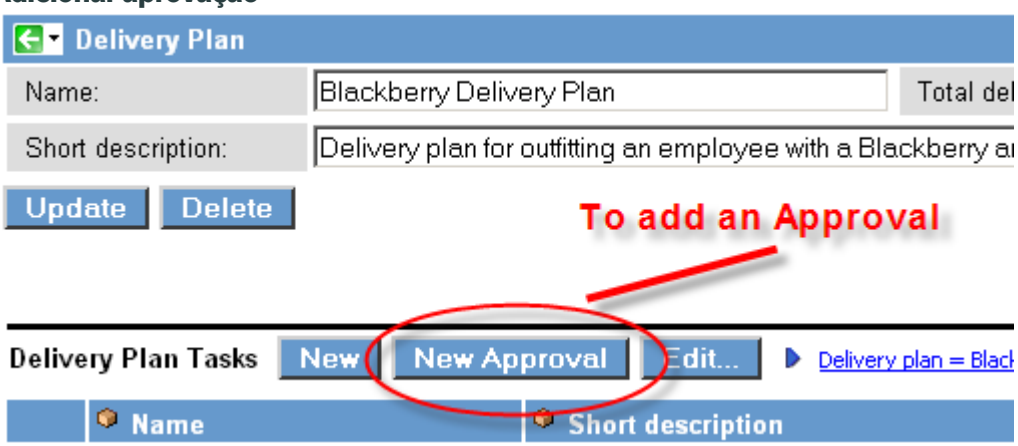
Aprovações de processo

Depois que uma solicitação passa nas aprovações de bloqueio, todos os planos de execução relevantes são iniciados.

Esses planos, por sua vez, criam uma sequência de tarefas necessárias. Você pode adicionar uma etapa de aprovação a um plano de execução, que é configurado para ocorrer no ponto apropriado.

No painel de navegação esquerdo, selecione **Catálogo de serviços** > **Planos de execução**e selecione o plano ao qual adicionar uma etapa de aprovação. Em seguida, clique no botão **Nova aprovação**.

Adicionar aprovação



A tela Tarefa de aprovação é exibida. Assim como uma tarefa de execução normal do Catálogo de serviços, uma tarefa de execução de aprovação tem:

Tradução automática

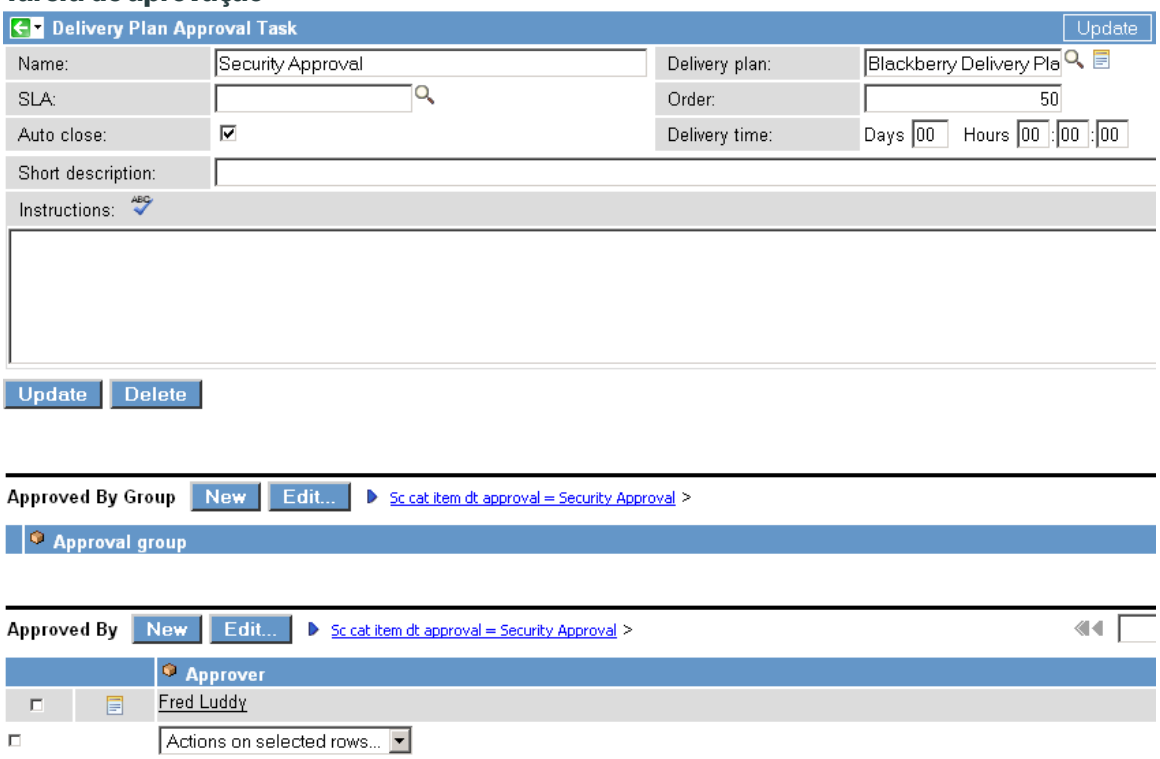
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nome**: o nome desta tarefa
- **Pedido**: sequência desta tarefa no plano
- **ANS**: ANS ao qual esta tarefa se aplica
- **Tempo de entrega**: tempo permitido para a conclusão desta tarefa

Depois de criar a tarefa, clique com o botão direito na barra de título e selecione **Salvar**. Duas listas relacionadas aparecem na parte inferior da tela:

- **Aprovado por grupo**: uma lista de grupos que devem aprovar a solicitação antes que esta tarefa seja concluída
- **Aprovado por**: uma lista de usuários que devem aprovar a solicitação antes que esta tarefa seja concluída

Tarefa de aprovação



No exemplo acima, a tarefa de aprovação de segurança deve ser aprovada por Fred Luddy.

Nota:
Quando uma aprovação em processo é rejeitada, esse item de linha específico também é cancelado, mas a solicitação em si não é necessariamente cancelada. Portanto, se alguém solicitar um blackberry e um laptop, e o blackberry for rejeitado, a solicitação do laptop continuará sendo processada.

Aprovar com um guia de processo

Os guias de processo funcionam de forma semelhante às regras de aprovação, pois sua execução é controlada por meio de uma condição.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A versão padrão das tarefas de aprovação permite que você especifique que a aprovação em questão seja aprovada por:

1. Uma ou mais pessoas específicas
2. Um ou mais grupos de pessoas

Opcionalmente, você pode usar Guias de processo em vez de tarefas de aprovação. Os guias de processo são mais flexíveis, pois permitem:

1. "Qualquer uma de" ou "Todas as" aprovações
2. Aprovações em sequência

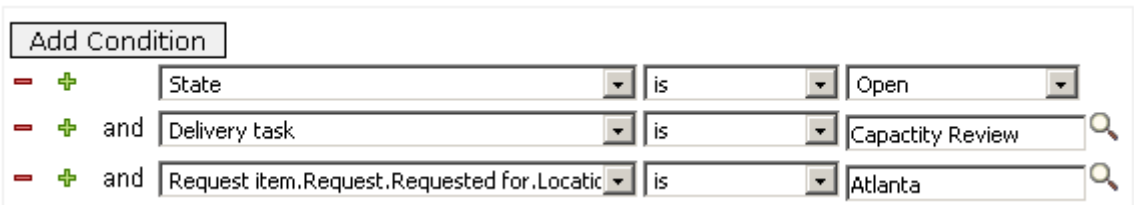
Você pode vincular um guia de processo a uma tarefa de execução.

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Política do Sistema** > **Guias de Processos**.
2. Crie um guia.
3. Defina a tabela como **Tarefa de catálogo**.
4. Preencha uma condição sob a qual esse guia deve ser anexado.

   Exemplo nº 1: aplicar a todas as tarefas de "Revisão de capacidade".

   Exemplo nº 2: aplique a todas as tarefas de "Revisão de capacidade" em que o solicitante esteja em Atlanta.



   Dicas e truques do guia de processo:

   a. Todas as tarefas de catálogo são geradas quando uma solicitação é enviada pela primeira vez, mas as tarefas que ainda não estão ativas têm um estado de "pendente". Portanto, se você não quiser enviar solicitações de aprovação até que uma tarefa seja realmente iniciada, adicione "state=open" como parte da sua condição.

   b. Há um guia de processo "Padrão" no sistema para tarefas de catálogo com um número de sequência de 10.000. Ele se comporta exatamente da mesma forma que o antigo código de guia de pré-processo em relação às aprovações. As aprovações são baseadas na execução de listas relacionadas à tarefa.

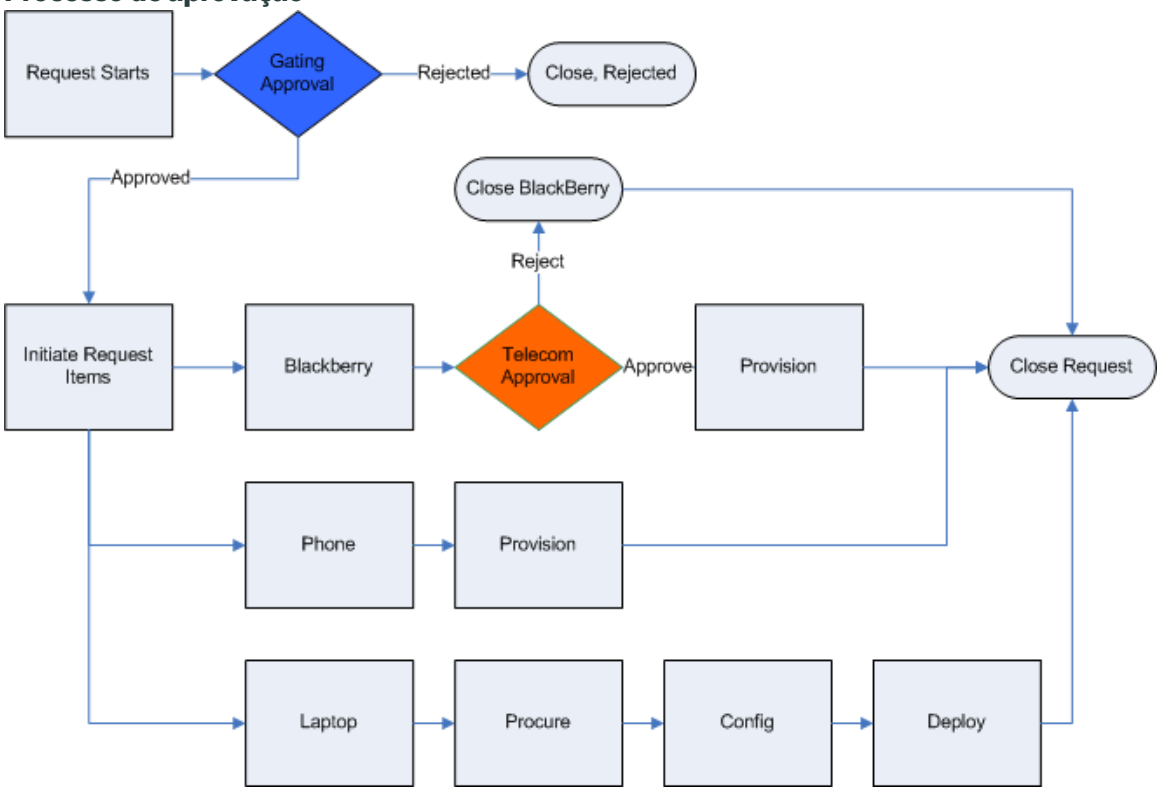
Esquema de um processo de aprovação hipotético

No diagrama abaixo de um processo de aprovação hipotético, a aprovação do bloqueio é codificada pela cor azul e uma aprovação em processo é laranja.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprovação



Formatador do consolidador de aprovação

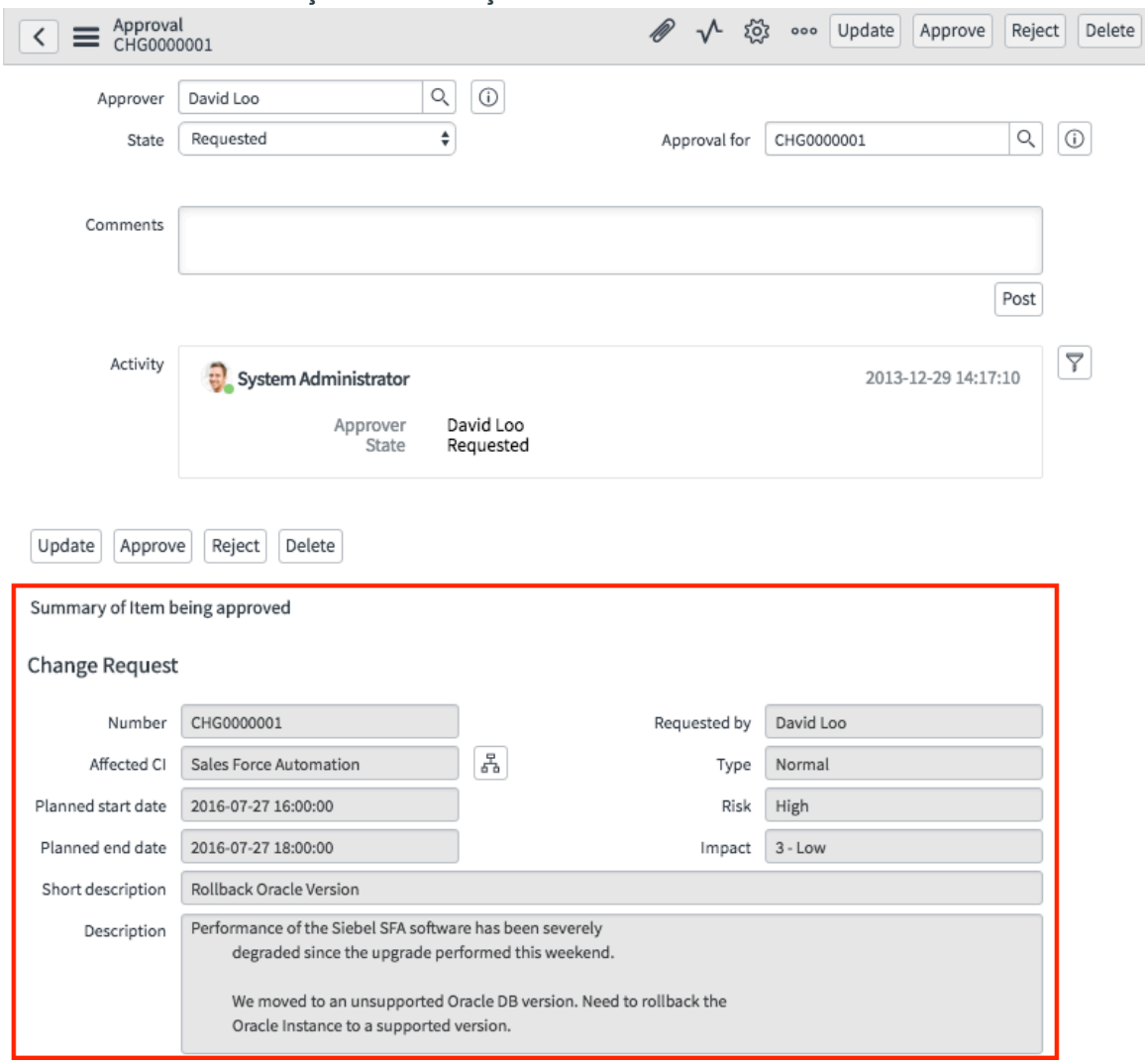
O formatador do consolidador de aprovação cria o resumo na parte inferior de um formulário de aprovação.

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.

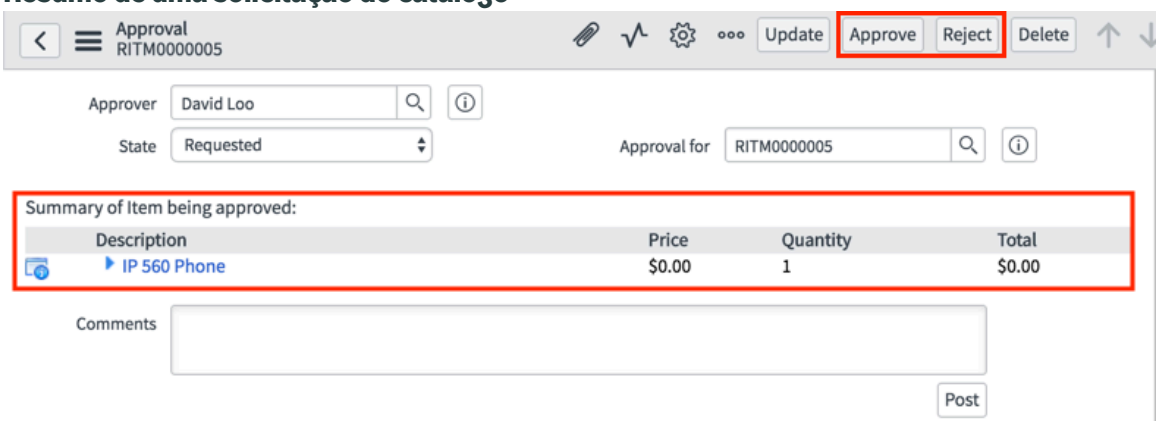
Tradução automática

© 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.

Consolidadores

Os consolidadores de aprovação são armazenados na tabela Macro [sys_ui_macro].

No painel de navegação esquerdo, selecione **IU do Sistema** > **Macros de IU**. Os consolidadores usam uma convenção de nomenclatura approval_summarizer_ + '<nome da tabela> (por exemplo, approval_summarizer_change_request é o consolidador de solicitações de mudança, enquanto incident_summarizer_sc_request é o consolidador de solicitações do catálogo de serviços).

Cada consolidador é escrito em script Jelly, que é usado para definir formulários internos. O script é armazenado no campo XML grande na parte inferior do formulário de Macro de IU.

Mudar um consolidador de aprovação

Você pode modificar os resumos de aprovação existentes para incluir informações adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas são personalizações avançadas que podem não ser apropriadas para todas as implementações e exigem a criação de um formulário personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Abra o consolidador que você deseja alterar.
3. Copie o script para outro local antes de editar, caso precise revertê-lo.
4. Modifique o script.
5. Clique em **Atualizar**.

Criar um consolidador de aprovação personalizado

Depois de adicionar uma nova tabela que tem aprovações para uma instância, você pode adicionar um formatador de atividade personalizada criando uma macro de IU e adicionando-a ao formulário apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
approval_summarizer só pode ser usado em formulários de aprovação no escopo global.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Dê à macro um nome que siga a convenção de nomenclatura do consolidador: `approval_summarizer_<tablename>`
4. Preencha o restante do formulário e clique em **Enviar**.
5. Crie um formatador e adicione-o a um formulário e adicione-o ao formulário apropriado. Para saber mais sobre formatadores de atividade, consulte Formatador de atividade .

Aprovação com assinatura eletrônica

Aprove ou rejeite um registro de aprovação reinserindo suas credenciais de login. Veja o histórico de uma aprovação de seu fluxo de atividades ou seu histórico de auditoria.

Suporte para Código de Regulamentações Federais (CFR), Título 21, Parte 11

O plug-in Aprovação com assinatura eletrônica é validado para os requisitos de assinatura eletrônica do Título 21 do CFR, Parte 11. Esse plug-in é necessário para conformidade com 21 CFR, Parte 11.

Cada vez que alguém aprova um registro, o sistema armazena essas informações.

- Nome impresso do signatário
- Data e hora em que a assinatura foi feita
- Significado da assinatura (aprovação ou rejeição)

Essas informações são armazenadas como parte do fluxo de atividades e do histórico de auditoria do registro.

Tabelas de aprovação

Por padrão, a Aprovação com assinatura eletrônica é compatível com essas tabelas.

- Solicitação de mudança [change_request]
- Proposta de mudança padrão [std_change_proposal]

Quando você adiciona uma tabela de aprovação, qualquer aprovação da tabela precisa de uma autorização de assinatura eletrônica. Consulte Selecionar uma tabela de aprovação para adicionar ou remover uma tabela do suporte à aprovação com assinatura eletrônica.

Caixa de diálogo de autenticação do aprovador

Os aprovadores devem inserir suas credenciais de usuário para mudança do estado de aprovação. Se as credenciais estiverem incorretas, a aprovação permanecerá inalterada. O sistema verifica as credenciais do usuário em relação aos registros de usuário local ou a uma integração single sign-on ativa.

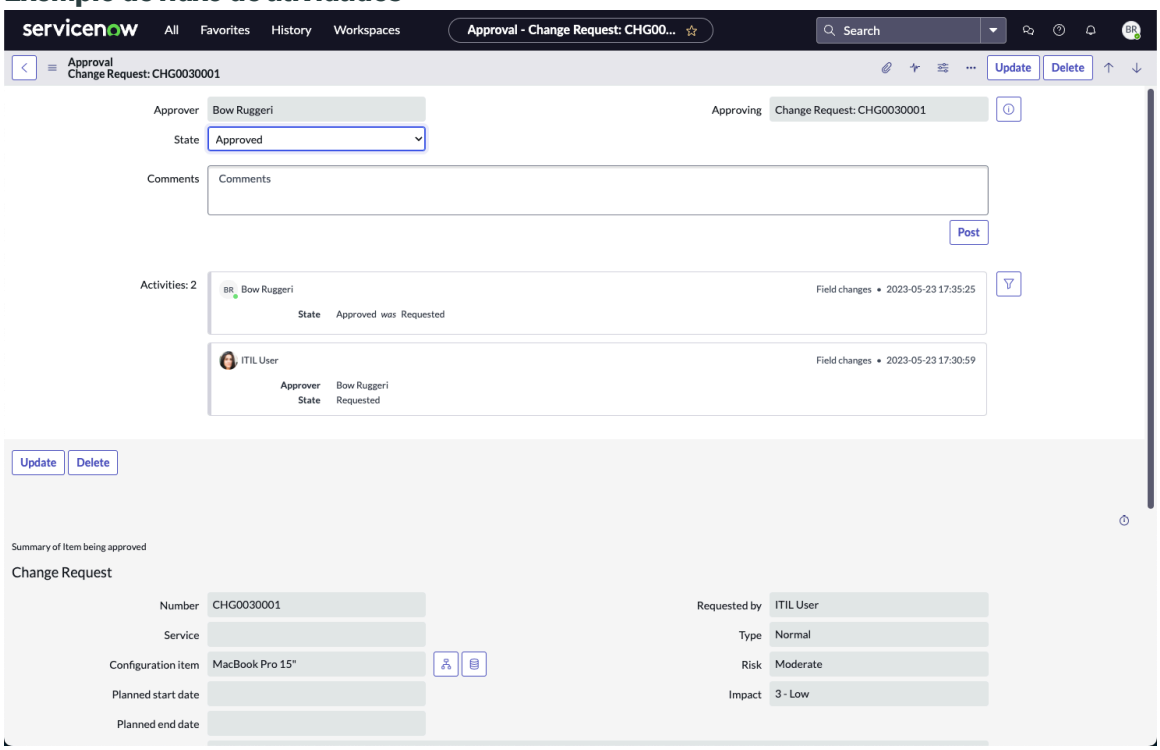
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Histórico de aprovação

Cada registro de Aprovação [sysapprover_approver] tem um fluxo de atividades que rastreia as mudanças feitas nele. As aprovações feitas por assinatura eletrônica são armazenadas como mudanças de campo.

Exemplo de fluxo de atividades



Opções de aprovação disponíveis

A tabela Solicitação de mudança [change_request] fornece essas opções de aprovação.

Opções de lista

A tabela Solicitação de mudança fornece opções de menu de contexto para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona a opção de menu de contexto Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Ações de IU

O formulário Solicitação de mudança fornece ações de IU para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona a opção de ações de IU Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Estado de registro de mudança

A tabela Solicitação de mudança fornece um campo de estado para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona o estado Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Origens das credenciais do usuário

A aprovação com assinatura eletrônica é compatível com esses tipos de origens de credencial do usuário.

- Um conjunto de registros do usuário local [sys_user].
- Um serviço de provedor de identidade remoto acessado pela integração SSO (Multi-Provider Single Sign-On).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 credenciais do usuário devem ser configuradas antes de habilitar aprovações com assinatura eletrônica. Consulte Creating users para criar registros de usuário locais.

Consulte Multi-Provider Single sign-on (SSO) para criar uma integração a um provedor de identidade SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language).

Ativação do plug-in Approval with e-Signature

O plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) permite que os usuários aprovem solicitações ao reinserir suas credenciais de login.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota:
Você deve instalar as assinaturas da Assinatura de código (com.glide.code_signing.signatures) para instalar o plug-in de assinatura eletrônica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Desativar assinaturas eletrônicas

Use esse procedimento para desativar as assinaturas eletrônicas.

Embora os plug-ins não possam ser removidos, as assinaturas eletrônicas podem ser desabilitadas.

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Registro de assinatura eletrônica**.
2. Defina **Habilitado** como **Falso** em todas as tabelas em que as assinaturas eletrônicas não são mais necessárias.

Selecionar uma tabela de aprovação

Por padrão, ativar o plug-in de Aprovação com assinatura eletrônica habilita a assinatura eletrônica para todas as tabelas para as quais existe uma aprovação anterior.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As aprovações com assinatura eletrônica também podem ser habilitadas tabela por tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Registro da Assinatura Eletrônica**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome da tabela**, use a lista suspensa para selecionar uma tabela específica.

Descrições da tabela

Campo	Valor de entrada
Tabela	Tabela que requer assinaturas eletrônicas para aprovações.
Habilitado	Opção para exigir assinatura eletrônica para aprovações. Desmarque essa opção para remover o requisito de assinatura eletrônica.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar uma aprovação de um banco de dados local

Permita que os usuários autorizem aprovações de assinatura eletrônica usando credenciais de banco de dados local.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Ative o plug-in **Aprovação com assinatura eletrônica**.
2. Crie registros de usuário para usuários de aprovação.

Use o SSO de vários provedores para configurar uma aprovação de SSO para uma autenticação SAML 2.0

Uma aprovação de SSO com assinatura eletrônica requer configuração no IdP SAML e na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O IdP do SAML deve oferecer suporte e honrar o atributo forceAuthn nas solicitações de asserção do SAML. A assinatura eletrônica não funciona sem esta configuração de IdP. Configure uma aprovação com assinatura eletrônica usando as credenciais de uma autenticação SAML 2.0.

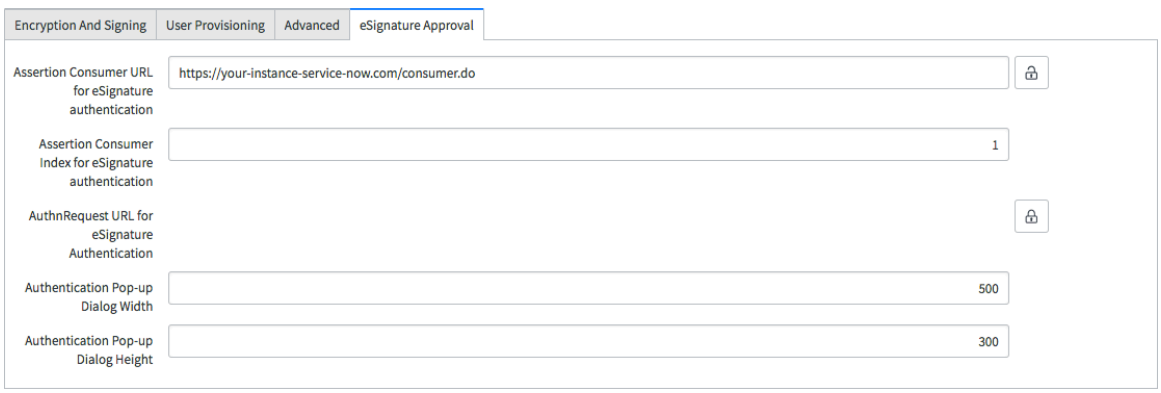
Procedimento

1. Ative ou faça upgrade para SAML 2.0 com o plug-in Activate Multi-Provider SSO .
2. Ative o plug-in Approval with e-Signature.
3. Navegar até **SSO Multiprovedor** > **Provedores de Identidade** e verifique se a guia Avançado da configuração IdP do SAML 2.0 mostra o atributo **Forçar AuthnRequest** marcado.
   Seu IdP SAML 2.0 deve oferecer suporte ao atributo **Forçar AuthnRequest**, ou a assinatura eletrônica não será compatível.
4. Na guia Aprovação com assinatura eletrônica, insira as propriedades SAML de assinatura eletrônica a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
URL de estipulação do cliente, para autenticação da assinatura eletrônica	Esta propriedade é padronizada para o URL apropriado. Para configurar esta propriedade, clique no ícone de cadeado para tornar este campo editável. Após as edições, selecione o ícone para bloquear o campo.
Índice de estipulação do cliente, para autenticação da assinatura eletrônica	Se seu provedor de serviço tiver mais de um URL definido para o AssertionConsumerURL, você poderá definir o índice a ser usado para a assinatura eletrônica, começando com o índice 1 ou mais.
URL AuthnRequest para autenticação com assinatura eletrônica	Você pode inserir o URL que aponta para o URL de AuthnRequest do IdP do SAML 2.0 para autenticação com assinatura eletrônica. Se o URL for o mesmo URL do consumidor de estipulação, você poderá deixar essa configuração vazia.
Largura da caixa de diálogo de autenticação	Quando um usuário aprova uma solicitação usando a assinatura eletrônica, uma caixa de diálogo é aberta e um usuário pode inserir credenciais. Esta configuração controla a largura da caixa de diálogo. O padrão é 500.
Altura da caixa de diálogo de autenticação	Quando um usuário aprova uma solicitação usando a assinatura eletrônica, uma caixa de diálogo é aberta e um usuário pode inserir credenciais. Essa configuração controla a altura da caixa de diálogo. O padrão é 300.



5. Selecione o botão **Gerar metadados** abaixo das guias para gerar novamente os metadados do provedor de serviços.
6. Copie os metadados do provedor de serviços e atualize-os no IdP SAML.

Instalado com provação com assinatura eletrônica

Instalar aprovação com assinatura eletrônica instala determinadas propriedades.

- Módulo – Registro da assinatura eletrônica
- Ação de IU – Aprovar (na tabela sysapproval_approver, sem nome de ação)
- Ação de IU - Aprovar (na tabela sysapproval_approver, sem nome de ação)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 – Aprovar (na tabela sysapproval_approver, com o nome de ação authenticated_list_approval)
- Página da IU – form_login_validate_dialog
- Página da IU – form_login_validate_dialog
- Página de IU: saml2_esignature_login, a página de reautenticação que aparece quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação.
- Propriedades: consulte Propriedades SAML de assinatura eletrônica
- Client Script – Autenticar aprovador
- Inclusão de script – Usuário
- Inclusão de Script – Autenticação do usuário
- Processador: eSigSaml2AssertionConsumer

Instalar o plug-in também desabilita as duas ações de IU aprovadas prontas para uso na tabela sysapproval_approver.

Status de aprovação

O status de aprovação de uma solicitação de mudança é determinado pela observação do status atual de todos os aprovadores.

Se algum aprovador rejeitar a mudança, o status de aprovação será Rejeitado. Se todos os aprovadores tiverem aprovado a mudança, o status de aprovação será Aprovado. Se todos os aprovadores estiverem com o status Não solicitado ou se não houver aprovadores, o status da mudança será Não solicitado, caso contrário, o status será Solicitado.

Para maior flexibilidade ao criar aprovações, incluindo a capacidade de configurar uma aprovação "um de" em que apenas uma pessoa de um grupo de aprovadores precisa aprovar, considere o uso de Fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

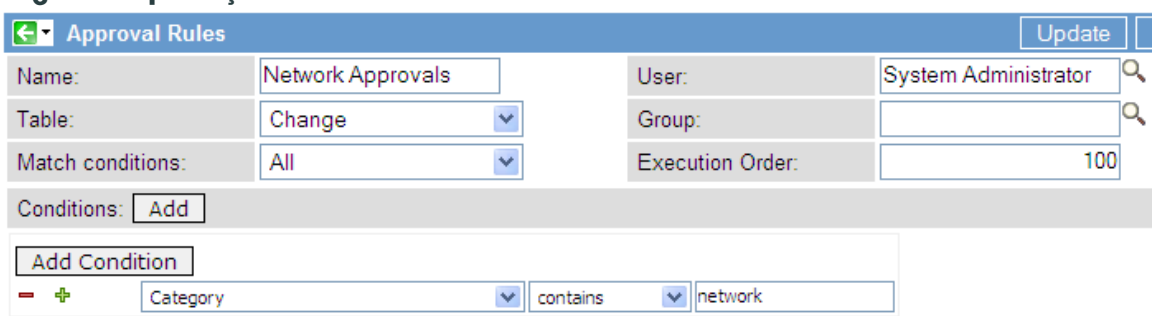
Aprovações clássicas

Gerar uma aprovação usando regras de aprovação

O sistema pode gerar automaticamente uma solicitação de aprovação para indivíduos ou grupos quando critérios específicos forem atendidos. A geração automática de solicitações de aprovação é orientada usando o recurso de Política do sistema.

No exemplo abaixo, uma mudança aberta na categoria **rede** é atribuída ao Administrador do sistema:

Regras de aprovação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprovador é adicionado automaticamente com base nas regras de aprovação, o status da aprovação é automaticamente padronizado como "Solicitado".

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores

É possível adicionar manualmente aprovadores a uma solicitação.

Aprovadores adicionais podem ser adicionados clicando no botão **Editar** na seção Aprovadores próxima à parte inferior de uma solicitação. Quando um aprovador é adicionado manualmente, o status desse aprovador é padronizado como **Ainda não solicitado**. Quando o status do aprovador muda para **Solicitado**, um e-mail é enviado ao aprovador solicitando a ação de aprovação.

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Gerar aprovações usando fluxos de trabalho

Fluxos de trabalho são um método poderoso e flexível de gerar aprovações. Use fluxos de trabalho para criar aprovações de grupo e de usuário.

Uma variedade de variáveis está disponível para ajustar o processo de aprovação, incluindo as ações que ocorrem quando a aprovação ou rejeição ocorre. Quando uma atividade de fluxo de trabalho gera um registro de aprovação, o sistema preenche o campo **Atividade de fluxo de trabalho** no registro de aprovação com uma referência à atividade. Não use esse campo ao criar lógica de negócios. Para obter mais informações, consulte Atividades de aprovação e rollback.

Nota:
Podem surgir conflitos quando o processo de aprovação de uma tabela é gerenciado pelo mecanismo de fluxo de trabalho e pelo mecanismo de aprovação. Em geral, se houver um fluxo de trabalho que gerencie o processo de aprovação de uma tabela, o mecanismo de aprovação deverá ser desativado para essa tabela.

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Vários aprovadores

Com vários aprovadores, todos os aprovadores devem autorizar a solicitação antes que o status seja alterado para "Aprovado".

Se algum aprovador rejeitar a solicitação, o status será definido imediatamente como "Rejeitado".

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Receber notificações

Os indivíduos que são aprovadores designados recebem automaticamente notificações de aprovação, incluindo atualizações de status de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As notificações de aprovação serão enviadas nos seguintes casos:

- Quando um indivíduo é atribuído como um aprovador automaticamente ou manualmente. Se um grupo for escolhido, todos os membros do grupo receberão um e-mail. Por padrão, o e-mail que um aprovador recebe conterá um link "mailto" que permitirá ao aprovador aprovar ou rejeitar a solicitação diretamente do sistema de e-mail.
- Quando a solicitação atingir o status de aprovada, a pessoa atribuída à solicitação receberá um e-mail indicando que ela foi aprovada.

Os detalhes contidos nos e-mails e os pontos em que eles são enviados podem ser personalizados usando **Definição do Sistema** > **Regras de negócios** e **Política do sistema**.

Observação para usuários de Blackberry: para ver os links "mailto" mencionados acima para aprovar ou rejeitar uma solicitação (ou seja, "Clique aqui para aprovar CHG55555" ou "Clique aqui para rejeitar CHG55555"), seu dispositivo Blackberry deve estar usando a versão 4.5 do software que oferece suporte a e-mails em HTML. Se o seu dispositivo Blackberry estiver usando uma versão anterior, você não poderá exibir ou usar os links "mailto". No entanto, como solução alternativa, os usuários podem responder ao e-mail e adicionar as declarações state:approved ou state:rejected no corpo do e-mail antes de enviá-lo para forçar a funcionalidade de aprovação/rejeição automática.

Se você criar uma Ação de e-mail de entrada apropriada, poderá permitir que os aprovadores respondam às notificações de aprovação por e-mail com uma resposta simples "sim" ou "não".

Incorporar uma solicitação de aprovação no cliente de e-mail do Outlook

Incorpore uma solicitação de aprovação interativa para solicitações de catálogo de serviços na notificação por e-mail enviada a um usuário. O usuário pode aceitar ou rejeitar a solicitação de aprovação do cliente de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Outlook Actionable Messages (com.sn_ms_oam) deve ser ativado.

Nota:

- O recurso Outlook Actionable Messages (OAM) não é compatível com todos os produtos e versões de e-mail do Microsoft. Para verificar se sua versão do Outlook é compatível com o OAM, consulte Microsoft documentação.
- Mensagens acionáveis são compatíveis somente com e-mails enviados do endereço de e-mail @service-now.com. Se você estiver enviando um e-mail de um endereço de e-mail personalizado, registre-se como um novo serviço no site da Microsoft, definindo o escopo como **Organização**. Especifique o valor de ID do provedor na propriedade *sn_ms_oam.outlookactionable.originator*.
- As mensagens acionáveis são baseadas na validação do Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) para a verificação do remetente do e-mail. Se um destinatário de e-mail receber e-mails por meio de um provedor externo, os e-mails poderão não ser renderizados como cartões adaptáveis.
- Você não pode personalizar os modelos de mensagens acionáveis padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Para a notificação de aprovação que requer aprovação do usuário, na guia **O que ele conterá**, adicione o script a seguir no campo **Mensagem**, além das informações existentes, ou no campo **Mensagem** no modelo de e-mail configurado, se aplicável.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   Por exemplo, para as notificações de Solicitação de aprovação de catálogo e Solicitação de aprovação, você pode incluir o script nos modelos de e-mail request.itil.approve.role e change.itil.approve.role.

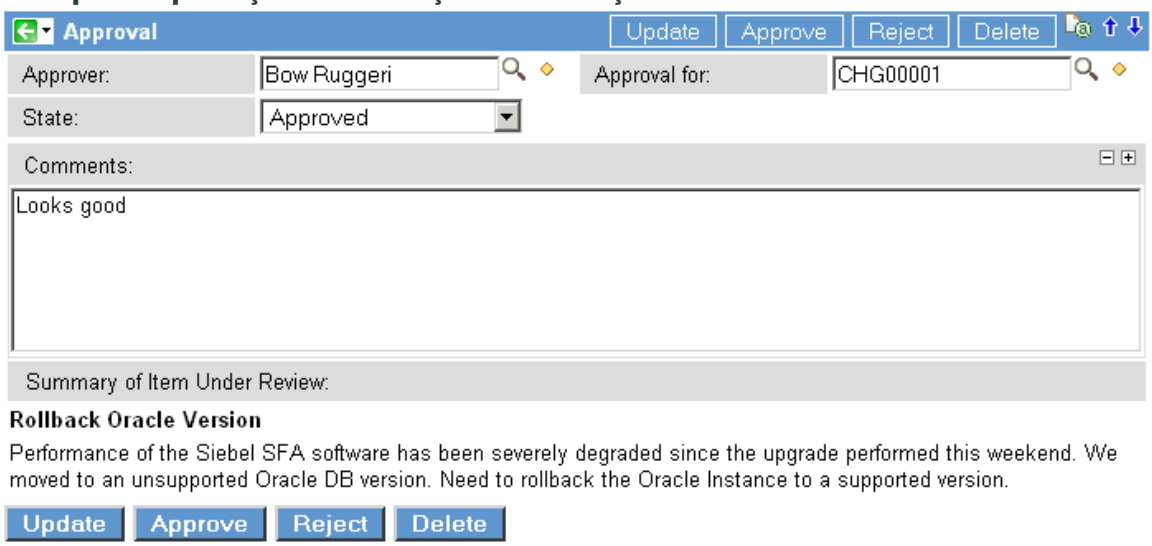
   Esse script inclui a mensagem acionável do Outlook na notificação por e-mail enviada ao usuário para aprovação.
3. Clique em **Atualizar**.

Formulários de aprovação dinâmica

Quando você está vendo uma solicitação de aprovação, o formulário tem um resumo apropriado ao contexto do item a ser aprovado.

Por exemplo, se você estiver vendo uma solicitação de aprovação do Change Management, verá os detalhes da solicitação de mudança relevante. Para uma solicitação de aprovação de Catálogo de serviços, você obterá os detalhes da solicitação.

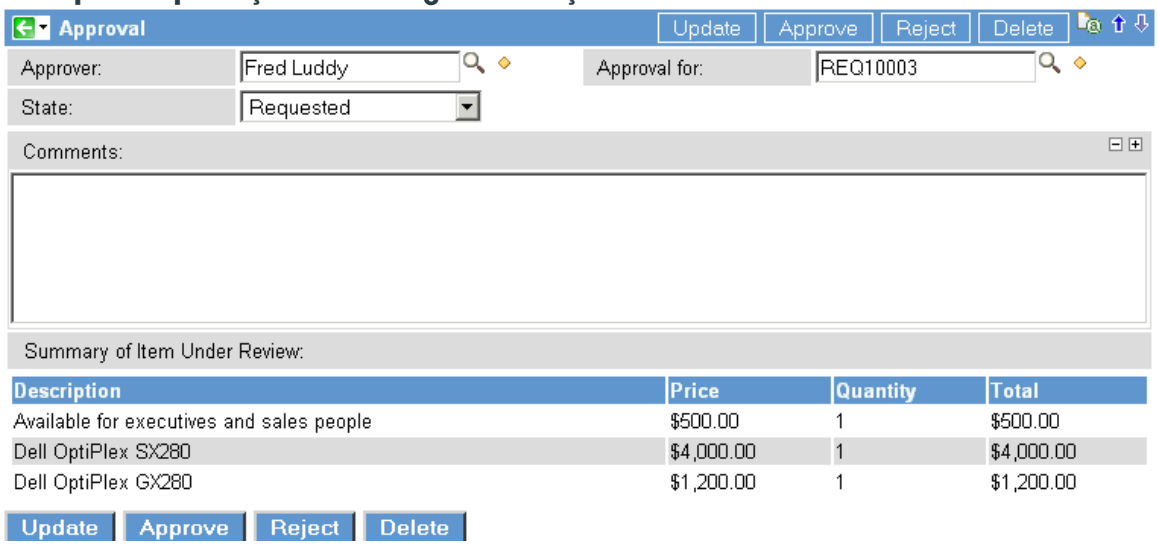
Exemplo de aprovação da solicitação de mudança



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de aprovação do Catálogo de serviços



Ordem de execução de scripts e mecanismos

Scripts, regras de atribuição, regras de negócios, fluxos de trabalho, escalonamentos e mecanismos têm efeito em relação a uma operação de banco de dados, como inserção ou atualização. Em muitos casos, a ordem desses eventos é importante.

Nota:
O código baseado no cliente que é executado no navegador, usando Ajax ou como JavaScript, sempre vai ser executado antes do envio do formulário para o servidor.

A ordem de execução é a seguinte:

1. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
2. *Antes* dos mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:
   - Mecanismo de aprovação (para tabelas sys_approval_approver e de tarefas)
   - Mecanismo de regras de atribuição (para tabelas de tarefas)
   - Mecanismo de política de dados
   - Mecanismo de escalonamento
   - Mecanismo de normalização de campo
   - Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
   - Mecanismo do plano de execução (para tabelas de tarefas)
   - Atualizar mecanismo de versão - cria a entrada de versão quando a entrada sys_update_xml é gravada (para a tabela sys_update_xml)
   - Inserções ou atualizações do mecanismo de pesquisa de dados
   - Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho padrão)
3. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
4. A operação de banco de dados (inserir, atualizar, excluir).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. *Depois* 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 Flow Designer)
7. Notificações por e-mail. Os itens a seguir são executados com base no peso do registro de notificação:
   - Notificações enviadas em uma inserção, atualização ou exclusão
   - Notificações baseadas em evento
8. *Depois* das regras de negócios (somente registros ativos). Scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido maior ou igual a 1.000.

Experiência do executante em Mobile Agent

Aprove solicitações de catálogo, itens solicitados ou solicitações de mudança de qualquer lugar usando a aplicação ITSM ServiceNow Agent.

Como um agente ou técnico de ITSM, você pode usar o aplicativo para celular quando online para realizar a seguinte tarefa:

- Aceitar ou rejeitar as solicitações de aprovação pendentes.
- Exibir as solicitações de aprovação concluídas.

Nota:

- A experiência de solicitação não está disponível neste aplicativo para celular.
- As políticas de IU do catálogo ao carregar (sem script) têm suporte para variáveis nas exibições de registro, por exemplo, item solicitado e incidente.
  - Somente a condição de visibilidade é considerada.
  - Uma variável sem valor não é exibida.
  - Essas políticas também se aplicam a variáveis de contêiner e a um grupo de caixas de seleção.
  - Como o conjunto de variáveis com várias linhas é exibido com uma mensagem de que não está visível, essas políticas podem ser usadas para exibir ou ocultar essa 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.

Assista a este vídeo de três minutos para aprender a gerenciar solicitações de aprovação no aplicativo para celular. Este vídeo abrange: como acessar o aplicativo para celular Aprovações e exibir e aprovar ou rejeitar solicitações.

Informações de ativação

Esse aplicativo para celular é executado na plataforma ServiceNow®. Ative o plug-in Mobile Experience ITSM (com.sn_itsm_mobile) para habilitar o aplicativo para celular ITSM.

Começar a usar o aplicativo para celular para aprovações

Acesse a instância do aplicativo Minhas aprovações em seu aplicativo para celular para gerenciar solicitações de aprovação usando seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: business_stakeholder ou approver_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Baixe o aplicativo para celular ServiceNow® em uma plataforma iOS da Apple App Store ou em uma plataforma Android da Google Play Store.

Procedimento

1. Abra o aplicativo para celular e toque no ícone de adição ( ).
2. Adicione uma instância ServiceNow.
   Para obter mais informações sobre como adicionar a instância, consulte Adição de uma instância do ServiceNow .
3. Toque em **Minhas aprovações** para começar a gerenciar suas solicitações.

Tópicos relacionados

Aplicativo Agent Mobile

Gerenciar uma aprovação de solicitação do catálogo

Gerencie sua solicitação do catálogo atribuída ou item solicitado, aprovando ou rejeitando-o de qualquer lugar usando seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: business_stakeholder ou approver_user

Procedimento

1. Toque em **Minhas aprovações** no seu aplicativo para celular.
2. Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de aprovação pendente, execute as etapas a seguir.

   a. Toque no applet Aprovações pendentes.
   Todas as aprovações no estado Solicitado são exibidas.

   b. Deslize uma solicitação e toque em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

   Nota:
   Você deve especificar o motivo ao rejeitar uma solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Opcional: Para exibir os detalhes de uma solicitação de aprovação pendente, toque nela.

Nota:

Para aprovar ou rejeitar uma solicitação, toque no ícone de menu ( ) e toque em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

3. Para exibir uma solicitação de aprovação concluída, execute as etapas a seguir.

a. Toque no applet Aprovações concluídas.
Todas as solicitações de aprovação aceitas ou rejeitadas são exibidas.

b. Para exibir os detalhes da solicitação, toque na opção.

Regras de negócio clássicas

Uma regra de negócios é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído, ou quando uma tabela é consultada.

Regras de negócios são scripts executados quando determinadas condições do lado do servidor são atendidas. As condições de regra de negócio incluem quando executar uma regra de negócio em relação a uma operação de banco de dados e a quais operações de registro a regra de negócio se aplica. Existem outras opções de script disponíveis na plataforma para condições do lado do cliente, como scripts de cliente e ações de IU.

Nota:
As regras de negócios são uma solução de automação clássica que depende de script. Use Flow Designer para qualquer nova automação de processo para criar automações que sejam mais fáceis de estender, reutilizar, entender e atualizar. Como muitas organizações têm regras de negócios em produção, use esta documentação para saber como trabalhar com regras de negócios existentes.

Como funcionam as regras de negócio

Para configurar regras de negócios, primeiro você precisa determinar quando a regra de negócios deve ser executada e qual ação ela deve tomar.

Quando as regras de negócios são executadas

As regras de negócios são executadas com base em dois conjuntos de critérios.

- Quando executar a regra de negócios em relação a uma operação de banco de dados.
- A qual operação de registro a regra de negócios se aplica.

As opções a seguir são fornecidas para determinar quando a regra de negócios deve ser executada.

Quando a regra de negócios deve ser executada

Opção	Quando a regra é executada
Antes	Depois que o usuário envia o formulário, mas antes que qualquer ação seja realizada no registro no banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a regra de negócios deve ser executada

Opção	Quando a regra é executada
Após	Depois que o usuário envia o formulário e depois que qualquer ação é realizada no registro no banco de dados.
Assíncrono	Depois que o usuário envia o formulário e depois que o programador executa o trabalho programado criado a partir da regra de negócios. O sistema cria um trabalho programado a partir da regra de negócios depois que o usuário envia o formulário, mas antes que qualquer ação seja realizada no registro no banco de dados. **Nota:** As regras de negócios recém-criadas serão executadas durante as atualizações. Se várias regras de negócios assíncronas atualizarem o mesmo registro, as atualizações realizadas por um script poderão ser substituídas por outro script ou feitas em uma sequência inesperada porque a ordem de execução não é garantida. Você pode usar a opção Após para regras de negócios ou Eventos do sistema como alternativa nessas situações.
Exibição	Antes de o formulário ser apresentado ao usuário, logo após os dados serem lidos do banco de dados.

Nota:

- As regras de negócios assíncronas não têm acesso à versão anterior de um registro. Portanto, os métodos `changes()`, `changesTo()`e `changesFrom()` `GlideElement` não funcionam com o script de regra assíncrona. No entanto, o construtor de condição e o campo de condição (exibição avançada) oferecem suporte aos métodos `changes()`, `changesTo()`e `changesFrom()`.
- As regras de negócios não respeitam as ACLs até que você queira que elas sejam respeitadas. Para obter mais informações, consulte Relacionamento entre regras de negócios e regras de controle de acesso (ACLs)

As opções a seguir são fornecidas para determinar a quais operações de registro a regra de negócios se aplica.

A qual operação de registro a regra de negócios se aplica

Opção	Quando a regra é executada
Inserir	Quando o usuário cria um novo registro e o sistema o insere no banco de dados.
Atualizar	Quando o usuário modifica um registro existente.
Consulta	Quando o usuário envia uma consulta para um registro ou uma lista de registros para o banco de dados. Normalmente, você deve usar a operação de consulta para antes das regras de negócios.
Excluir	Quando o usuário exclui um registro.

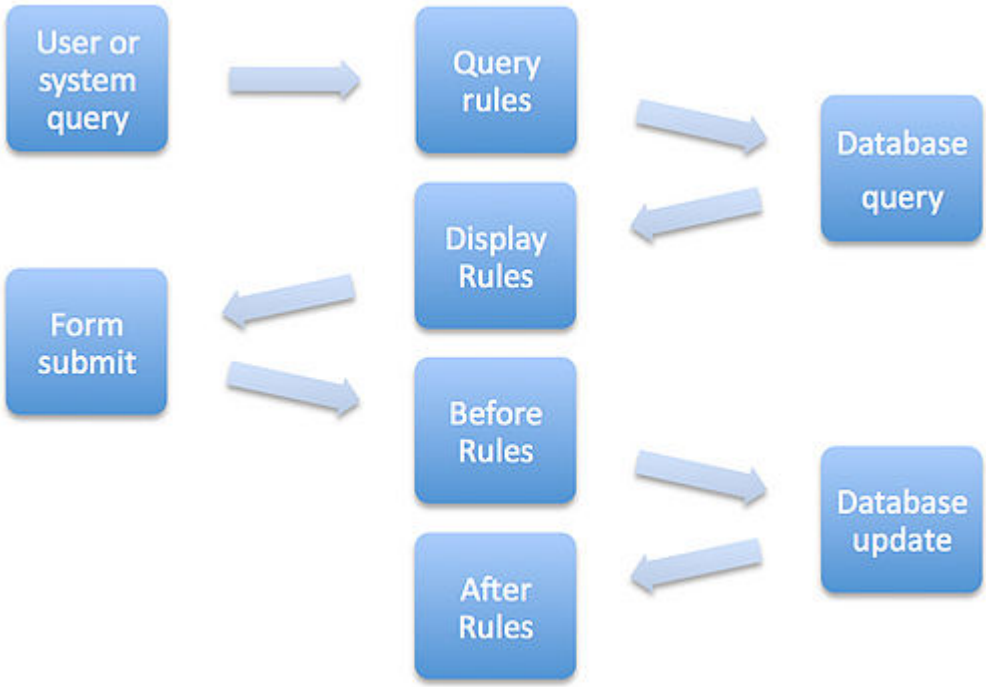
Nota:
As regras de negócios executam operações de registro somente quando chamadas da API GlideRecord. Algumas aplicações ignoram intencionalmente o processamento de regra de negócios para executar operações de registro diretamente. Além disso, as regras de negócios ignoram as chamadas de API executadas com o método setWorkflow() definido como falso.

Esta imagem mostra quando diferentes tipos de regras de negócios são executados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de processamento de regra de negócio



Nota:
As regras de negócios se aplicam de forma consistente aos registros, independentemente de serem acessadas por meio de formulários, listas ou serviços da Web. Esta é uma diferença importante entre regras de negócios e scripts de cliente, que se aplicam somente quando o formulário é editado.

Ações de regra de negócio

As regras de negócios podem executar uma variedade de ações. Os tipos comuns de ações são:

- Mudança de valores de campo em um formulário que o usuário está atualizando. Os valores de campo podem ser definidos como valores específicos disponíveis para esse campo, valores copiados de outros campos e valores relativos determinados pela função do usuário.
- Exibição de mensagens de informação para o usuário.
- Mudança de valores de tarefas secundárias com base em mudanças nas tarefas primárias.
- Impedir que os usuários acessem ou modifiquem determinados campos em um formulário.
- Anulando a transação do banco de dados atual. Por exemplo, se determinadas condições forem atendidas, evite que o usuário salve o registro no banco de dados.

Os administradores podem definir valores de campos, criar mensagens informativas e anular transações sem escrever um script.

Impedir regras de negócio recursivas

Evite usar `current.update()` em um script de regra de negócio. O método `update()` aciona regras de negócios para serem executadas na mesma tabela para operações de inserção e atualização, levando a uma regra de negócios chamando a si mesma repetidamente. As mudanças feitas antes das regras de negócios são salvas automaticamente quando todas as regras de negócios anteriores e posteriores são usadas para atualizar objetos relacionados, não atuais. Quando uma regra de negócios recursiva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

é detectada, o sistema a interrompe e registra o erro no log do sistema. No entanto, `current.update()` causa problemas de desempenho do sistema e nunca é necessário.

Você pode impedir regras de negócio recursivas usando o método `setWorkflow()` com o parâmetro falso. A combinação dos métodos `update()` e `setWorkflow()` só é recomendada em circunstâncias especiais em que as diretrizes normais antes e depois mencionadas acima não atendem aos seus requisitos.

Tópicos relacionados

Precedência entre pesquisa de dados, atribuição e regras de negócios

Regras de negócios em aplicações com escopo

Cada regra de negócios é atribuída a um escopo de aplicação privada ou ao escopo global.

Os tipos de regras de negócios que você pode criar e como você pode acessar essas regras variam de acordo com o escopo da regra de negócios e o escopo da tabela na qual ela é executada.

Nota:
O termo *global* pode se referir a dois aspectos diferentes de uma regra de negócios: a tabela na qual ela é executada e o escopo no qual ela é executada. As regras de negócios podem ser executadas em tabelas específicas ou serem globais. Além disso, eles podem estar no escopo global ou em um escopo de aplicação privada.

Regras de negócios em tabelas específicas

A maioria das regras de negócios é executada em uma tabela específica, que é definida no campo **Tabela**. Você pode criar regras de negócios em tabelas no mesmo escopo e em tabelas que permitem registros de configuração de outro escopo da aplicação.

Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro de regra de negócios, os tipos de regras são limitados.

- Você pode criar uma regra em que **Quando é assíncrono** com qualquer uma das seguintes opções:
  - Operações de banco de dados**Inserir**, **Atualizar**e **Excluir**. Você não pode selecionar **Consulta**.
  - **Defina ações e scripts de valores de campo** (o campo **Script**).
- Você pode criar uma regra em que Quando é antes com qualquer uma das seguintes opções:
  - Operações de banco de dados**Inserir**, **Atualizar**e **Excluir**. Você não pode selecionar **Consulta**.
  - **Definir somente ações de valores de campo**. Você não pode escrever scripts e não pode anular a transação do banco de dados.
- Você não pode criar outros tipos de regras de negócios em tabelas em um escopo diferente.

As regras de negócios em tabelas específicas não podem ser acessadas por outras regras de negócios ou scripts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios globais

Aviso:
Considere o uso de inclusões de script em vez de regras de negócios globais. As inclusões de script são carregadas somente na solicitação, enquanto as regras de negócios globais são carregadas em todas as páginas do sistema.

Regras de negócios globais são regras de negócios em que o campo **Tabela** está definido como **Global**. As regras de negócios globais podem ser acessadas em várias tabelas e de outros scripts, dependendo da proteção do escopo. Para uma regra de negócios global, defina a proteção do escopo definindo o campo **Acessível de** :

- **Somente este escopo da aplicação**: impede que aplicações em um escopo diferente da regra de negócio chamem esta regra de negócio.
- **Todos os escopos da aplicação**: permite que qualquer aplicação chame essa regra de negócios.

Nota:
As regras de negócios globais não oferecem suporte à separação de domínio.

Scripts em regras de negócios com escopo

Ao gravar um script em uma regra de negócios, você pode acessar:

- Qualquer script inclui e regras de negócios globais no mesmo escopo que a regra de negócios.
- Inclusões de script e regras de negócios globais que permitem que aplicações em um escopo diferente os chamem. Para chamar funções de outro escopo, você deve especificar o escopo da função.
- Para regras de negócios em um escopo exclusivo, você pode acessar somente as APIs do sistema com escopo.

Criar uma regra de negócio

Você pode criar qualquer tipo de regra de negócios a ser executada quando um registro for exibido, inserido, atualizado ou excluído, ou quando uma tabela for consultada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Essas instruções e exemplos fornecem orientação geral sobre como implementar esta funcionalidade. Para obter ajuda com casos de uso exclusivos, consulte o Fórum da comunidade de desenvolvedores , onde é possível fazer perguntas, interagir com outros desenvolvedores e pesquisar soluções existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da Regra de negócio

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a regra de negócio.
Tabela	Selecione a tabela na qual a regra de negócios será executada. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que atendem às proteções de escopo das regras de negócio. As regras de negócios definidas para uma exibição de banco de dados podem ser executadas somente em **Consulta**. Uma regra de negócios para uma exibição de banco de dados não pode ser executada na inserção, atualização ou exclusão.
Aplicação	Aplicação que contém esta regra de negócios.
Acessível de	Proteção de escopo para uma regra de negócios global. **Nota:** Este campo fica visível somente quando o campo **Tabela** está definido como **Global**. Não se aplica a regras executadas em tabelas específicas.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para habilitar a regra de negócios.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para ver a versão avançada do formulário.
Quando executar	
Quando	[Avançado] Selecione quando esta regra de negócios deve ser executada: **exibir**, **antes**, **assíncrono**ou **após** a conclusão da operação de banco de dados. **Nota:** Considere definir a **Ordem** para regras de negócios **assíncronas**, já que o sistema usa esse valor ao criar o trabalho programado associado. **Nota:** As regras de negócios **assíncronas** recém-criadas são executadas automaticamente no upgrade. **Nota:** As regras de negócios **assíncronas** existentes podem ser migradas para usar o novo comportamento assíncrono.
Ordem	[Avançado] Insira um número indicando a sequência na qual esta regra de negócio deve ser executada. Se houver várias regras em uma atividade específica, as regras serão executadas na ordem especificada aqui, da menor para a maior.
Inserir	Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócios quando um registro for inserido no banco de dados.
Atualizar	Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócios quando um registro for atualizado.
Excluir	[Avançado] Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócios quando um registro for excluído do banco de dados.
Consulta	[Avançado] Marque esta caixa de seleção para executar a regra de negócios quando uma tabela for consultada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condições do filtro	Use o construtor de condição para determinar quando a regra de negócios deve ser executada com base nos valores de campo na Tabela selecionada. Você também pode usar o campo **Condição** para criar uma condição com um script. **Nota:** Filtros baseados em comparações de cadeia de caracteres fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.
Condições da função	Selecione as funções que os usuários que estão modificando registros na tabela devem ter para que esta regra de negócios seja executada.
Ações	
Definir valores de campos	Defina valores para campos na tabela selecionada usando as listas de seleção: ○ O campo ○ O operador de atribuição: ▪ **Para:** um valor exato ▪ **Igual a:** o valor de outro campo ▪ **Para (dinâmico):** um valor relativo ao usuário que configura a regra de negócios ou um usuário com uma função específica ○ O valor
Adicionar mensagem	Marque esta caixa de seleção e insira uma mensagem que aparecerá quando esta regra de negócio for executada
Anular ação	Marque esta caixa de seleção para anular a transação do banco de dados atual. Por exemplo, em uma regra de negócios de inserção anterior, se as condições forem atendidas, não insira o registro no banco de dados. Se você selecionar esta opção, não poderá executar ações adicionais no registro, como definir valores de campos e executar scripts. Você ainda pode exibir uma mensagem para os usuários marcando a caixa de seleção **Adicionar mensagem** e redigindo a mensagem.
Avançado	
Condição	Crie uma declaração condicional JavaScript para especificar quando a regra de negócios deve ser executada. Ao adicionar a declaração de condição a este campo, você informa ao sistema para avaliar a condição separadamente e executar a regra de negócios somente se a condição for verdadeira. Se você decidir incluir a declaração de condição no campo **Script** ou se usar o construtor de condição, deixe este campo em branco. Para que a instância reavalie a declaração de condição uma segunda vez antes de executar uma regra de negócio assíncrona, adicione a propriedade do sistema `glide.businessrule.async_condition_check` e defina o valor como verdadeiro.
Script	[Avançado] Crie um script que seja executado quando a condição definida for verdadeira. ○ onAfter ○ onAsync

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ onBefore ○ emDisplay Para obter mais informações e exemplos, consulte Exemplo de scripts de regra de negócio.
Lista relacionada: Versões	
Versões	Mostra todas as versões da regra de negócios. Use esta lista para comparar versões ou para reverter para uma versão anterior.

4. Clique em **Enviar**.

Variáveis globais em regras de negócio

Variáveis globais predefinidas estão disponíveis para uso em regras de negócio.

Use as seguintes variáveis globais predefinidas para fazer referência ao sistema em um script de regra de negócios.

Variável global	Descrição
`atual`	Estado atual do registro que está sendo referenciado. Consulte "Impedir exceções de ponteiro nulo" abaixo para verificar se há nulos antes de usar esta variável.
`anterior`	Estado do registro referenciado antes de qualquer atualização feita durante o contexto de execução, em que o contexto de execução começa com a primeira operação de atualização ou exclusão e termina após a execução do script e de quaisquer regras de negócio referenciadas. Se várias atualizações forem feitas no registro em um contexto de execução, o `anterior` continuará a manter o estado do registro antes da primeira operação de atualização ou exclusão. Disponível somente em operações de atualização e exclusão. Não disponível em operações assíncronas. Consulte "Impedir exceções de ponteiro nulo" abaixo para verificar se há nulos antes de usar esta variável.
`g_scratchpad`	O objeto Scratchpad está disponível em regras de exibição e é usado para passar informações para o cliente a ser acessado de scripts de cliente.
`gs`	Referências às funções do GlideSystem .

As variáveis `atual`, `anterior` e `g_scratchpad` são globais em todas as regras de negócios executadas para uma transação.

Impedir exceções de ponteiro nulo

Em alguns casos, pode não haver um estado `atual` ou `anterior` para o registro quando uma regra de negócios é executada, o que significa que as variáveis serão nulas. Para verificar se há nulo antes de usar uma variável, adicione o seguinte código à sua regra de negócio:

```
if (current == null) // to prevent null pointer exceptions.
return;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 variáveis

As variáveis definidas pelo usuário têm escopo global por padrão. Se uma nova variável for declarada em uma regra de negócios de ordem 100, a regra de negócios executada em seguida na ordem 200 também terá acesso à variável. Isso pode apresentar um comportamento inesperado.

Para evitar esse comportamento inesperado, sempre encapsule seu código em uma função. Isso protege suas variáveis contra conflitos com variáveis do sistema ou variáveis globais em outras regras de negócios que não estão encapsuladas em uma função. Além disso, variáveis como *current* devem estar disponíveis quando uma função é invocada para serem usadas.

O script a seguir é vulnerável a conflitos com outro código. Se a variável *now_GR* for usada em outras regras, o valor da variável poderá ser alterado inesperadamente.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {

  //do something

}
```

Quando este script é encapsulado em uma função, a variável está disponível somente na função e não entra em conflito com outras funções que usam uma variável chamada *now_GR*.

```
myFunction();

function myFunction() {
  var now_GR = new GlideRecord('incident');
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()) {
    //do something
} }
```

Use regras de negócios e scripts de cliente para controlar valores de campo

Implemente regras de negócios e scripts de cliente para um campo para permitir que os usuários definam valores de registro corretamente usando formulários e listas e vejam mudanças imediatas nos valores em formulários conforme as edições são feitas.

O problema de usar apenas um client script ou uma regra de negócios para controlar as atualizações de um campo é que os campos podem ser alterados em um formulário ou em uma lista. Client scripts e políticas de IU são executados somente em formulários (do lado do cliente) e não se aplicam à edição de lista. Permitir a edição de lista com Client scripts em execução em campos de um formulário pode resultar em dados incorretos salvos no registro. Para sistemas nos quais scripts de cliente ou políticas de IU se aplicam a formulários, desabilite a edição de lista ou crie regras de negócios apropriadas ou controle de acesso para controlar a configuração de valores no editor de lista. Um efeito colateral disso é que as medidas de segurança implementadas em client scripts são fáceis de contornar. O usuário só precisa editar o campo em uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As regras de negócios em um formulário não são dinâmicas. O usuário deve atualizar o registro para que a mudança seja vista. Isso torna o uso de client scripts o método preferencial para controlar valores de campo em formulários.

Ao usar uma regra de negócios e um client script para controlar valores de campo, o comportamento de atualização é o mesmo em todo o sistema. Isso significa que os valores atualizados não são diferentes dependendo se uma lista de formulário é usada para fazer a mudança. Isso significa que a mesma funcionalidade deve ser implementada duas vezes, uma vez em um client script e uma vez em uma regra de negócios ou controle de acesso.

Exemplo: usar uma regra de negócios para criar endereços de e-mail durante a importação de registro do usuário

Uma organização tem um client script que define o endereço de e-mail de um usuário como first.last@company.com. Os administradores fazem isso para que possam ver o endereço de e-mail imediatamente ao inserir as informações do usuário. O administrador executa uma importação em massa de usuários de uma planilha que contém o nome e o sobrenome dos usuários. A expectativa é que o endereço de e-mail de cada usuário seja definido automaticamente, como acontece quando eles editam o formulário. Como o script do cliente é executado somente no formulário (a interface do registro), ele não afeta os dados importados para o registro de fora dessa interface e nenhum endereço de e-mail é criado. Para resolver esse problema, o administrador implementa uma regra de negócios que é executada quando ocorre a importação e cria os endereços de e-mail.

Exemplo: impedir a edição de lista de um campo que não é editável no formulário

Uma organização deseja ocultar o campo **Prioridade** em um formulário de incidente se o grupo de atribuição for **Desenvolvimento**. Eles criam uma política de IU no formulário de incidente para fazer isso, mas os usuários ainda podem ver e editar o campo **Prioridade** usando o editor de lista. Para corrigir isso, aplique um controle de acesso para impedir o acesso de leitura ao campo **Prioridade** quando o grupo de atribuição for **Desenvolvimento**.

Usando NULL como um valor de campo

A cadeia de caracteres NULL tem uma função específica em scripts e é uma palavra reservada.

A palavra reservada é NULL em todas as letras maiúsculas. Um campo com o valor **Nulo** ou **Nulo**, por exemplo, é aceitável. Use somente NULL para limpar um campo específico.

Todos os valores de campo NULL obtidos de uma fonte de dados de conjunto de importação são inseridos na tabela de preparação como valores de campo vazios. Você não deve usar o termo NULL como um valor de campo em mapas de transformação de conjunto de importação ou em qualquer lugar nos campos **Nome** ou **Sobrenome**. Além disso, não use NULL em campos de referência, pois o sistema interpreta o valor como uma cadeia de caracteres que contém a palavra NULL, não como uma palavra reservada.

Exibir regras de negócio

As regras de exibição são processadas quando um usuário solicita um formulário de registro.

Os dados são lidos do banco de dados, as regras de exibição são executadas e o formulário é apresentado ao usuário. O objeto atual está disponível e representa o registro recuperado do banco de dados. Todas as mudanças de campo são temporárias, pois ainda não foram enviadas para o banco de dados. Para o cliente, os valores do formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

parecem ser os valores do banco de dados; não há indicação de que os valores foram modificados em uma regra de exibição. Este é um conceito semelhante aos campos calculados.

O objetivo primário das regras de exibição é usar um objeto de bloco de anotações compartilhado, *g_scratchpad*, que também é enviado ao cliente como parte do formulário. Isso pode ser útil quando você precisa criar scripts de cliente que exigem dados do servidor que normalmente não fazem parte do registro que está sendo exibido. Na maioria dos casos, isso exigiria um client script fazendo uma chamada de retorno para o servidor. Se os dados puderem ser determinados antes da exibição do formulário, será mais eficiente fornecer os dados ao cliente no carregamento inicial. O objeto de bloco de anotações do formulário é um objeto vazio por padrão e usado somente para armazenar pares de dados nome:valor.

Para preencher o bloco de anotações do formulário com dados de uma regra de exibição:

```
// From display business rule
g_scratchpad.someName = "someValue";
g_scratchpad.anotherName = "anotherValue";

// If you want the client to have access to record fields not being displayed on the form
g_scratchpad.created_by = current.sys_created_by;

// These are simple examples, in most cases you'll probably perform some other
// queries to test or get data
```

Para acessar os dados do bloco de anotações do formulário a partir de um client script:

```
// From client script
if(g_scratchpad.someName == "someValue") {
  //do something special
}
```

Regra de negócios da Gestão de estado ativo da tarefa

Esta regra de negócios determina se o valor do campo ativo precisa ser alterado com base nas mudanças no campo **Estado**.

A regra de negócio Gestão de estado ativo da tarefa é executada quando o **Estado** é alterado para um registro de tarefa. Sua ordem de execução é 50 e é executada antes da maioria das outras regras de negócios de tarefa.

Se a tabela de tarefas atual tiver o atributo *close_states* definido em sua tabela, ou se for herdado de uma tabela de nível superior, a regra determinará se o campo ativo precisa ser alterado. Isso é feito comparando os valores de estado anteriores e atuais.

- Se o estado mudar de um estado ativo para um estado inativo, o campo **Ativo** será definido como falso.
- Se o estado mudar de um estado inativo para um estado ativo, o campo **Ativo** será definido como verdadeiro, reativando ou reabrindo efetivamente a tarefa.

É recomendável que você aproveite a ação *(current.active.changesTo([true/false])* em sua regra de negócios, em vez de criar regras em cada tabela de tarefas que marcam tarefas como inativas ou ativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de scripts de regra de negócio

Encontre um exemplo de script de regra de negócios que ajude você com um requisito da sua organização.

Nota:
Essas instruções e exemplos fornecem orientação geral sobre como implementar esta funcionalidade. Para obter ajuda com casos de uso exclusivos, consulte o Fórum da comunidade de desenvolvedores , onde é possível fazer perguntas, interagir com outros desenvolvedores e pesquisar soluções existentes.

Comparar campos de data em uma regra de negócio

É possível comparar dois campos de data ou dois campos de data e hora em uma regra de negócios e anular uma inserção ou atualização de registro se eles não estiverem corretos.

Por exemplo, você pode querer que uma data de início seja anterior a uma data de término. A seguir está um script de exemplo:

```
if ((!current.u_date1.nil()) && (!current.u_date2.nil())) {
 var start = current.u_date1.getGlideObject().getNumericValue();
 var end = current.u_date2.getGlideObject().getNumericValue();
 if (start > end) {
  gs.addInfoMessage('start must be before end');
  current.u_date1.setError('start must be before end') ;
  current.setAbortAction(true);
} }
```

Este exemplo foi testado em scripts globais e pode precisar de mudanças para funcionar em scripts com escopo. Além de possivelmente precisar de mudanças de API, a segurança é mais estrita em scripts com escopo.

Como prática recomendada, torne a regra de negócios uma regra anterior para ações de inserção e atualização. No script de exemplo:

- *u_date1* e *u_date2* são os nomes dos dois campos de data. Substitua esses nomes pelos seus próprios nomes de campo.
- A primeira linha verifica se ambos os campos realmente têm um valor.
- As próximas duas linhas criam variáveis que têm os valores numéricos das datas.
- As próximas duas linhas criam mensagens de alerta diferentes para o usuário final: uma na parte superior do formulário e uma no campo *u_date1* no formulário.
- A última linha anula a inserção ou a atualização se os campos de data não estiverem corretos.

Este é um exemplo mais complexo da comparação acima. Se você tiver mais de um par de datas de início e término, poderá usar matrizes conforme mostrado. Além disso, este script requer que as datas de entrada estejam dentro de um determinado intervalo, neste caso, não menos de 30 dias no passado e não mais de 365 dias no futuro.

```
// Enter all start and end date fields you wish to check, as well as the previous values
// Make sure that you keep the placement in the sequence the same for all pairs
var startDate = new Array(current.start_date,current.work_start);
var prevStartDate = new Array(previous.start_date,previous.work_start);
var endDate = new Array(current.end_date,current.work_end);
var prevEndDate = new Array(previous.end_date,previous.work_end);

// The text string below is added to the front of ' start must be before end'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var userAlert = new Array('Planned','Work');

// Set the number of Previous Days you want to check
var pd = 30;
// Set the number of Future Days you want to check
var fd = 365;

// You shouldn't have to modify anything below this line

var nowdt = new GlideDateTime();
nowdt.setDisplayValue(gs.nowDateTime());
var nowMs = nowdt.getNumericValue();
var pdms = nowMs;

// Subtract the product of previous days to get value in milliseconds
pdms -= pd * 24 * 60 * 60 * 1000;
var fdms = nowMs;

// Add the product of future days to get value in miliseconds
fdms += fd * 24 * 60 * 60 * 1000;
var badDate = false;

 // Iterate through all start and end date / time fields
for (x = 0; x < startDate.length; x ++) {
  if ((!startDate[x].nil()) && (!endDate[x].nil())) {
    var start = startDate[x].getGlideObject().getNumericValue();
    var end = endDate[x].getGlideObject().getNumericValue();
    if (start > end) {
      gs.addInfoMessage(userAlert[x] + ' start must be before end');
      startDate[x].setError(userAlert[x] + ' start must be before end');
      badDate = true; }
    else if ((prevStartDate[x]) != (startDate[x])) {
      if (start < pdms) {
        gs.addInfoMessage(userAlert[x] + ' start must be fewer than ' + pd + ' days ago');
        startDate[x].setError(userAlert[x] + ' start must be fewer than ' + pd  + ' days ago');
        badDate = true; } }
    else if ((prevEndDate[x]) != (endDate[x])) {
      if (end > fdms) {
        gs.addInfoMessage(userAlert[x] + ' end must be fewer than ' + fd + ' days ahead');
        endDate[x].setError(userAlert[x] + ' end must be fewer than ' + fd + ' days ahead');
        badDate  = true ;
} } } }
if (badDate == true ) {
  current. setAbortAction ( true ) ; }
```

Analisar cargas XML

Os campos no formato XML podem ser analisados com a função *getXMLText* do sistema.

Os campos que são inseridos no banco de dados no formato XML, como a carga útil de uma linha ecc_event, podem ser analisados com a função *getXMLText* do sistema. A função *getXMLText* usa uma cadeia de caracteres e uma expressão XPATH. Por exemplo:

```
var name = gs.getXMLText("<name>joe</name>", "//name");
```

retorna a cadeia de caracteres "joe".

Supondo que o campo "carga" contenha XML, a chamada de função pode ser semelhante a:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var name = gs.getXMLText(current.payload, "//name");
```

Para obter informações sobre XPATH, visite w3escolas .

Anular uma ação de banco de dados em uma regra de negócio anterior

Em um script de regra de negócio anterior, você pode cancelar ou anular a ação do banco de dados atual usando o método `setAbortAction()`.

Por exemplo, se a regra de negócio anterior for executada durante uma ação de inserção e você tiver uma condição no script que chama current.setAbortAction(true), o novo registro armazenado em current não será criado no banco de dados. A regra de negócios continua a ser executada após a chamada `de setAbortAction()` e todas as regras de negócios subsequentes serão executadas normalmente. Chamar este método somente impede a ocorrência da ação do banco de dados.

Você pode usar o método `isActionAborted()` para determinar se a ação do banco de dados atual (inserir, atualizar, excluir) será anulada. `isActionAborted()` é inicializado para novos threads e o método `next()` define explicitamente seu valor como falso.

Nota:
`setAbortAction()` só pode ser executado a partir do mesmo escopo do registro cuja ação está sendo anulada. current.setAbortAction não será respeitado se executado em uma regra de negócios definida em um escopo diferente.

Determinar a operação que acionou a regra de negócio

Você pode gravar um script para uma regra de negócio que é acionada em mais de uma ação de banco de dados.

Se você quiser que o script de regra de negócios se ramifica dinamicamente, dependendo da ação que acionou o evento, poderá usar a função `operação ()`. Por exemplo:

```
if(current.operation() == "update") {
  current.updates ++; }
  if(current.operation() == "insert") {
    current.updates = 0; }
```

Usar uma condição OR em uma regra de negócio

Uma condição **OR** pode ser adicionada a qualquer parte da consulta em uma regra de negócio.

Uma condição **OR** pode ser adicionada a qualquer parte de consulta em uma regra de negócios com o método `addOrCondition()`. O exemplo abaixo mostra uma consulta para localizar todos os incidentes que têm prioridade 1 ou 2. A primeira `condição addQuery()` é definida como uma variável e é usada na condição **OR**.

```
var inc = new GlideRecord('incident');
var qc = inc.addQuery('priority','1');
qc.addOrCondition('priority','2');
inc.query();
while(inc.next()) {
  // processing for the incident goes here
}
```

O script a seguir é um exemplo mais complexo, usando duas variáveis de condição de consulta fazendo o equivalente a (prioridade = 1 OU prioridade = 2) E (impacto = 2 OU impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

= 3). Os resultados da condição **OR** são executados com duas variáveis, *qc1* e *qc2*. Isso permite que você manipule o objeto de condição de consulta posteriormente no script, como dentro de uma condição IF ou loop WHILE.

```
var inc = new GlideRecord('incident');
var qc1 = inc.addQuery('priority','1');
qc1.addOrCondition('priority','2');
var qc2 = inc.addQuery('impact','2');
qc2.addOrCondition('impact','3');
inc.query();
while(inc.next()) {
  // processing for the incident goes here
}
```

Fazer referência a uma lista do Glide a partir de uma regra de negócios

Um campo definido como uma lista de glide é uma matriz de valores armazenados em um único campo.

Aqui estão alguns exemplos de como processar um campo glide_list ao escrever regras de negócios. Geralmente, um campo glide_list contém uma lista de valores de referência para outras tabelas.

Exemplos

Por exemplo, o campo **Lista** de observação em tarefas é um glide_list que contém referências a registros de usuário.

O código abaixo mostra como fazer referência ao campo.

```
// list will contain a series of reference (sys_id) values separated by a comma
// array will be a javascript array of reference values
var list = current.watch_list.toString();
var array = list.split(",");
for (var i=0; i < array.length; i++) {
   gs.print("Reference value is: " + array[i]);
}
```

Saída:

```
*** Script: Reference value is: 62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1
*** Script: Reference value is: c2826bf03710200044e0bfc8bcbe5d45
*** Script: Reference value is: 5f74e421c0a8010e01ec0d74a7ee2cc6
*** Script: Reference value is: 06826bf03710200044e0bfc8bcbe5d57
```

Você também pode obter os valores de exibição associados aos valores de referência usando o método *`getDisplayValue()`* conforme mostrado abaixo.

```
// list will contain a series of display values separated by a comma
// array will be a javascript array of display values
var list = current.watch_list.getDisplayValue();
var array = list.split(",");
for (var i=0; i < array.length; i++) {
   gs.print("Display value is: " + array[i]);
}
```

Saída:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
*** Script: Display value is: Abel Tuter
*** Script: Display value is:  Ashley Leonesio
*** Script: Display value is:  Charles Beckley
*** Script: Display value is:  Cherie Fuhri
```

Use indexOf("searchString") para encontrar uma cadeia de caracteres em uma lista do Glide

Use *indexOf*("*searchString*") para retornar o local da cadeia de caracteres passada para o método se o campo da lista de glide, como uma lista de observação, tiver pelo menos um valor.

Se o campo estiver vazio, ele retornará indefinido. Para evitar o retorno de um valor indefinido, siga um destes procedimentos:

- Força o campo a uma cadeia de caracteres, como *watch_list.toString().indexOf*("*searchString*")
- Verifique se há um campo de lista do Glide vazio com uma condição antes de usar *indexOf()*, como: se (*watch_list.nil()* || *watch_list.indexOf*("*searchString*") == -1)

Bloquear contas de usuário

Você pode bloquear contas de usuário se o usuário não estiver ativo.

O script de regra de negócios a seguir bloqueia as contas de usuário se o usuário não estiver ativo no diretório LDAP ou se não tiver acesso de autoatendimento, itil ou de administrador à instância.

```
// Lock accounts if bcNetIDStatus != active in LDAP and user does not
// have self-service, itil or admin role
var rls = current.accumulated_roles.toString();
if(current.u_bcnetidstatus == 'active' && (rls.indexOf(',itil,') > 0 ||
  rls.indexOf(',admin,') > 0 ||
  rls.indexOf(',ess,') > 0 )) {
  current.locked_out = false; }
else {
  current.locked_out = true; }

var now_GR = new GlideRecord("sys_user");
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  now_GR.update();
  gs.info("updating " + gr.getDisplayValue());
}
```

Regra de negócio antes da consulta padrão

Você pode usar uma regra de negócios de consulta que é executada antes que uma consulta de banco de dados seja feita.

Use esta regra de negócios de consulta para impedir que os usuários acessem determinados registros. Considere o exemplo a seguir de uma regra de negócios padrão que limita o acesso a registros de incidentes.

- Nome: consulta de incidente
- Tabela: incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando: antes, consulta
- Script:

```
if(!gs.hasRole("itil") && gs.isInteractive()) {
 var u = gs.getUserID();
 var qc =
current.addQuery("caller_id",u).addOrCondition("opened_by",u).addOrCondition("watch_list","C
ONTAINS",u);
 gs.print("query restricted to user: " + u); }
```

Este exemplo evita que os usuários acessem registros de incidentes, a menos que eles tenham a função itil ou estejam listados no campo **Solicitante** ou **Aberto por**. Portanto, por exemplo, quando os usuários de autoatendimento abrem uma lista de incidentes, eles só podem ver os incidentes que enviaram.

Nota:
Você também pode usar controles de acesso para restringir os registros que os usuários podem ver.

Eventos do sistema

Eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta às condições.

O sistema usa regras de negócios para monitorar as condições do sistema e gerar registros de eventos na tabela Evento [sysevent], que também é conhecida como log de eventos ou fila de eventos.

As regras de negócios de geração de eventos geralmente usam esta lógica de script:

Se [alguma condição for verdadeira para o registro atual], [adicionar um evento específico à fila].

Por exemplo, aqui estão algumas das condições na regra de negócio de **evento de incidente** :

- Se um usuário adicionar um comentário a um registro de incidente, adicione um evento *`incident.commented`*.
- Se um usuário adicionar um registro de incidente, adicione um evento *`incident.inserted`*.
- Se um usuário atualizar um registro de incidente, adicione um evento *`incident.updated`*.

As regras de negócios de geração de eventos usam o método GlideSystem *`eventQueue`* para inserir registros de evento, que normalmente contêm estas informações:

Campos de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do evento. Os nomes de evento de linha de base incluem o registro afetado e a ação de gatilho, como *`incident.commented`*.
Parm1	Parâmetro específico do evento que o sistema usa para passar informações de registro para outras partes do sistema, como um SYS ID de registro ou um valor de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 negócios foi executada.
Instância	SYS ID do registro ao qual este evento se aplica.

Os trabalhos programados leem periodicamente a fila de eventos e os encaminham para o manipulador apropriado para processamento. O manipulador usa informações de registros de evento para executar algum tipo de ação, como:

- Executar uma ação de script
- Programar um trabalho
- Enviar uma notificação
- Acionar uma atividade de fluxo de trabalho
- Acionar um monitor de inatividade

Por padrão, o sistema fornece eventos que cobrem uma exibição ampla da atividade da aplicação. Se os eventos existentes não atenderem às suas necessidades, você poderá criar seus próprios eventos para observar mudanças específicas nos registros.

Para treinamento de desenvolvedor, consulte Execuções programadas de script e Objetivos de eventos no ServiceNow® Site do desenvolvedor.

Processamento de eventos durante o upgrade da plataforma

Configure as seguintes propriedades para determinar quais eventos devem ser processados durante um upgrade de plataforma:

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe**: defina como **verdadeiro** para processar todos os eventos durante o upgrade da plataforma. Padrão = **falso**.
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events**: configure uma lista separada por vírgulas de nomes de eventos para indicar que somente os eventos especificados são processados. Padrão =<empty> .

  Esta propriedade é relevante somente quando `glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`.

Registro de eventos

O registro de eventos lista os eventos que o sistema reconhece. Use eventos registrados para automatizar outras atividades, como ações de script ou notificações.

Depois de criar um novo evento e uma regra de negócios que usa o evento, você deve registrá-lo.

O registro permite que outras partes do sistema, como notificações por e-mail e SMS e ações de script, vejam o evento em sua lista de eventos disponíveis e reajam ao evento quando ele ocorrer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Estados do evento

O estado do evento descreve em que parte do ciclo de vida o evento está.

Estados do evento

Estado	Descrição
Pronto	O sistema criou o evento e ele está na fila aguardando para ser processado.
Processado(s)	O evento foi executado com sucesso. Um evento não aciona necessariamente nenhuma ação adicional quando processado. A funcionalidade adicional deve fazer uso do evento.
Erro	O evento encontrou um erro durante o processamento. Esse estado geralmente é causado por parâmetros de evento inválidos. O reprocessamento do evento pode resolver o erro.
Transferido	O evento foi girado para um fragmento diferente da tabela Evento [sysevent]. Quando um evento é girado, um registro duplicado é criado em um fragmento ativo a ser processado. Um trabalho programado processa o evento quando ele é o próximo na fila, mas não é possível prever quando isso acontecerá, pois vários eventos podem precisar ser processados antes dele. Portanto, você pode reprocessar o evento. Consulte Reprocessar um evento.

Logs de eventos

O log de eventos registra todos os eventos do sistema que ocorrem na Now Platform.

Este log fornece as seguintes informações para todos os eventos que ocorrem:

Log de eventos

Campo	Descrição
Criado	Data e hora do evento para a localidade da máquina que executa a instância.
Nome	Nome do evento conforme listado no Registro de eventos.
URI (Identificador uniforme de recursos)	Consulta HTTP que gerou o evento.
Parm1	Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário.
Parm2	Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário.
Tabela	Tabela de banco de dados usada para este evento.
Processado(s)	Data e hora em que o evento foi processado. Esta hora reflete a localidade da máquina que executa a instância.
Tempo de processamento	Tempo necessário para processar este evento, em milissegundos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

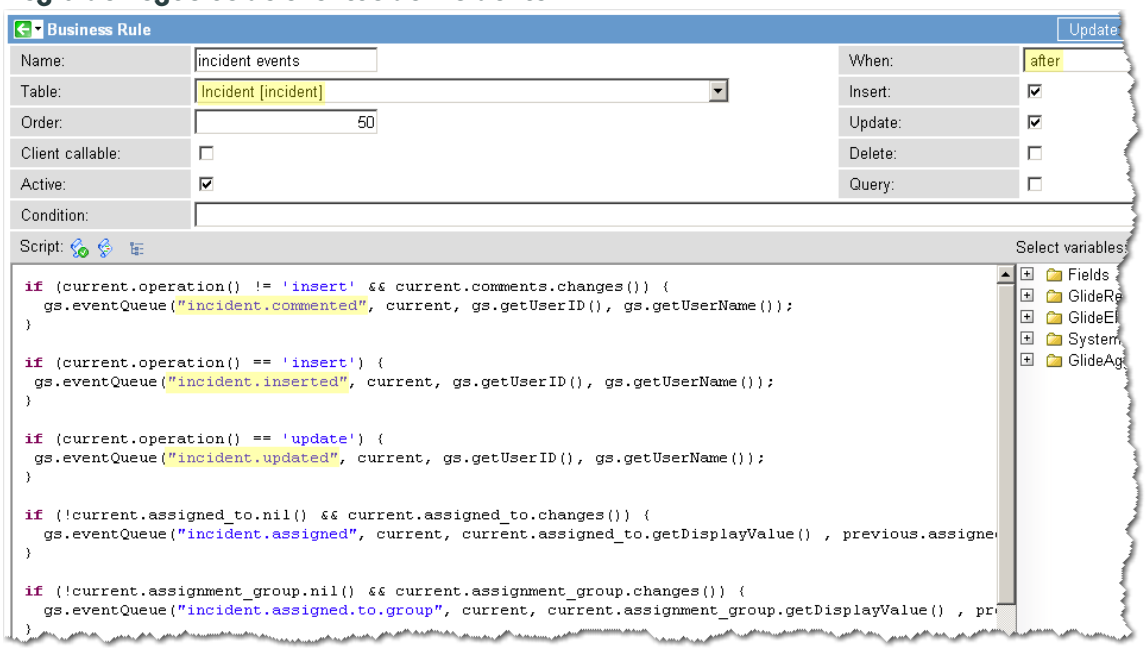
Log de eventos

Campo	Descrição
Fila	Nome da fila do processador

A regra de negócios de eventos de incidente

A regra de negócios de eventos de incidente vem com o sistema e define vários eventos que podem ser acionados por diferentes ações na tabela Incidente.

Regra de negócios de eventos de incidente



Esta regra de negócios define vários eventos, três dos quais são acionados depois que um registro na tabela Incidente é inserido ou atualizado. O primeiro script é:

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

A condição neste script requer que uma mudança seja feita no campo **Comentários** em um registro de incidente existente (não inserido). Se esta condição for verdadeira, a plataforma adicionará o evento incident.commented à fila de eventos.

A segunda condição requer que um registro seja inserido antes que o evento seja adicionado à fila.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

A terceira condição é verdadeira sempre que o registro de incidente é atualizado (incluindo atualizações no campo **Comentários**, conforme especificado pelo primeiro script).

```
if (current.operation() == 'update')
```

A parte de cada script, a função `gs.eventQueue`, adiciona o evento à fila de eventos. Esta declaração usa a seguinte sintaxe, iniciada com chaves:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

A função *gs.eventQueue* usa os seguintes parâmetros:

Nota:
A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócio que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Scripts de amostra da regra de negócios de eventos de mudança

Vários scripts são encontrados na regra de negócios de eventos de mudança de linha de base.

Esta regra de negócios define eventos que são acionados depois que uma solicitação de mudança é inserida ou atualizada.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
  }

  // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
  if (!previous.assigned_to.nil()) {
     if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
        (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
       gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
 previous.assigned_to);
     }
   }
  // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
  else if (!current.assigned_to.nil()) {
    if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
        (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
 current.assigned_to);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }
  }
}
```

Ações de script

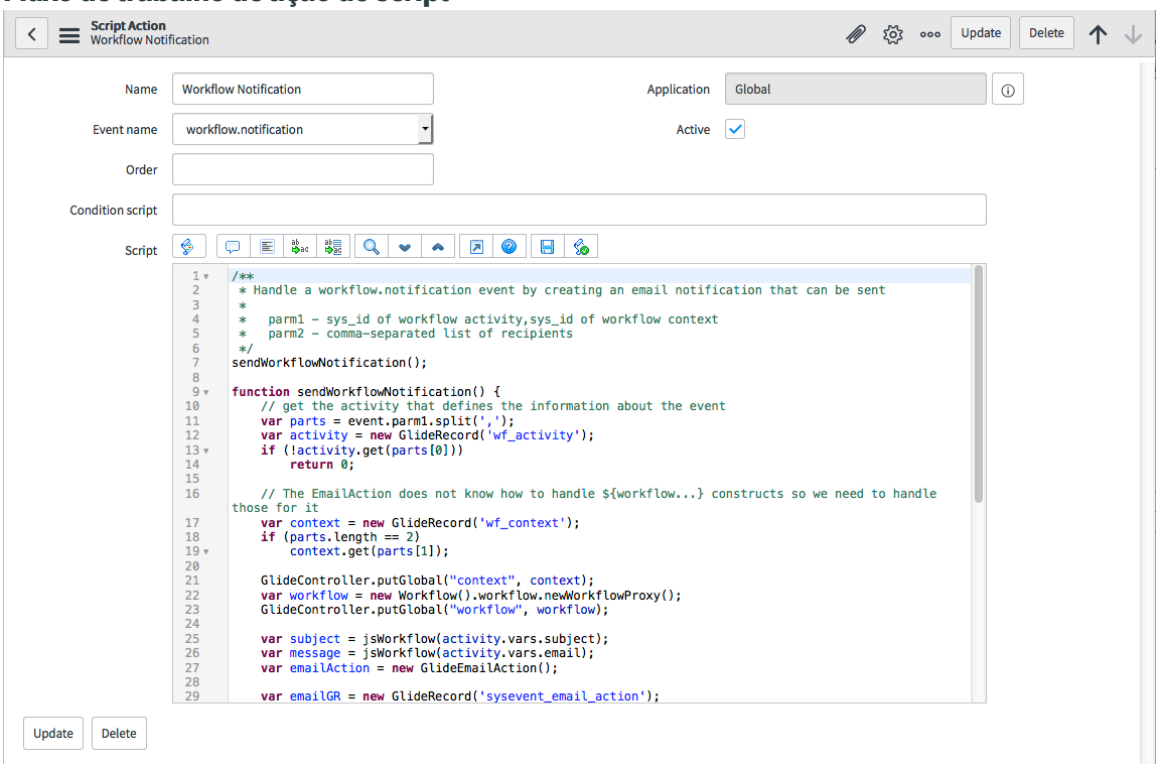
Você pode usar ações de script para criar scripts do lado do servidor que executam uma variedade de tarefas, como modificar um item de configuração (IC) ou gerenciar tentativas de login com falha. As ações de script são acionadas somente por eventos.

Configuração

Para criar uma nova ação de script, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Ações de script** e clique em **Novo**.

Esta é uma amostra de uma ação de script que cria uma notificação por e-mail para a atividade de fluxo de trabalho:

Fluxo de trabalho de ação de script



Eventos globais

Sua instância tem uma função global chamada *global_events()* que é acionada a partir de uma regra de negócios quando ocorrem determinadas condições.

Esta função é acionada quando sua instância é:

- Inserindo novos registros
- Atualizando registros existentes
- Adicionar comentários a um registro existente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuir um registro a um usuário
- Excede o temporizador inativo de um registro

Por exemplo, se você adicionar o script global.events(current) a uma regra de negócios na tabela change_request, a instância configurará automaticamente os seguintes eventos:

- change_request.inserido
- change_request.atualizado
- change_request.comentado
- change_ request.atribuído
- change_ request.inativo

Criar um evento

Se você não encontrar um evento existente adequado, poderá criar o seu próprio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócio que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e, em seguida, selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Conclusão do formulário de registro do evento

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do seu novo evento.
Tabela	Tabela de banco de dados para este evento. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem.
Fila	Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado. Use somente letras minúsculas, sem espaços e sem caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, my_queue. Consulte Using custom queues to process events .
Prioridade	Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso de chamador restrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Restrição do solicitante: as chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ◦ Rastreamento de chamadas: as chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócios que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Verifique se há informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

3. Clique no link relacionado **Regras de negócios**.
4. Se você estiver criando um evento para uma tabela do sistema de base, selecione a regra de negócios de evento existente para a tabela.

   Example
   Por exemplo, selecione a regra de negócios *`sc request events`* para criar um evento de solicitação personalizado.
5. Se você estiver atualizando uma regra de negócios de evento existente, adicione uma nova condição ao **Script**.

   Example
   O script de exemplo a seguir adiciona um evento *`request.commented`* com o SYS ID do usuário como parm1 e o nome de usuário do usuário para parm2.

   ```
   if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
   gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
   }
   ```
6. Se você estiver criando um evento para uma tabela personalizada, crie uma nova regra de negócios que seja executada após as operações do banco de dados.

   Example
   Por exemplo, esta regra de negócio define vários eventos para uma aplicação personalizada chamada Eventos de Marketing.

   Exemplo de regra de negócio de evento

Campo	Valor
Nome	Eventos do participante
Tabela	Participante [x_snc_marketing_ev_apartee]
Aplicação	Eventos de Marketing
Avançado	Selecionado
Quando	depois
Inserir	Selecionado
Atualizar	Selecionado
Excluir	Selecionado
Script	Adicionar script personalizado que:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
	○ Verifica se há uma ou mais condições no registro atual. ○ Chama o método gs.eventQueue() e especifica um nome de evento. Consulte o exemplo de código.

Nota:
Se você adicionar Condições de **filtro , Condições**de **função**ou um valor de **Condição**, verifique se ele executa a regra de negócios quando esperado.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when marketing event changes
      if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when attendee deleted
      if(current.operation() == 'delete') {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
           current.marketing_event, current.email);
}
})(current, previous);
```

7. Registre o evento.

O que Fazer Depois
Crie uma ação de script ou notificação para processar o evento.

Tópicos relacionados

Registrar um evento

Ações de script

Registrar um evento

Você pode registrar um evento para uma tabela específica e uma regra de negócios que aciona o evento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para registrar um evento, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e, em seguida, clique em **Novo**.

2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conclusão do formulário de registro do evento

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do seu novo evento.
Tabela	Tabela de banco de dados para este evento. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem.
Fila	Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado. Use somente letras minúsculas, sem espaços e sem caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, `my_queue`. Consulte Using custom queues to process events .
Prioridade	Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso de chamador restrito. ○ Restrição do solicitante: as chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Rastreamento de chamadas: as chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócios que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Verifique se há informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

Reprocessar um evento

Você pode disparar o evento novamente para fins de teste ou diagnóstico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Logs do sistema** > **Eventos**.
2. Abra um evento.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Reprocessar evento**.
   O evento retorna para a fila de eventos.

Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

Passe dois parâmetros de evento que enviam informações sobre um registro ou registros relacionados de um fluxo de trabalho para uma notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** e defina um novo evento a ser chamado.
2. Crie a etapa de atividade que chama o evento do fluxo de trabalho e atribua os dois parâmetros possíveis. Esses parâmetros podem ser referências ou campos no registro que acionou o fluxo de trabalho, como `current.number` para o número do item da solicitação. Você também pode fazer referência com pontos em registros em outras tabelas. O evento envia as informações dos parâmetros para a notificação que ele aciona.
3. Recupere os parâmetros na notificação com scripts de e-mail usando `event.parm1` e `event.parm2`. Por exemplo:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:

Outro exemplo usando SYS IDs fornece acesso a qualquer coisa no registro que acionou o fluxo de trabalho. Use um script como este para enviar informações sobre uma mudança ou solicitação para a equipe de suporte, por exemplo.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
  // Do something.
}
```

Tópicos relacionados

Script para notificações por e-mail

Mover um evento

Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada com apenas um clique.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Registro de eventos**.
   Uma lista de eventos registrados é exibida.
2. Selecione o evento que você deseja mover.
   O formulário de Registro de evento do evento selecionado é exibido.
3. Selecione **Mover para a fila padrão** para mover o evento da fila atual e acelerar sua execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

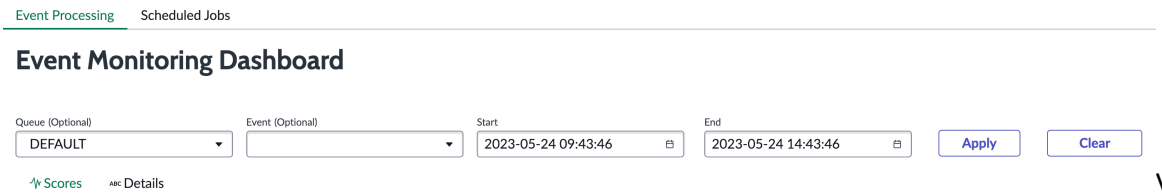
Nota:
Se você estiver na fila padrão, terá a opção **Mover para fila de eventos adaptáveis** para selecionar.

O processador pode executar apenas um evento de cada vez. Portanto, se você mover um evento para uma fila, ele será executado somente quando o processador estiver disponível.

4. **Opcional:** Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Eventos adaptáveis** para rastrear o tempo médio de execução dos eventos.
   Você pode selecionar qualquer evento de movimentação lenta e mudar a fila conforme necessário. Você também pode registrar um evento para aparecer na lista de registros de eventos.

Monitorar eventos do sistema e trabalhos programados

Use o módulo **Painel de eventos e trabalhos** do sistema para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e monitorar o sistema de processamento de trabalhos programados na guia do painel **Trabalhos programados**.



Você precisa instalar o aplicativo de painel para exibir informações sobre eventos e filas. Para obter mais informações, consulte . 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
  - Pontuações - Pontuações atuais
  - Pontuações-Tendências
- Detalhes: consulte Detalhes-Configurar um alerta para obter mais informações.

Para exibir os detalhes dos trabalhos concluídos, selecione a guia **Trabalhos programados**. Para obter mais informações, consulte Entenda o painel de trabalhos programados.

Consulte se quiser saber mais sobre as funções necessárias para o acesso ao painel de eventos e trabalhos do sistema.

Funções do painel de eventos e trabalhos do sistema

O painel de eventos e trabalhos é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de sistema [admin]

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador pode acessar todas as informações no painel de eventos e trabalhos. Eles também podem configurar um alerta em um nível de instância.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Entenda o painel de eventos do sistema

Use o painel Processamento de eventos do sistema para definir os filtros para exibir informações sobre eventos e filas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Painel de eventos e trabalhos do sistema**.
   O Painel de monitoramento de eventos é exibido.
2. Selecione a Fila e o Evento sobre os quais você deseja exibir as informações.

   Nota:
   Por padrão, a fila padrão é selecionada. Você também pode selecionar outros tipos de fila e de evento.

3. Defina as datas de início e de término para as quais você deseja exibir as filas e as informações de eventos.
4. Selecione Aplicar para aplicar o conjunto de filtros usando as etapas acima.

   Nota:
   Você também pode limpar o filtro usando Limpar e fazer novas seleções.

   As seções Pontuações e Detalhes são exibidas com base nas suas seleções.

Pontuações - Verificações de integridade do processamento de eventos

A guia Pontuações e mostra o que está acontecendo no sistema de processamento de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuidores ativos	Indica se há um delegador de evento habilitado. O delegador de eventos é responsável por delegar eventos para filas que usam a funcionalidade de evento delegado. Clicar no cartão abrirá a lista de delegadores. **Nota:** O número de delegadores em verde é positivo.
Processadores ativos	O número de processadores de eventos ativos no sistema de eventos. Clique no cartão para ir para a lista de processadores ativos (se houver). **Nota:** O número em vermelho indica que o processador precisa ser configurado.
Alertas de Processamento de eventos	O número de alertas de processamento de eventos nas últimas 5 horas. Clicar no cartão leva você para a tabela Alertas de eventos que tem todos os alertas correspondentes
Trabalhos de Processamento de eventos em atraso	O número de eventos de processamento de trabalhos programados que estão atrasados

Pontuações - Pontuações atuais

Use a seção Pontuações atuais para ter uma verificação direta na tabela sys_event e mostrar os estados atuais dos eventos.

Campo	Descrição
Total de eventos	Total de eventos no sistema dentro do período definido
Total de prontos	Total de eventos que estão prontos para serem processados
Total em processamento	Total de eventos que estão sendo processados
Total de processados	Total de eventos que já foram processados
Erro total	Total de erros nos eventos
Total de transferidos	Total de eventos que foram transferidos de um gráfico para o próximo

Pontuações-Tendências

Use a seção Tendências para ter uma compreensão gráfica baseada em métrica das atividades no sistema de processamento de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 delegação de eventos	Métrica coletada relacionada à delegação de eventos
Tendência do processador de eventos	Métrica coletada para os vários processadores de eventos
Tendência de evento	Métrica para eventos específicos
Tendência do manipulador de ação de script/e-mail	Métrica coletada para manipuladores de eventos

Detalhes-Configurar um alerta

Revise os detalhes de um conjunto de alertas a cada 15 minutos, principalmente em um nível de instância. Por padrão, cinco alertas são fornecidos junto com a aplicação. Os alertas são configurados com base em um conjunto de condições, incluindo a fila à qual ele se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Configurar alertas**.
   A tabela Configurações de alerta de eventos é exibida.
2. Selecione um dos alertas disponíveis para fazer mudanças nas condições que acionarão um alerta.

   Nota:
   Você recebe uma notificação no ícone de notificação quando o alerta é criado.

3. Ir para **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Alertas**.
   A lista de Alertas de evento é exibida.

   Nota:
   As condições de alerta são validadas a cada 15 minutos aproximadamente.

4. Selecione o alerta que você acabou de atualizar.

   Nota:
   Você pode abrir o formulário de Alerta de evento para o alerta selecionado selecionando a coluna Criado. Se você selecionar a coluna Configuração de alerta, o formulário de Configuração de alerta de evento para o alerta selecionado será exibido. Você também pode abrir o formulário de Alerta de evento selecionando o ícone "i".

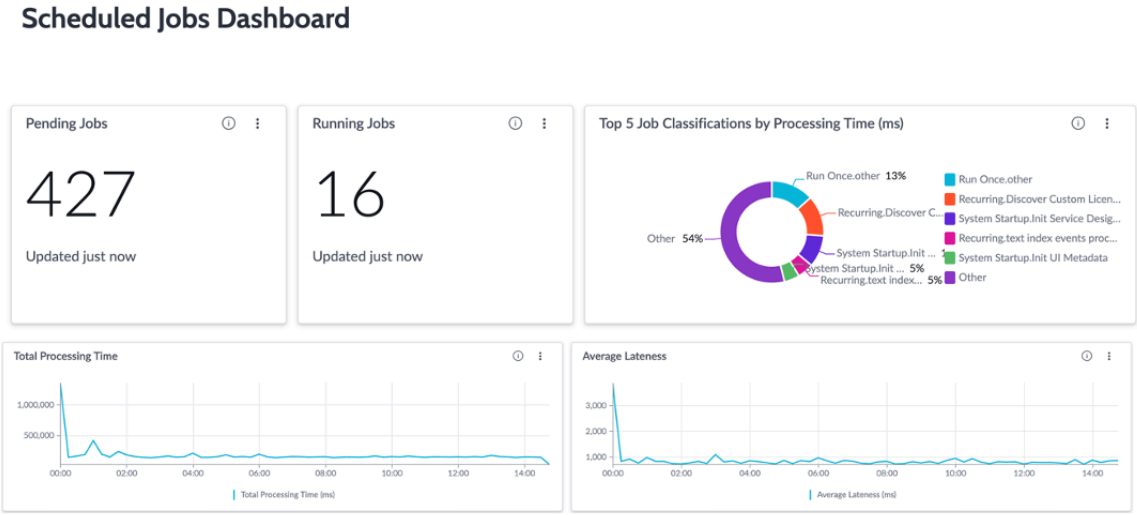
5. **Opcional:** Selecione **Redefinir alerta** se a notificação de alerta não for mais necessária.

Entenda o painel de trabalhos programados

Exiba os detalhes dos trabalhos concluídos acessando as exibições de histórico de trabalhos no nível do nó e no nível da instância no Painel de trabalhos programados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os cartões a seguir aparecem no painel

Campo	Descrição
Trabalhos pendentes	Trabalhos que serão executados em breve.
Trabalhos em execução	Trabalhos que estão sendo executados ativamente.
5 principais classificações de trabalhos por tempo de processamento (ms)	Visão geral dos trabalhos que demoram mais. Você pode clicar em qualquer parte do diagrama de pizza para mostrar mais detalhes sobre o trabalho específico selecionado.
Tempo total de processamento	Representação gráfica do tempo de processamento dos trabalhos. Se você quiser saber o motivo de um pico súbito no tempo de processamento, poderá selecioná-lo nos gráficos e será direcionado para a lista de trabalhos e seu tempo de processamento.
Atraso médio	Representação gráfica do atraso médio para iniciar o trabalho programado.

Tabelas de histórico de trabalho

As tabelas de histórico de trabalho fornecem detalhes sobre o desempenho das classificações de trabalho. Você pode exibir esse desempenho no nível da instância ou por nível de nó. Os dados refletidos são da janela de 15 minutos mais recente.

- Por nó: a tabela Tendências de classificação de trabalho de programação por nós é a tabela mais recente porque, assim que um trabalho é concluído, ele coloca as informações em uma fila e a tabela de nós correspondente é atualizada.
- Por instância: a tabela Tendências de classificação de trabalho de programação reflete uma exibição agregada do processamento do trabalho em todos os nós. Portanto, os dados nesta tabela estão atrasados pelo menos 15 minutos em comparação com a tabela Tendências de classificação de trabalho de programação por nós.

Essas tabelas têm os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação de trabalho	
Nome do nó	**Nota:** Esta coluna está visível somente na tabela Tendências de classificação de trabalho de programação por nós
Contagem de execução	
Tempo médio de processamento	
Atraso médio	

Catálogo de serviços designer de item

O Designer de item do Catálogo de serviços permite que os não administradores criem, mantenham e publiquem itens do catálogo. Ele usa um design estruturado e um processo de publicação para garantir a consistência do uso.

A partir da versão Washington DC, o Designer de item Catálogo de serviços não será mais implantado, aprimorado ou compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

O designer de item é mais adequado para gerenciar itens que têm perguntas básicas, aprovações e tarefas.

Nota:
Para criar e gerenciar itens mais complexos, use os recursos do Catálogo de serviços para criação de itens.

Fluxo do processo do designer de item

- Os administradores ou administradores de catálogo configuram o ambiente de design para habilitar um processo controlado de design do item e processar solicitações de categoria.
- Os gerentes de catálogo solicitam categorias, depois gerenciam suas categorias. Um usuário solicita uma categoria, solicitando para se tornar o gerente dessa categoria ou atribuindo outro usuário como o gerente da categoria.
  1. Um administrador ou administrador de catálogo processa essa solicitação, criando a categoria com um gerente de categoria selecionado.
  2. O gerente de categoria opcionalmente atribui editores de catálogo a uma categoria que eles gerenciam.
- Os gerentes e editores de catálogo usam o design de item do catálogo para executar as seguintes atividades.
  1. Criar itens dentro de uma categoria à qual eles estão atribuídos.
  2. Criar perguntas, aprovações, tarefas e seções para o item.
  3. Publicar itens na categoria após a revisão.
- Os usuários de autoatendimento podem usar o Catálogo de serviços para solicitar itens na categoria, como qualquer item 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.

Funções de designer de item do catálogo

Título da função [name]	Descrição
Administrador [admin] Administrador de catálogo [catalog_admin]	Pode configurar o ambiente do designer de item do catálogo e processar solicitações de categorias. Também pode executar outras funções do catálogo de serviços.
Designer de item do catálogo [catalog_item_designer]	Pode visualizar o status das solicitações de categoria.
Gerente do catálogo [catalog_manager]	Pode visualizar e atribuir editores de catálogo às suas categorias. Pode também criar, modificar e publicar itens dentre das categorias.
Editor de catálogo [catalog_editor]	Pode criar, modificar e publicar itens dentro das categorias que foram atribuídas a ele.

Como configurar opções de designer de item do catálogo

Os administradores e administradores de catálogo podem controlar as opções para gerentes de catálogo e editores que usam o designer de item do catálogo.

A partir da versão Utah , o designer de item está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Construtor de catálogo fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

A configuração inclui a definição de tipos de pergunta, de aprovação e de atribuição de tarefa. Você pode restringir essas opções para garantir que os itens sejam projetados de forma consistente e com poucas variações ou expandi-los para permitir maior flexibilidade de design.

Você também pode processar solicitações de criação de categoria e exibir ou modificar definições de notificações usadas pelo designer de item do catálogo.

Fluxo do Processo

O designer de item do catálogo usa os registros em três áreas distintas para criar, publicar e solicitar itens:

1. **Criação**: o designer de item do catálogo usa registros de preparação para itens que estão sendo criados, com registros de preparação para perguntas, aprovações e tarefas associadas. Por exemplo, um registro de item de preparação [sc_ic_item_staging] pode ter registros de aprovação de preparação [sc_ic_aprvl_defn_staging]. Esses registros são somente de preparação e não estão disponíveis para pedido no Catálogo de serviços.
2. **Publicação**: um item publicado pode ser solicitado no Catálogo de serviços. Quando os editores publicam um item, ocorrem as seguintes ações:
   - Os itens de preparação criam ou atualizam os itens do catálogo correspondentes.
   - As perguntas são copiadas para variáveis nesse item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aprovações e tarefas associadas são copiadas para as tabelas publicadas correspondentes. Por exemplo, os registros de aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging] são copiados para registros equivalentes de definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn] do item.

3. **Solicitação**: itens solicitados e registros associados são criados quando um item do catálogo publicado é solicitado por um usuário de autoatendimento.
   - Um item solicitado é gerado com base no último item publicado e nas últimas versões publicadas de todas as variáveis usadas por esse item.
   - Aprovações e tarefas associadas são copiadas dos registros publicados para tabelas de itens solicitados equivalentes. Por exemplo, os registros de definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn] são copiados para registros equivalentes de definição da aprovação (Item solicitado) [sc_ic_aprvl_defn] do item.

Definir tipos de pergunta

Os tipos de pergunta definem as opções disponíveis para editores ou gerentes de catálogo quando eles criam perguntas para um item do catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para atender aos requisitos do seu ambiente de design, você pode modificar os tipos de pergunta expandindo ou restringindo a lista de tipos disponíveis. Por exemplo, você pode desativar tipos de pergunta com base em data.

Nota:
Esta lista de tipos de pergunta disponíveis também é usada quando você cria um novo serviço no Criador de serviços. Por exemplo, se você desativar o Texto de várias linhas, ele será desativado para o Designer de item do catálogo e o Criador de serviços.

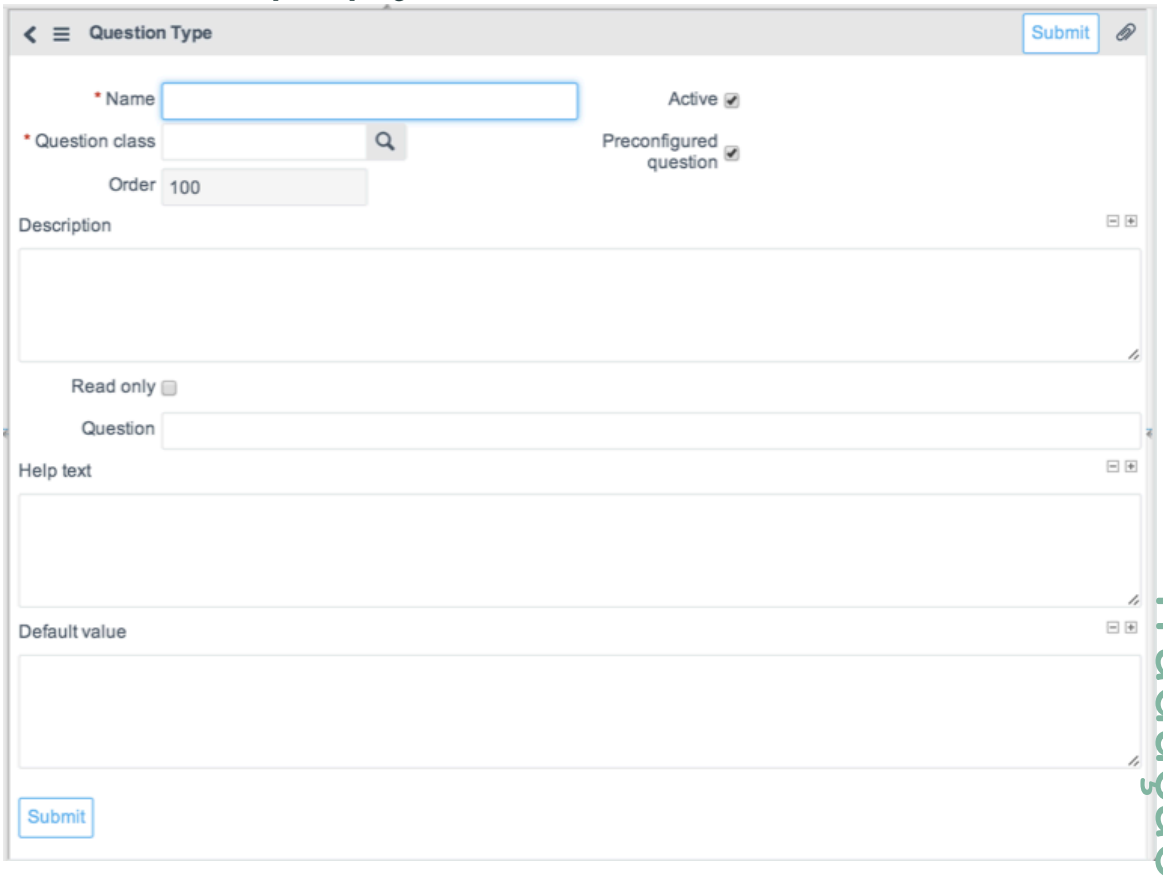
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Tipos de pergunta**.
2. Clique em **Novo** ou abra um tipo de pergunta 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.

Novo formulário de tipo de pergunta



3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de tipo de pergunta

Campo	Descrição
Nome	O nome do tipo de pergunta.
Classe de pergunta	O tipo de variável base a ser usada como classe para este tipo de pergunta. Os tipos de variáveis mais comuns estão disponíveis, mas alguns tipos complexos, como macros, estão disponíveis somente quando você usa o formulário de Item do catálogo. As seguintes classes estão disponíveis: ◦ Caixa de seleção ◦ Data ◦ Data/Hora ◦ Rótulo ◦ Texto com várias linhas ◦ Múltipla Escolha ◦ Escala Numérica ◦ 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
	Nota: Os campos de referência estão disponíveis somente como perguntas pré-configuradas. Se você definir a classe de pergunta como *Referência*, a caixa de seleção **Pergunta pré-configurada** será marcada automaticamente e tornada somente leitura. ◦ Selecionar Caixa ◦ Texto de linha única ◦ Sim/Não
Ordem	A sequência na qual o tipo de pergunta aparece.
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se o tipo de pergunta está ativo ou não. Desmarque essa caixa de seleção para desativar um tipo de pergunta, para que não possa ser usado ao criar uma pergunta ou um novo serviço. **Nota:** Desativar um tipo de pergunta que está em uso não afeta os itens do catálogo que já estão usando esse tipo de pergunta.
Pergunta pré-configurada	Uma caixa de seleção para indicar se os usuários podem selecionar esta pergunta como um tipo pré-configurado ao definir uma pergunta. Este campo fica marcado por padrão, e apenas um tipo de pergunta não pré-configurada ativa está disponível por classe de pergunta. Alguns tipos de pergunta pré-configurados são fornecidos por padrão, como uma lista de usuários. Se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada, os campos **Somente leitura**, **Pergunta**, **Texto da ajuda** e **Valor padrão** também serão exibidos. Dependendo da classe da pergunta, campos adicionais também podem ser exibidos para definir atributos variáveis para essa classe. Por exemplo, se você selecionar um tipo de pergunta pré-configurada com base na classe de pergunta de **Múltipla escolha**, o campo **Opções de tipo de pergunta** será exibido, permitindo selecionar as opções disponíveis para esse tipo de pergunta.
Descrição	Uma descrição do tipo de pergunta.
Somente leitura	Se o tipo de pergunta pode ser selecionado ou não. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.
Questão	A própria pergunta, conforme exibida. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.
Texto de ajuda	Texto de ajuda a ser exibido com a pergunta. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.
Valor padrão	O valor padrão da pergunta. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.

4. Clique em **Enviar** ou **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.

Gerenciar tipos de aprovação

Os tipos de aprovação estão disponíveis para editores ou gerentes de catálogo quando eles definem aprovações para um item. Adicione e altere os tipos de aprovação, publique-os e expire-os quando não forem mais úteis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

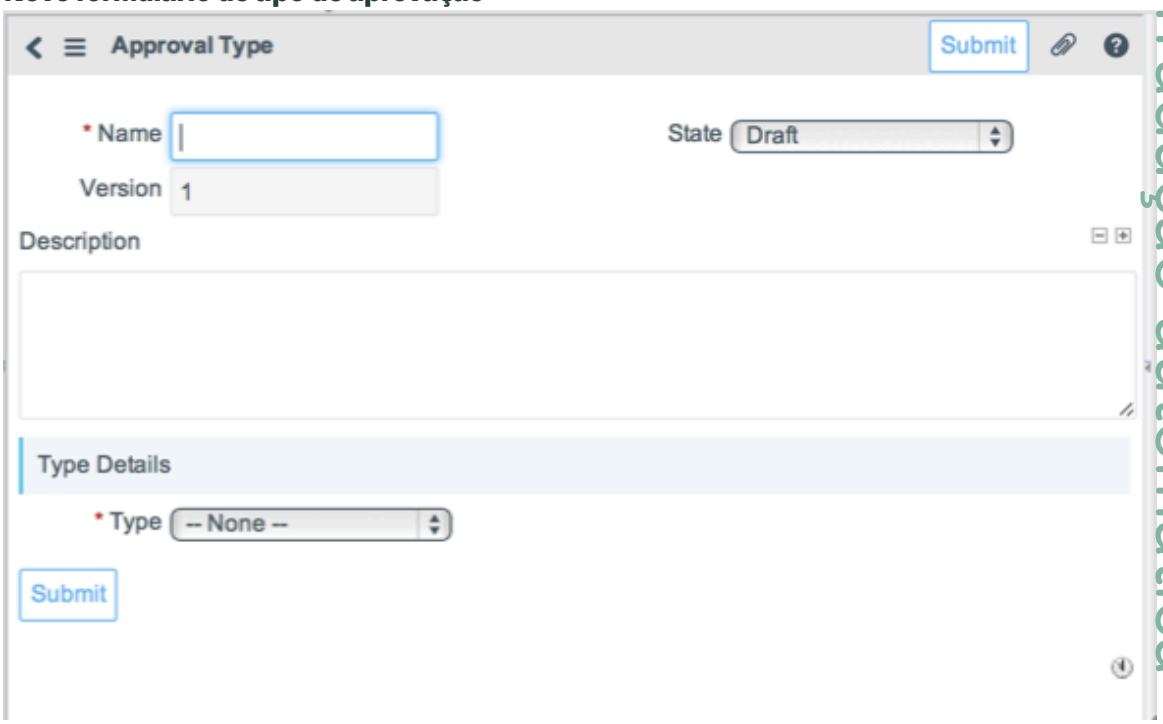
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode definir**Aprovadores de itens de instalações**, uma lista específica de aprovadores para itens de instalações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**.
2. Clique em **Nova**.

Novo formulário de tipo de aprovação



Tradução automática

3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de tipo de aprovação

Campo	Descrição
Nome	O nome do tipo de aprovação.
Versão	[Somente leitura] A versão do tipo de aprovação. O número da versão é incrementado sempre que você salva uma mudança nesse tipo.
Estado	[Somente leitura] O estado do tipo de aprovação. Inicialmente, é definido como **Rascunho**. Quando você publica o tipo de aprovação, o estado muda para **Publicado**.
Descrição	Uma descrição resumida do tipo de aprovação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	O método para aprovar itens que usam o tipo de aprovação. Pode ser **Usuário**, **Grupo** ou **Script**. Essa seleção determina quais outros campos estão disponíveis.
Usuário(s)	Os usuários individuais que podem aprovar itens do catálogo que usam esse tipo de aprovação. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Usuário**.
Grupo(s)	Os grupos que podem aprovar itens do catálogo que usam esse tipo de aprovação. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Grupo**.
Saída do script	O resultado do script, criando um conjunto de usuários ou grupos. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Script**.
Script de aprovador	Um script para definir esse tipo de aprovação, como um script para definir o gerente do solicitante. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Script**.

4. Clique em **Enviar**.

Publicar tipos de aprovação

Publique um tipo de aprovação depois que ele for definido corretamente para que os editores ou gerentes de catálogo o usem ao criar itens.

- Para publicar um tipo de aprovação, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**, abra uma entrada e clique em **Publicar**.
- Para exibir uma lista de tipos de aprovação publicados, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de tipo de aprovação publicada**.

Tipos de aprovação de mudança

O Catálogo de serviços permite que você altere os detalhes de um tipo de aprovação.

- Para mudar os detalhes de um tipo de aprovação, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**, abra uma entrada, edite os detalhes e salve as mudanças.

  Nota:
  Depois de salvar as mudanças, o número da versão para esse tipo de aprovação aumenta em 1.

- Para ativar as mudanças, publique o tipo de aprovação alterado.

Expirar os tipos de aprovação

Para remover um tipo de aprovação de uso, você pode expirá-lo, tornando-o inativo.

Para expirar um tipo de aprovação, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**, abra uma entrada e clique em **Expirar**.

Gerenciar tipos de atribuição de tarefa

Os tipos de atribuição de tarefa definem as opções de atribuição disponíveis para editores e gerentes de catálogo quando eles definem tarefas para um item. Você pode adicionar, mudar, publicar e expirar tipos de atribuição de tarefa.

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.

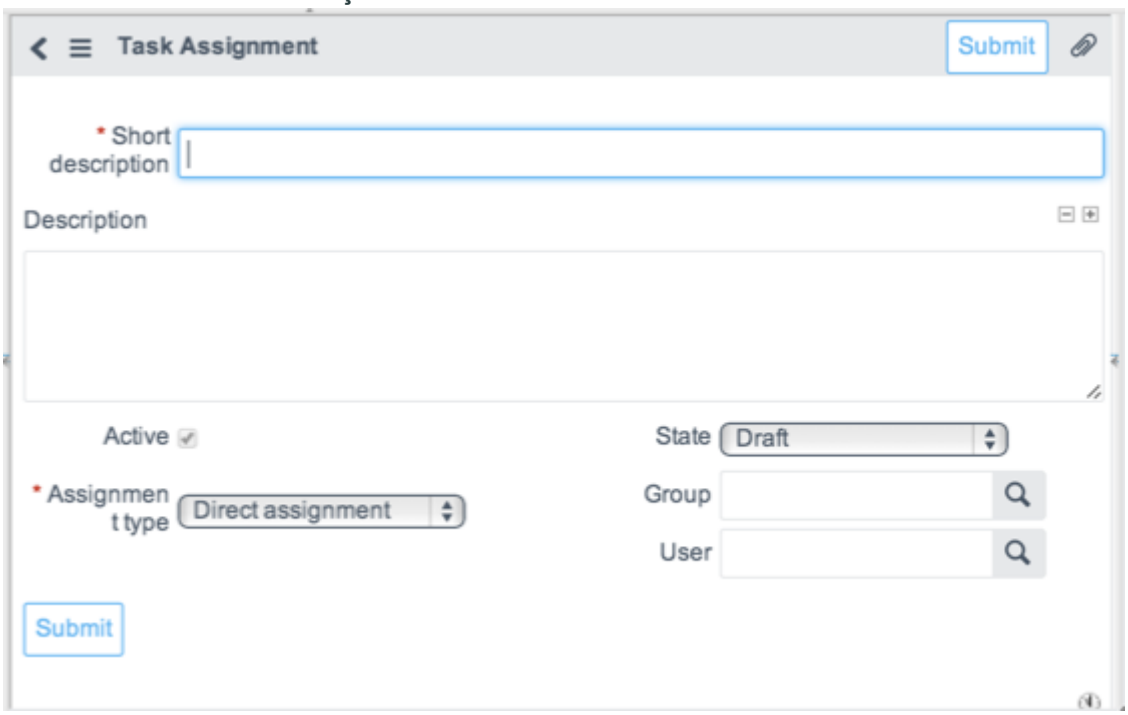
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário solicita esse item, essas opções de atribuição determinam quais usuários são atribuídos para concluir essas tarefas. Por exemplo, você pode usar as informações que o usuário digita ao solicitar um item para atribuir dinamicamente uma tarefa ao contato de suporte de TI de plantão do solicitante.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.

Novo formulário de atribuição de tarefa



3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de atribuição de tarefa

Campo	Descrição
Descrição resumida	Um breve resumo do tipo de atribuição de tarefa.
Descrição	Uma descrição mais longa do tipo de atribuição de tarefa.
Ativo	[Somente leitura] Uma caixa de seleção que indica se o tipo de atribuição de tarefa está ativo ou não. Para desativar um tipo de atribuição de tarefa, expire-o.
Tipo de designação	O tipo de atribuição. Defina como **Atribuição direta** para definir usuários ou grupos de maneira explícita ou **Atribuição com script** para calcular atribuições dinamicamente usando um script.
Estado	O estado da definição de tarefa. Defina como **Rascunho** se o registro estiver sendo criado ou modificado ou **Publicado** se o tipo de atribuição de tarefa estiver publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo	O grupo a ser atribuído a tarefas que usam este tipo de atribuição. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo de atribuição** estiver definido como **Atribuição direta**.
Usuário	O usuário específico a ser atribuído a tarefas que usam este tipo de atribuição. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo de atribuição** estiver definido como **Atribuição direta**.
Script de atribuição	Um script para determinar quem executa as tarefas que usam este tipo de atribuição. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo de atribuição** estiver definido como **Atribuição com script**. Por exemplo, um script para identificar a equipe de suporte de plantão do solicitante como o grupo a ser atribuído.

4. Clique em **Enviar**.

Publicar tipos de atribuição de tarefa

Você pode publicar tipos de atribuição de tarefa após defini-los.

- Para mudar os detalhes de um tipo de atribuição de tarefa, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**, abra uma entrada, edite os detalhes e salve as mudanças.

  Nota:
  Depois de salvar as mudanças, o número da versão para esse tipo de atribuição de tarefa aumenta em 1.

- Para ativar as mudanças, publique o tipo de atribuição de tarefa alterado.

Alterar os tipos de atribuição de tarefa

O Catálogo de serviços permite que você altere os detalhes de um tipo de atribuição de tarefa.

- Para mudar os detalhes de um tipo de atribuição de tarefa, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**, abra uma entrada, edite os detalhes e salve as mudanças.

  Nota:
  Depois de salvar as mudanças, o número da versão para esse tipo de atribuição de tarefa aumenta em 1.

- Para ativar as mudanças, publique o tipo de atribuição de tarefa alterado.

Expirar os tipos de atribuição de tarefa

Para remover um tipo de atribuição de uso, você pode expirá-lo, tornando-o inativo.

Para expirar um tipo de atribuição, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**, abra uma entrada e clique em **Expirar**.

Revisar solicitações de categoria de usuários de autoatendimento

O **item do catálogo Solicitação de categoria do designer do item** pode ser habilitado para permitir que os usuários de autoatendimento solicitem categorias do catálogo de serviços. Se a solicitação de categoria for aprovada, a aplicação Designer de item se tornará disponível para o usuário criar e gerenciar itens do catálogo na categoria.

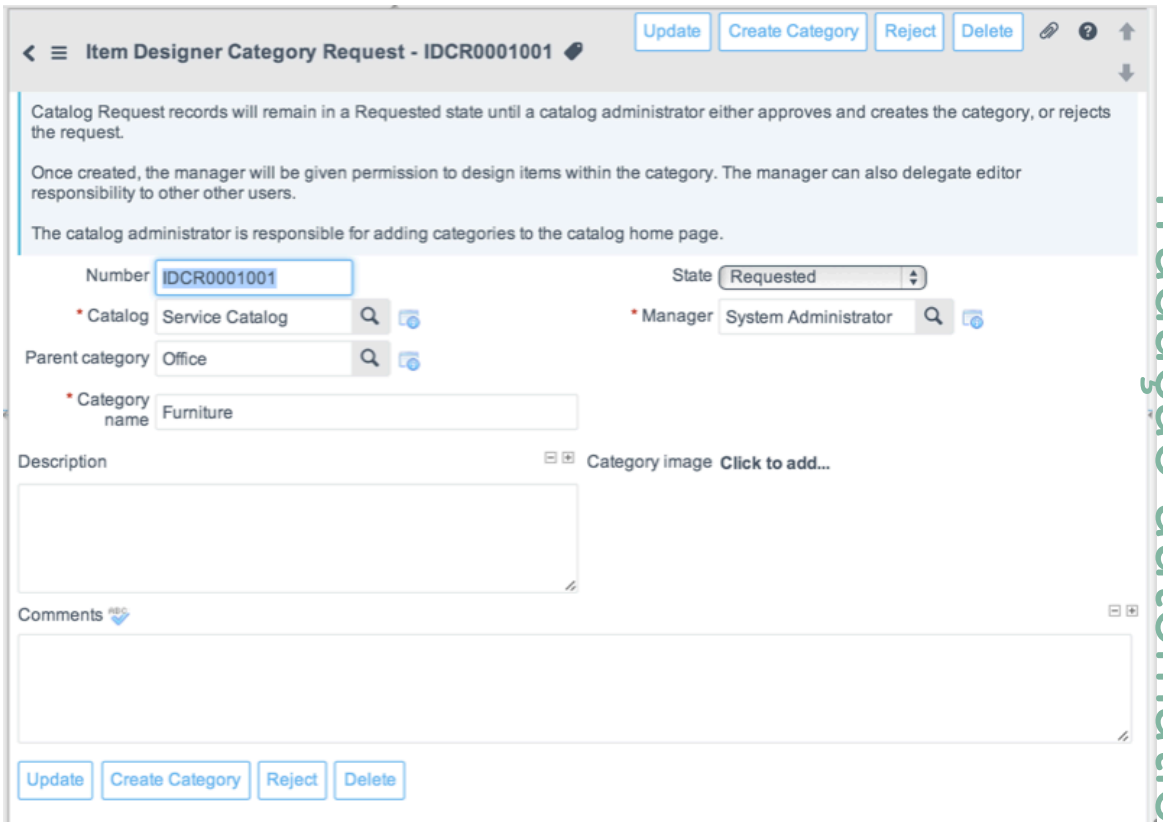
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um administrador de catálogo revisa as solicitações de categoria e executa uma ação para criar a categoria ou rejeitar a solicitação. Por exemplo, uma solicitação de categoria será rejeitada se duplicar uma categoria existente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todas as solicitações de categoria**.
2. Abra uma solicitação de categoria.



3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para aprovar a solicitação	Clique em **Criar categoria**. A categoria é criada, o gerente da categoria nomeado recebe uma notificação por e-mail e recebe a função de gerente de catálogo para essa categoria. O gerente de categoria pode gerenciar a nova categoria e criar itens do catálogo nela.
Para rejeitar a solicitação	Clique em **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.

Opção	Descrição
	As rejeições de solicitação de categoria não podem ser revertidas. Para criar uma nova categoria, o solicitante original deve enviar uma nova solicitação.

Como usar o designer do item do catálogo

Usuários com a função catalog_manager usam o designer de item do catálogo para gerenciar suas categorias, atribuir editores a essas categorias e criar, modificar e publicar itens do catálogo.

Por exemplo, um líder de equipe de instalações pode gerenciar uma categoria de **Instalações**. Os membros da equipe de instalações com a função catalog_editor podem criar, editar e publicar itens na categoria **Instalações**.

Nota:
Você só pode gerenciar itens do catálogo padrão usando o designer do item do catálogo, não itens mais complexos, como guias de pedido. Além disso, as políticas de IU e os Client scripts não são compatíveis com o designer do item. Para implementar essas funções mais avançadas, use os recursos do catálogo de serviços para criar itens.

Para exibir e gerenciar itens do catálogo criados com o designer do item, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.

Para obter uma visão geral do fluxo do processo do designer do item do catálogo, consulte Catálogo de serviços designer de item.

Solicitar uma categoria

Os usuários de autoatendimento podem solicitar uma nova categoria em um catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, um líder de equipe de instalações que gerencia móveis de escritório pode solicitar a categoria **Solicitações de móveis de escritório** no catálogo de **Instalações**.

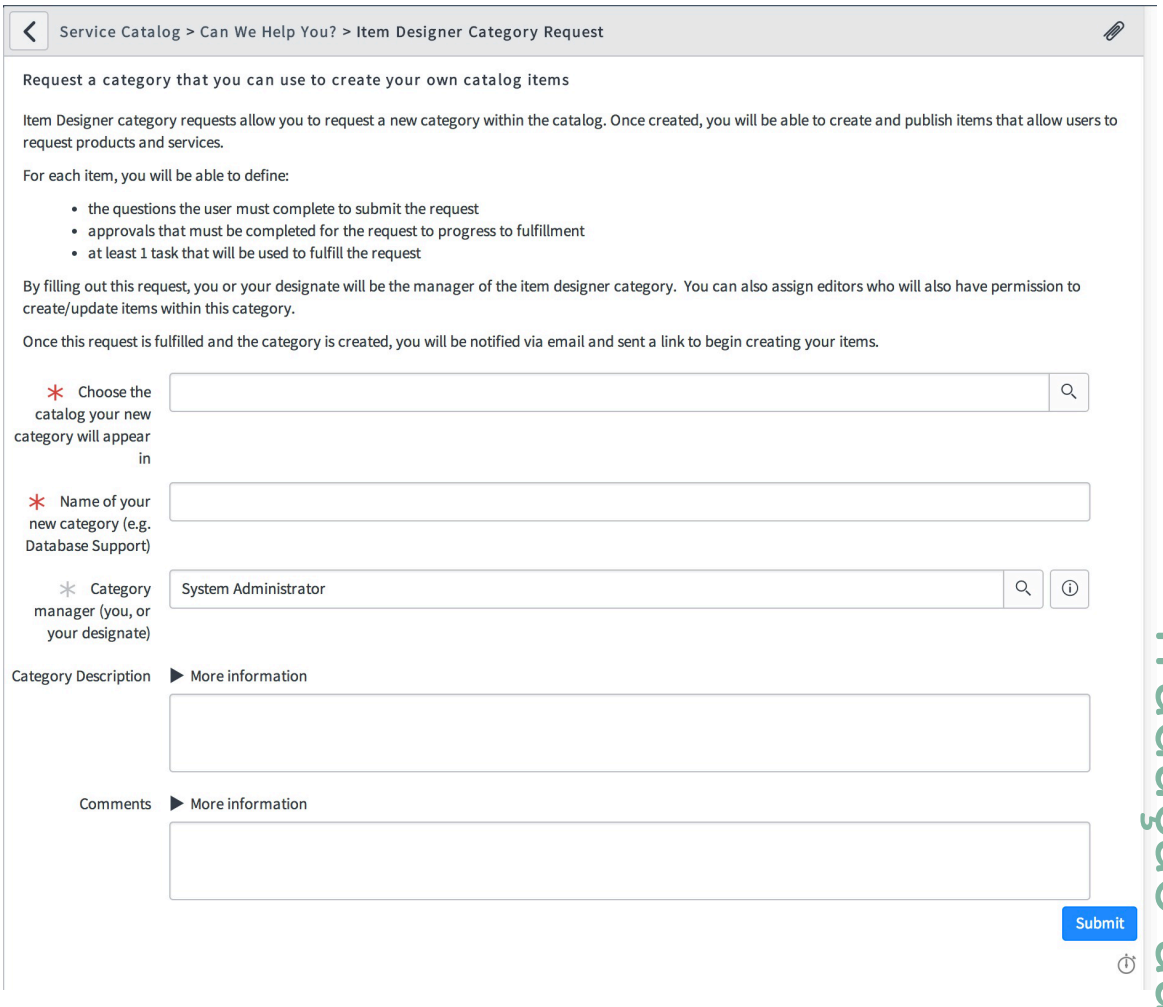
Para solicitar uma categoria:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços**.
2. Selecione o **Podemos ajudar?** > **Solicitação de categoria do designer de item** item.
3. Preencha o formulário de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.
   O estado do registro de solicitação do catálogo é definido como **Solicitado** e você recebe a função de designer de item do catálogo para que possa visualizar o status da solicitação. Faça logout e conecte-se novamente para acessar a aplicação Designer de item no navegador.
5. Navegar até **Designer de item** > **Minhas categorias de item** para exibir o status da solicitação.

Resultado

Depois que a categoria é aprovada, novos módulos no Designer de item são fornecidos para criar e gerenciar itens do catálogo na categoria.

Gerenciar uma categoria

Depois que um administrador aprova uma solicitação de categoria, a categoria é criada imediatamente com o gerenciador de categoria selecionado. O gerente de categoria pode criar e gerenciar itens no catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As novas categorias não aparecem no catálogo até que os itens sejam adicionados a elas.

Os gerentes de categoria também podem criar e gerenciar itens em suas categorias e publicar itens para disponibilizá-los aos usuários.

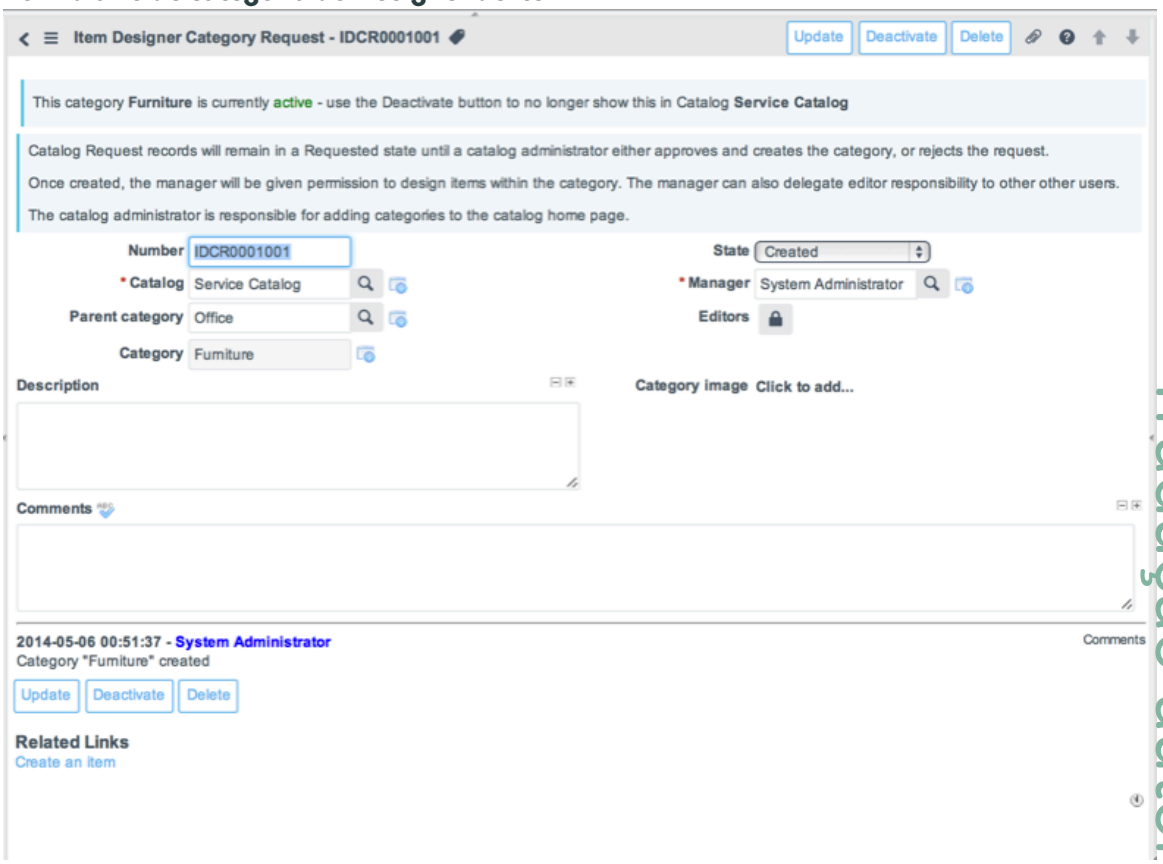
Tradução automática

© 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Minhas categorias de item** para exibir e editar as categorias que você gerencia.
2. Clique no número da categoria para abri-la.

Formulário de categoria do Designer de item



3. Conclua uma das seguintes ações.

Criar um item

Os gerentes de categoria e os editores de catálogo podem criar itens usando o Designer de item.

Antes de Iniciar

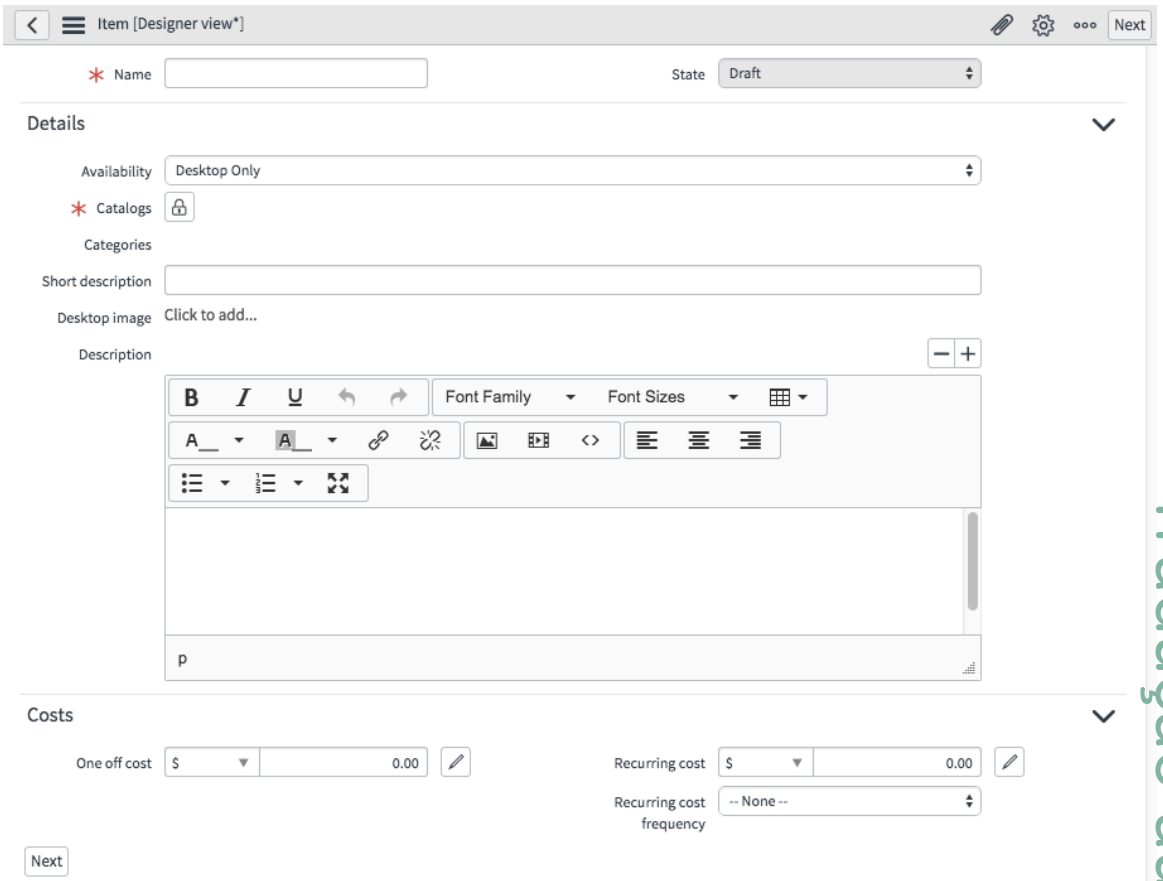
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Criar novo**.



2. Preencha os campos, se for o caso.

Exibição do Designer de item

Campo	Descrição
Nome	O nome do item.
Estado	[Somente leitura] O estado do item. Inicialmente, o estado é definido como **Rascunho**. Quando você publica o item, o estado muda para **Publicado**.
Guia ou seção Detalhes	
Disponibilidade	A interface em que este item está disponível. Escolha entre **Desktop e dispositivo móvel**, **Somente desktop** ou **Somente dispositivo móvel**.
Catálogos	Os catálogos em que o item foi publicado.
Categorias	As categorias em que o item foi publicado nos catálogos selecionados.
Descrição resumida	Uma breve descrição do item.
Imagem da área de trabalho	Uma imagem do item. Este campo estará disponível somente se a **Disponibilidade** estiver definida como **Somente desktop** ou **Desktop e dispositivo móvel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Imagem Móvel	Uma imagem do item para a interface do smartphone. Este campo estará disponível somente se a **Disponibilidade** estiver definida como **Somente desktop** ou **Desktop e dispositivo móvel**.
Descrição	Uma descrição completa do item. Essa descrição aparece no catálogo quando um usuário seleciona o item ou clica no link **Mais informações** associado.
Guia ou seção Custos	
Custo isolado	O preço do item e a moeda para esse preço.

3. Clique em **Avançar** para salvar o registro.
4. Em **Links relacionados**, clique no link apropriado para adicionar perguntas, aprovações, seções ou tarefas para o item.

Definir uma pergunta de item

As perguntas sobre os itens aparecem no catálogo quando um usuário solicita o item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O usuário responde às perguntas para fornecer as informações a fim de atender à solicitação. Por exemplo, uma solicitação de um novo laptop pode ter uma pergunta de múltipla escolha para especificar o tamanho da tela. O solicitante pode selecionar uma a partir de um conjunto de opções.

Você pode organizar as perguntas em seções para fornecer um fluxo lógico para um item com várias perguntas. Se você planeja usar seções, considere criá-las para que possa selecionar a seção apropriada ao definir as perguntas.

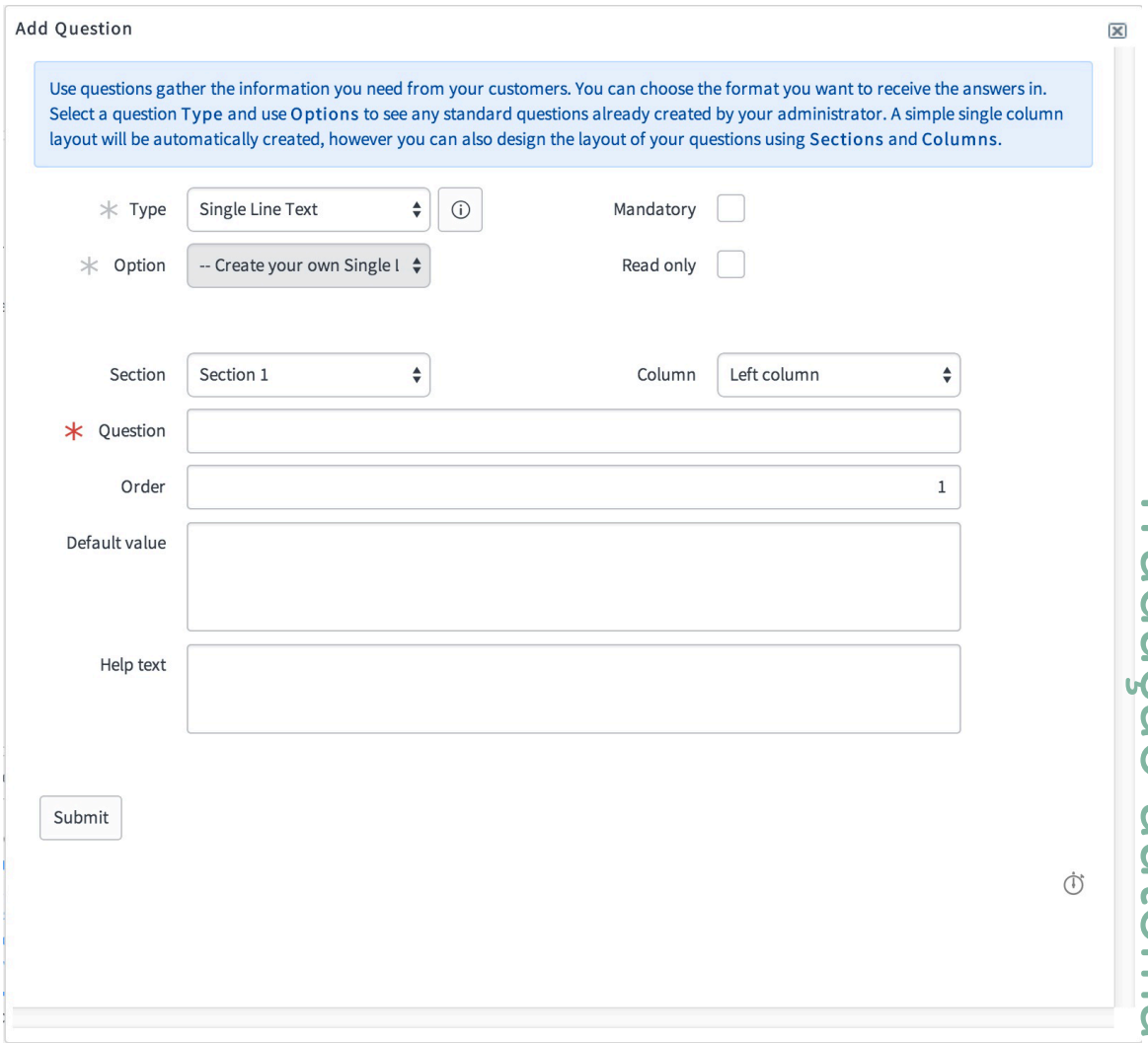
Para adicionar uma pergunta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário do Item, clique no link relacionado **Adicionar uma pergunta**.



2. Preencha os campos, se for o caso.

Adicionar pergunta

Campo	Descrição
Tipo	O tipo da pergunta, definindo o formato no qual você deseja receber as informações. Por padrão, as opções são: ○ Caixa de seleção ○ Data ○ Data/Hora ○ Rótulo ○ Texto de Várias Linhas ○ Múltipla Escolha ○ Escala Numérica ○ 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
	◦ Selecionar Caixa ◦ Texto de Linha Única ◦ Sim/Não Cada tipo permite que você crie sua própria opção, usando o campo **Opção**. Administradores e administradores de catálogo determinam os tipos de pergunta disponíveis.
Opção	As perguntas padrão disponíveis no tipo de pergunta selecionado, conforme definido pelo valor do campo **Tipo**. Por padrão, todos os tipos de pergunta contêm **Crie sua própria <type>** como uma opção, permitindo que você defina sua própria pergunta desse tipo. Esses tipos podem conter campos adicionais, permitindo que você defina ainda mais as opções de pergunta. Por exemplo, *Criar sua própria escala numérica* permite que você defina os valores de **Escala mínima** e **Escala máxima**. Alguns tipos também têm opções pré-configuradas adicionais disponíveis. Por padrão, as seguintes opções extras estão disponíveis: ◦ Comentários: permite que o usuário digite uma mensagem curta. Disponível se o Tipo for **Texto de várias linhas**. ◦ Preferência de contato: peça ao usuário para selecionar um método de contato preferencial: e-mail, telefone ou SMS. Disponível se o Tipo for **Múltipla escolha**. ◦ Item de configuração: permite ao usuário selecionar um único Item de configuração a partir dos definidos no sistema. Disponível se o campo Tipo for **Referência**. ◦ Usuário ativo: permite que o usuário escolha a partir de uma lista de registros de usuários ativos. Disponível se o campo Tipo for **Referência**. Administradores e administradores de catálogo definem as opções disponíveis para cada tipo de pergunta.
Obrigatório	Uma caixa de seleção para indicar se os usuários devem fornecer uma resposta antes de enviarem a solicitação. Disponível somente para alguns tipos de pergunta.
Somente leitura	Uma caixa de seleção para indicar se a pergunta é somente leitura. Disponível somente para alguns tipos de pergunta.
Seção	A seção em que essa pergunta aparece. As seções permitem agrupar perguntas de maneira lógica. Escolha uma das seções que já foram definidas para o item.
Coluna	A coluna em que essa pergunta aparece na seção selecionada. Os campos aparecem na coluna esquerda por padrão, mas podem ser movidos para uma coluna direita.
Questão	O texto da pergunta.
Ordem	A sequência numérica da pergunta. As perguntas aparecem na coluna selecionada na ordem definida aqui.
Valor padrão	A resposta padrão para a pergunta, se houver. Disponível somente para alguns tipos de pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você usar uma lista de seleção, corresponda o valor padrão a um valor da lista de seleção.
Texto de ajuda	Texto que ajuda o usuário a decidir como responder a essa pergunta. O texto de ajuda aparece no link **Mais informações** abaixo da pergunta.
Opções de Perguntas	As opções que um usuário pode escolher para responder à pergunta. Clique duas vezes na linha para adicionar uma entrada à lista. Este campo aparece somente para tipos de pergunta que têm opções, como Múltipla escolha.

3. Clique em **Enviar**.

   A nova pergunta é adicionada à lista relacionada de **Perguntas**.

4. Para editar uma pergunta, abra-a na lista relacionada.

Definir uma aprovação de item

Uma aprovação de um item identifica um usuário ou grupo que deve aprovar cada solicitação deste item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma aprovação de item identifica um usuário ou grupo que deve aprovar cada solicitação para esse item. Todos os aprovadores listados devem aprovar essa solicitação para que ela seja atendida. Uma rejeição interrompe o processo imediatamente. Por exemplo, você pode definir aprovadores para um item de instalações para ser a equipe de gestão de instalações.

Os usuários podem exibir suas aprovações em aberto navegando até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**ou abrindo o item solicitado e exibindo a aprovação na lista relacionada de Aprovações de **grupo**.

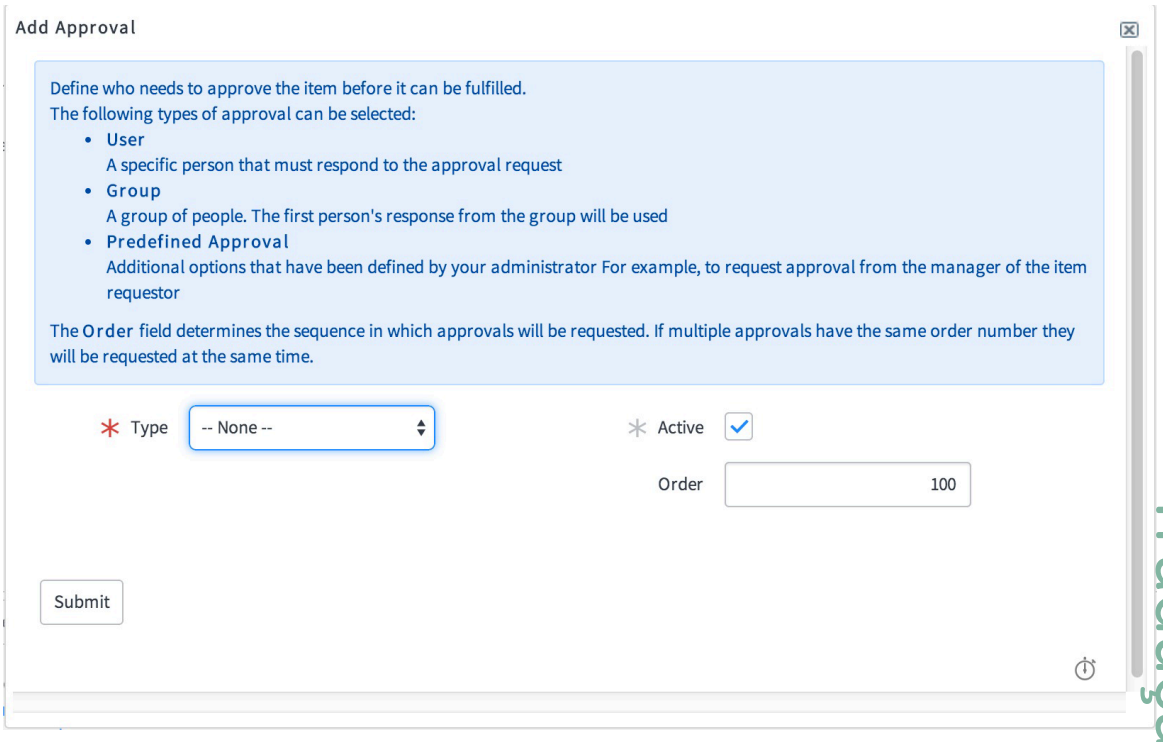
Para adicionar uma aprovação a um item:

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.

Procedimento

1. No Formulário do item, clique no link relacionado **Adicionar uma aprovação**.



2. Preencha os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).
3. Clique em **Enviar**.

   A nova aprovação é adicionada à lista relacionada de **Aprovações**.

4. Para editar uma aprovação, abra-a na lista relacionada.

Definir uma aprovação de item

Campo	Descrição
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se essa aprovação está ativa.
Ordem	A sequência na qual as aprovações são solicitadas. As aprovações são criadas somente quando todas as aprovações com números de ordem inferior são concluídas. Por exemplo, se a Aprovação 1 tiver o pedido 100 e a Aprovação 2 tiver o pedido 150, a Aprovação 2 só será criada quando a Aprovação 1 for concluída. Se várias aprovações tiverem o mesmo número de pedido, elas serão solicitadas ao mesmo tempo.
Tipo	O tipo de aprovação. Defina como **Usuário** para um usuário específico, **Grupo** para um grupo específico ou **Aprovação predefinida** para selecionar aprovadores em uma lista predefinida.
Usuário	Um usuário específico para ser o aprovador. Aparece se o tipo de aprovação estiver definido como **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
Grupo	Um usuário específico para ser o aprovador. Aparece se o tipo de aprovação estiver definido como **Grupo**. O primeiro membro do grupo que responde à solicitação de aprovação responde por todo o grupo.
Pré-definida	Uma caixa de seleção que permite selecionar um tipo de aprovação criado pelo administrador ou pelo administrador do catálogo. Aparece se o tipo de aprovação estiver definido como **Predefinido**. Por exemplo, se você selecionar a aprovação predefinida padrão de **Gerente do solicitante**, a aprovação será enviada ao gerente da pessoa que solicita o item.

Definir uma tarefa de item

Tarefas de item descrevem o trabalho necessário para atender a solicitação de um item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefas de item são geradas como tarefas de catálogo padrão quando um item é solicitado, como as tarefas geradas por fluxos de trabalho. As tarefas são atribuídas a usuários ou grupos como parte do processo de execução quando esse item é solicitado. Por exemplo, um item para solicitar um laptop pode ter uma tarefa para entregar o laptop ao usuário.

Os usuários podem exibir suas tarefas em aberto navegando até **Catálogo de serviços** > **Abrir Registros** > **Tarefas**ou pode abrir o item solicitado e exibir a tarefa na lista relacionada **Tarefas do catálogo**.

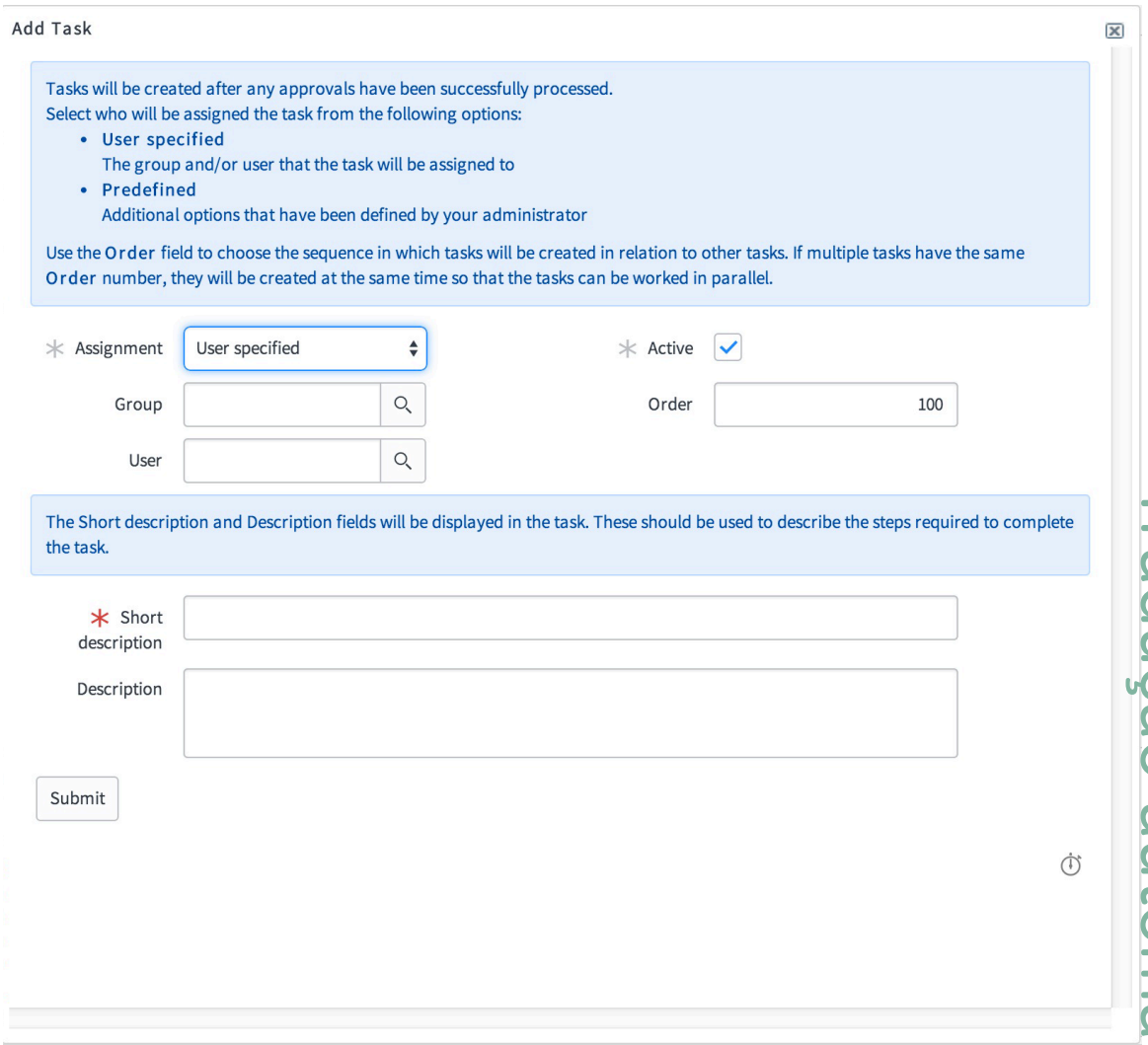
Para adicionar uma tarefa a um item:

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.

Procedimento

1. No formulário do Item, clique no link relacionado **Adicionar uma tarefa**.



2. Preencha os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).
3. Clique em **Enviar**.

   A nova tarefa é adicionada à lista relacionada de **Tarefas**.

4. Para editar uma tarefa, abra-a na lista relacionada.

Adicionar tarefa

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição da tarefa.
Descrição	Uma descrição mais detalhada que fornece detalhes e instruções para as pessoas que executam a tarefa.
Atribuição	O tipo de atribuição. Selecione **Especificada pelo usuário** para selecionar suas próprias opções de atribuição ou **Predefinida** para selecionar a partir das definições de atribuição de tarefa predefinidas criadas por um 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.

Campo	Descrição
Grupo	O grupo para executar a tarefa. Aparece se a atribuição for definida como **Especificada pelo usuário**.
Usuário	O usuário para executar a tarefa. Aparece se a atribuição for definida como **Especificada pelo usuário**. Se você selecionar um grupo primeiro, somente os usuários desse grupo estarão disponíveis na lista de seleção de **usuário**.
Atribuir a	Uma opção de atribuição predefinida. Aparece se a **Atribuição** estiver definida como **Predefinida**. Selecione a partir dos tipos de atribuição de tarefa criados pelo administrador ou pelo administrador do catálogo. Os tipos de atribuição geralmente baseiam a atribuição de tarefa nas informações fornecidas com a solicitação. Por exemplo, se você selecionar **Equipe de banco de dados local para o solicitante**, o sistema atribuirá a tarefa a alguém da equipe designada.
Ordem	A sequência na qual as tarefas são criadas. As tarefas são criadas somente quando todas as tarefas com números de ordem inferior são concluídas. Por exemplo, se a Tarefa 1 tiver o pedido 100 e a Tarefa 2 tiver o pedido 150, a Tarefa 2 só será criada quando a Tarefa 1 for concluída. Se várias tarefas tiverem o mesmo número de pedido, elas serão criadas ao mesmo tempo, portanto, as tarefas podem ser executadas ao mesmo tempo.

Definir uma seção de item

Você pode adicionar seções para organizar perguntas em grupos lógicos, cada um com seu próprio título, o que pode simplificar o processo de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, um item para solicitar um novo laptop pode ter seções para especificações de hardware e requisitos de software.

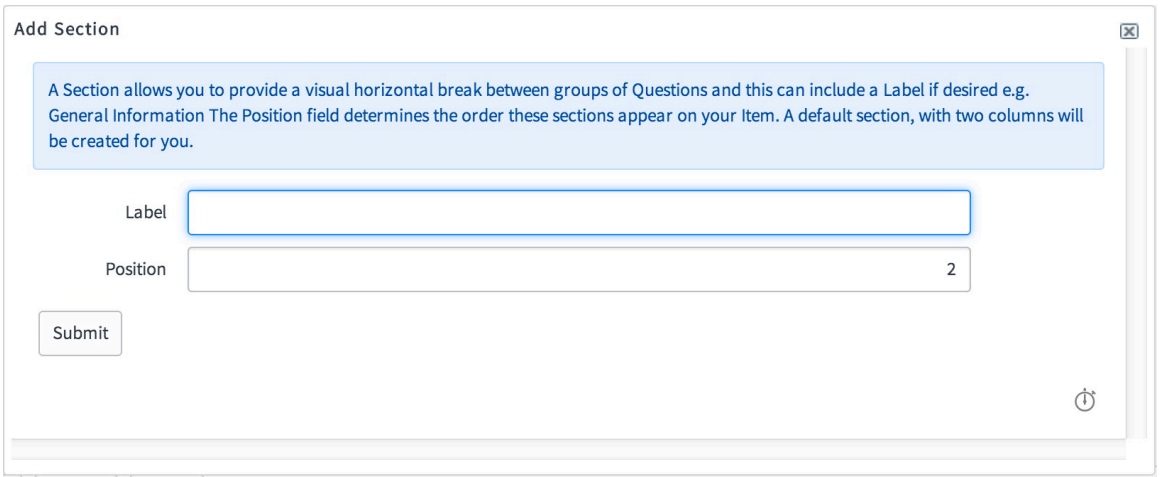
Adicione as seções antes de adicionar as perguntas para simplificar o processo de layout.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 do Item, clique no link relacionado **Adicionar uma seção**.



2. Preencha os campos, se for o caso.

Seção de item

Campo	Descrição
Rótulo	O título da seção que descreve o tipo de perguntas na seção. Por exemplo, você pode definir seções como **Detalhes do usuário**.
Posição	Um número que indica a posição vertical da seção. A posição 1 é mostrada na parte superior, a posição 2 está abaixo da posição 1 e assim por diante.

3. Clique em **Enviar**.

   A nova seção é adicionada à lista relacionada **Seções**.

4. Para editar uma seção, abra-a na lista relacionada.
   Por padrão, uma única seção de duas colunas é criada para cada item.

Publicar um item

Quando você publica um item, ele fica disponível no catálogo para solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um item, ele fica no estado **Rascunho**. Você pode revisar o item, fazer mudanças e refinar o layout quantas vezes forem necessárias para obter os detalhes exatamente corretos.

Quando o item estiver pronto, um gerente de categoria ou editor de catálogo poderá publicá-lo, disponibilizando-o como um item do catálogo no catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra um registro de item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Publicar**.
   O item agora é um item do catálogo ativo, disponível para solicitação.
4. Para exibir uma lista de itens do catálogo publicados, navegue até **Designer de item** > **Itens Publicados**.

   É melhor não editar um registro de item no módulo Itens publicados. Fazer isso acessará diretamente esse item do catálogo usando as funções do catálogo de serviços padrão, não o designer de item do catálogo, perdendo os benefícios do ambiente de publicação controlado.

   Por exemplo, se você copiar um item, o item do catálogo copiado não será listado no módulo Itens publicados. Para acessar esta cópia, navegue até **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e localize o item chamado **Cópia de [item name]**. O item copiado é um item do catálogo ativo. Considere desativá-lo desmarcando a caixa de seleção **Ativo** até que as mudanças sejam concluídas.

Publicar um item novamente

Cada vez que você faz mudanças em um item, deve publicá-lo novamente para que as mudanças sejam refletidas no catálogo de itens.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você edita um item, o estado do item retorna para **Rascunho**. O item do catálogo ativo permanece disponível para pedido, mas não tem as mudanças feitas. Esse processo permite que você faça mudanças no item em uma área de preparação e aplique essas mudanças ao item do catálogo ativo após a revisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra o registro de item e edite-o.
3. Clique em **Publicar**.

Cancelar a publicação de um item

Quando você cancela a publicação de um item, ele é removido do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra o registro do item e selecione **Cancelar publicação**.
   O item fica inativo no catálogo de serviços, mas permanece disponível para edição e nova publicação. Esse estado é útil se você não quiser que os clientes solicitem o item do catálogo enquanto você faz mudanças neles.

Expirar um item

Quando você expira um item, ele é removido do catálogo de serviços e do Designer de item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra um registro de item.
3. Clique **em Expirar**.
   O item é removido da lista de itens ativos e não pode ser editado ou publicado novamente.

Versão do item

O sistema pode criar uma nova versão do item e desativar a versão anterior para garantir que os itens solicitados no momento não sejam afetados por essas mudanças.

Se você alterar uma pergunta associada a um item, poderá publicar o item novamente. Por exemplo, se você alterar o valor padrão de uma pergunta associada a um item, uma nova versão desse item será criada automaticamente quando o item alterado for publicado.

Como resultado, você poderá ver vários registros com o mesmo nome de item na Tabela de itens do catálogo [sc_cat_item] ao exibir todos os itens. A versão publicada do item é a única ativa.

Instalada com o designer de item do catálogo

O designer de item do catálogo adiciona ou modifica tabelas, funções de usuário, inclusões de script e outros componentes.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o designer de item do catálogo.

Tabelas instaladas com o designer de item do catálogo

As tabelas são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Tabelas

Nome de exibição [Tabela Nome]	Descrição
Fazer solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	Solicitações feitas por usuários para uma nova categoria.
Item [sc_ic_item_staging]	Definições de item, usadas ao projetar o item.
Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Aprovações de itens.
Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Aprovações de itens do catálogo.
Definição da aprovação (Item solicitado) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]	Aprovações para itens solicitados.
Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Tipos de aprovação de itens.
Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Tipos de aprovação para itens do catálogo e itens solicitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome de exibição [Tabela Nome]	Descrição
Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Tipos de atribuição de tarefa dos itens.
Definição da atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn]	Tipos de atribuição de tarefa para itens do catálogo e itens solicitados.
Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Tarefas para itens.
Definição da tarefa [sc_ic_task_defn]	Tarefas para itens do catálogo.
Definição da tarefa (Item solicitado) [sc_ic_req_item_task_defn]	Tarefas para itens solicitados.
Pergunta [sc_ic_question]	Perguntas para itens. Armazenados como registros variáveis [sc_item_variables_task] para itens do catálogo e itens solicitados.
Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	Opções se a pergunta for do tipo de escolha (caixa de seleção ou múltipla escolha).
Classe de pergunta [sc_ic_question_class]	Tipos de variáveis base para usar como classe para um tipo de questão.
Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Tipos de pergunta para itens.
Opção do tipo de pergunta [sc_ic_question_type_choice]	Opções se a pergunta for do tipo de escolha (caixa de seleção ou múltipla escolha).

Relações de tabelas instaladas com o designer de item do catálogo

Algumas informações equivalentes são armazenadas como registros em diferentes tabelas nas áreas de criação, publicação ou solicitação para fornecer um ambiente controlado para design do item.

Por exemplo, os itens do catálogo são armazenados como registros de Item [sc_ic_item_staging] na área de criação, como registros de Item do catálogo [sc_cat_item] na área de publicação e como registros de Item solicitado [sc_req_item] na área de solicitação.

Esta tabela ilustra os relacionamentos desses registros.

Criando	Publicação	Solicitando
Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Definição da tarefa [sc_ic_task_defn]	Definição da tarefa (Item solicitado) [sc_ic_req_item_task_defn]
Item [sc_ic_item_staging]	Item do catálogo [sc_cat_item]	Item solicitado [sc_req_item]
Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Definição da aprovação (Item solicitado) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]
Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	
Pergunta [sc_ic_question]	Variáveis [sc_item_variables_task]	
Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Definição da atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn]	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o designer de item do catálogo

As funções são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Função	Contém as funções	Descrição
catalog_editor	nenhum	Pode criar, modificar e publicar itens nas categorias às quais estão atribuídos. Também pode executar o seguinte para itens e categorias aos quais estão atribuídos: • Aplicar os critérios do usuário existentes. • Associar um conjunto de variáveis. • Criar uma política de IU. • Editar um item do catálogo em um client script de catálogo.
catalog_item_designer	nenhum	Pode exibir o status das solicitações de categoria.
catalog_manager	nenhum	Pode solicitar uma categoria, visualizar e atribuir editores de catálogo às suas categorias e criar, modificar e publicar itens em suas categorias. Também pode executar o seguinte para itens e categorias aos quais estão atribuídos: • Aplicar os critérios do usuário existentes. • Associar um conjunto de variáveis. • Criar uma política de IU. • Editar um item do catálogo em um client script de catálogo.

Políticas de IU instaladas com o designer de item do catálogo

As políticas de IU são adicionadas com a ativação do designer do item do catálogo.

Política de IU	Tabela	Descrição
Permitir entrada de categoria	Item [sc_ic_item_staging]	Permite a entrada de categoria somente se um catálogo estiver selecionado.
Mostrar imagem de dispositivos móveis	Item [sc_ic_item_staging]	Tornar o campo de imagem de dispositivos móveis visível se a disponibilidade estiver definida como **Desktop e dispositivos móveis** ou **Somente dispositivos móveis**.
Mostrar imagem de desktop	Item [sc_ic_item_staging]	Tornar o campo de imagem de desktop visível quando a disponibilidade estiver definida como **Desktop e dispositivos móveis** ou **Somente desktop**.
Mostrar item publicado	Item [sc_ic_item_staging]	Mostra o item do catálogo se o item em preparação for publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de IU	Tabela	Descrição
Ocultar campo Item na exibição Designer de item — aprovação	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Oculta o campo Item do catálogo na exibição Aprovação do designer de item.
Mostrar o campo "Usuário" quando Type=User	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna o campo usuário visível e obrigatório se a aprovação do usuário estiver selecionada.
Mostrar o campo "Grupo" quando Type=Group	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna o campo grupo visível e obrigatório se a aprovação do grupo estiver selecionada.
Mostrar o campo "Aprovação predefinida" quando Type=predefined_approval	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna o campo **Aprovação predefinida** visível se uma aprovação predefinida estiver selecionada e o tipo predefinido estiver selecionado.
Mostrar descrição de Aprovação predefinida, quando apropriado	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna a descrição de aprovação predefinida visível e obrigatória se uma aprovação predefinida estiver selecionada.
Mostrar o campo "Usuário(s)" quando Type=User	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna o campo **Usuário(s)** visível e obrigatório se a aprovação do usuário estiver selecionada.
Mostrar o campo "Grupo(s)" quando Type=Group	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna o campo **Grupo(s)** visível e obrigatório se a aprovação do grupo estiver selecionada.
Mostrar campos "Script" quando Type=Script	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna os campos **Script de saída** e **Script de aprovador** visíveis se uma aprovação de script estiver selecionada.
Mostrar informações publicadas	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna a definição de aprovação e a versão da definição de aprovação visíveis se a definição publicada não estiver vazia.
Mostrar campos de tipo de atribuição	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Torna o campo **Tipo de atribuição** visível se for uma atribuição direta.
Mostrar definição de atribuição publicada	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Torna a definição de atribuição publicada visível se a definição publicada não estiver vazia.
Mostrar campos de atribuição personalizada	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Torna os campos **Usuário(s)** e **Grupo(s)** visíveis se a atribuição tiver um usuário especificado.
Ocultar o campo Item	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Oculta o campo **Item** se o item não estiver vazio.
Ocultar campos de meta	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta os campos usados pela lógica subjacente, mas não requer entrada do usuário.
Ocultar Obrigatório	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo se o tipo for **caixa de seleção** ou **rótulo**.
Mostrar valor padrão	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra os valores padrão, dependendo do tipo de variável 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.

Política de IU	Tabela	Descrição
Campos do tipo Escala numérica	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra as escalas numéricas: **Máximo** e **Mínimo** se o tipo de variável pré-configurado **Número** estiver selecionado.
Mostrar lista relacionada Escolhas, quando apropriado	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra a lista relacionada **Escolhas** se o tipo de variável **Múltipla escolha** ou **Caixa de seleção** estiver selecionado.
Ocultar Somente leitura	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo **Somente leitura** se o tipo de variável **Rótulo**, **Data** ou **Data/Hora** estiver selecionado.
Tipo de pergunta só para leitura	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo se o tipo de variável **Somente leitura** estiver selecionado.
Ocultar campo Item na exibição Designer de item — pergunta	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo **Item de preparação** se o item estiver selecionado.
Forçar campos de tipo de referência pré-configurados	Pergunta [sc_ic_question]	Defina o valor do campo pré-configurado como verdadeiro e somente leitura se a **referência** do tipo de variável estiver selecionada.
Mostrar lista relacionada de Escolhas quando apropriado	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra a lista relacionada **Escolhas** se o tipo de variável **Múltipla escolha** ou **Caixa de seleção** estiver selecionado.
Campos de tipo de caixa de seleção pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	
Campos de referência pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Mostra os campos de Qualificador de referência e Referência se o tipo de pergunta estiver pré-configurado.
Perguntas pré-configuradas	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Mostra os campos de texto da Pergunta, Somente leitura e Valor padrão se o tipo de pergunta pré-configurado estiver selecionado.
Campos do tipo Escala numérica pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Mostra as escalas numéricas: **Máximo** e **Mínimo** se o tipo de variável pré-configurado **Número** estiver selecionado.
Mostrar o campo "Aprovação predefinida" quando Type=predefined_approval	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Torna o campo **Aprovação pré-definida** visível e obrigatório se nenhum tipo estiver selecionado.
Mostrar o campo "Grupo" quando Type=Group	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Torna o campo **Grupo** visível e obrigatório se nenhum tipo estiver selecionado.
Mostrar o campo "Usuário" quando Type=User	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Torna o campo **Usuário** visível e obrigatório se o tipo de usuário estiver 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.

Política de IU	Tabela	Descrição
Mostrar campos "Script" quando Type=Script	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Torna o campo **Script** visível e obrigatório se o tipo de script estiver selecionado.
Mostrar o campo "Usuário(s)" quando Type=User	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Torna o campo **Usuário(s)** visível e obrigatório se o tipo de usuário estiver selecionado.
Mostrar o campo "Grupo(s)" quando Type=Group	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Torna o campo **Grupo(s)** visível e obrigatório se o tipo de grupo tipo estiver selecionado.
Mostrar campos de Tipo de atribuição	Definição da atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn]	Torna os campos **Usuário(s)** e **Grupo(s)** visíveis e oculta o campo **Script** se o tipo de variável de atribuição direta estiver selecionado.
Campos de tarefa personalizados	Definição da tarefa [sc_ic_task_defn]	Torna os campos **Usuário(s)** e **Grupo(s)** visíveis e oculta o campo **Definição de atribuição** se o tipo de variável Criar minha própria estiver selecionado.

Inclusões de script instaladas com o designer de item do catálogo

As inclusões de script são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Nota:
Muitas das regras de negócio estão vinculadas a essas inclusões de script.

Nome	Descrição
sc_ic_Section	Classe de wrapper para seções de layout de pergunta do designer de item.
sc_ic_Factory	Ponto de entrada para toda a personalização do script do designer de item do catálogo de serviços.
sc_ic_ColumnSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Coluna [sc_ic_column].
sc_ic_QuestionSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Coluna [sc_ic_question].
sc_ic_CatalogItemRecordProducer	Classe de wrapper da tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer] para o criador do item.
sc_ic_Base	Classe base para todas as classes de wrapper do designer de item.
sc_ic_QuestionClass	Classe de wrapper para a tabela de classe Pergunta [sc_ic_question_class].
sc_ic_TaskDefnStagingSecurityManage	Gerenciador de segurança para a Tabela de tarefas [sc_ic_task_defn_staging].
sc_ic_SectionSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Seção [sc_ic_section].
sc_ic_CategoryRequest	Wrapper para a tabela de solicitação de categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
sc_ic_ApprovalDefnStagingAJAX	Função de ajuda que pode ser acionada a partir dos scripts de cliente.
sc_ic_QuestionChoiceSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Opção de Pergunta [sc_ic_question_choice].
sc_ic_ApprovalDefnStagingSecurityManager	Gerenciador de segurança para definições de aprovação em fases.
sc_ic_TaskAssignDefnStaging	Classe de wrapper para `sc_ic_task_type_definition_staging`.
sc_ic_TaskDefnStaging	Classe de wrapper para definições de tarefa em fases.
sc_ic_Question	Classe de wrapper para perguntas do designer de item. Subclasse para modificar e injetar usando `sc_ic_Factory`. Consulte `sc_ic_Factory` para obter mais informações.
sc_ic_SectionAJAX	Serviço que trata as seções que podem ser acionadas a partir dos scripts de cliente.
sc_ic_CatalogTask	Classe de wrapper da tabela Tarefa do catálogo [sc_task] para funcionalidade de designer de item.
sc_ic_CatalogItem	Classe de wrapper da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para o designer de item.
sc_ic_QuestionChoice	Classe de wrapper para a tabela Opção de Pergunta [sc_ic_question_choice].
sc_ic_CatalogItemVariable	Wrapper para variáveis do item do catálogo.
sc_ic_ApprovalDefnStaging	Wrapper para essa tabela de preparação de definição da aprovação.
sc_ic_ReqItemApprovalDefn	Wrapper para definições de aprovação do item solicitado.
sc_ic_Item	Subclasses, injetadas usando `sc_ic_Factory`. Para obter mais informações, consulte `sc_ic_Factory`.
sc_ic_CatalogItemVariableChoice	Classe de wrapper para escolhas de variáveis.
sc_ic_ReqItemTaskDefn	Wrapper para definições de aprovação do item solicitado.
sc_ic_ItemStagingSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Item [sc_ic_item_staging].
sc_ic_BaseTypeDefnStaging	Classe base para todas as classes de preparação de definição de tipo
sc_ic_Column	Classe de wrapper para colunas do layout da pergunta do designer de item.
sc_ic_ApprovalTypeDefnStaging	Classe de wrapper para definições de tipo de aprovação em fases.
sc_ic_CatalogItemRecordProducerService	Classe de wrapper da tabela Serviço [sc_cat_item_producer_service] para o designer de item.
sc_ic_QuestionAJAX	Serviço para perguntas do designer de item que podem ser acionadas a partir do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
sc_ic_QuestionType	Classe de wrapper para tipos de pergunta do designer de item. Subclasse para modificar e injetar usando `sc_ic_Factory`. Consulte `sc_ic_Factory` para obter mais informações.
sc_ic_TaskDefnStagingAJAX	Serviço para definições de tarefa em fases que podem ser acionadas a partir dos scripts de cliente.
sc_ic_RequestedItem	Classe do wrapper do criador de item para a tabela Item solicitado [sc_req_item].
sc_ic_ApprovalTypeDefn	Classe de wrapper para tabela de definição de tipo de aprovação.
sc_ic_TaskAssignDefn	Classe de wrapper para definições de atribuição de tarefa.
sc_ic_TaskDefn	Classe de wrapper para definições de tarefa.
sc_ic_SecurityManager	Classe de gerenciador de segurança base para tabelas do designer de item.
sc_ic_BaseFactory	Classe base de fábrica. Faz todas as personalizações na classe `sc_ic_Factory`. Consulte `sc_ic_Factory` para obter mais informações sobre como montar personalizações.
sc_ic_ApprovalDefn	Wrapper para definições de aprovação.
sc_ic_getCategoriesForModule	Classe que obtém categorias.

Scripts de cliente instalados com o designer do item do catálogo

Os scripts de cliente são adicionados com a ativação do designer de item do catálogoc

Script	Tabela	Descrição
Obter número do próximo pedido	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Preenche o campo **Pedido** adicionando 100 ao maior pedido em uma definição de aprovação definida em relação ao item.
Obter Descrição do tipo de aprovação	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging] sc_ic_aprvl_defn_design	Exibe ou oculta a descrição do tipo de aprovação na mudança do valor do campo predefinido.
Recarregar quando uma imagem for realmente excluída	Item [sc_ic_item_staging]	Recarrega o formulário do designer de item quando uma imagem do Desktop ou do Dispositivo móvel clássico é excluída. Se tiver sido **publicado**, define o registro novamente para o estado **Rascunho**.
Ação do diálogo de processo	Item [sc_ic_item_staging]	Solicita a tomada de decisão sobre manter as modificações no item antes de concluir a ação selecionada que causa um upgrade. Executa o prompt se o estado do item estiver definido como **Publicado** e houver mudanças não salvas no registro do item.
Funções de diálogo	Item [sc_ic_item_staging]	Define funções de diálogo disponíveis para ações como exibição, processo e atualização.
Forçar atualização	Pergunta [sc_ic_question]	Atualiza os valores da lista de seleção da **Seção** ao carregar a caixa de diálogo **Pergunta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script	Tabela	Descrição
do menu suspenso Coluna		
Obrigatório verificado	Pergunta [sc_ic_question]	Garante que Somente leitura não seja verdadeiro se a pergunta for obrigatória.
Somente leitura marcada	Pergunta [sc_ic_question]	Se a pergunta for Somente leitura, garante que Obrigatório não seja verdadeiro.
Preencher metacampos ["Tipo" alterado]	Pergunta [sc_ic_question]	Preenche os valores do metacampo na mudança de Tipo no formulário Adicionar pergunta.
Preencher metacampos ["Opção" alterada]	Pergunta [sc_ic_question]	Preenche os valores do metacampo na mudança de Opção no formulário Adicionar pergunta.
Obter Descrição do tipo de pergunta	Pergunta [sc_ic_question]	Exibe a descrição do Tipo de pergunta na mudança do valor do campo Opção para os seguintes tipos: **Texto de várias linhas**, **Múltipla escolha**, **Referência**.
Atualizar Pedido na mudança de Seção	Pergunta [sc_ic_question]	Atualiza o valor de Pedido no registro da pergunta para o próximo número de pedido de pergunta disponível para uma Seção selecionada na mudança.
Ocultar lista relacionada Opções de tipo de pergunta	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Controla a visibilidade da lista relacionada à Opção de tipo de pergunta para perguntas do tipo Caixa de seleção e Múltipla escolha.
Ajustar posição para exibição	Seção [sc_ic_section]	Ajusta o valor da posição em um registro de seção para determinar a ordem de exibição correta.
Validar e ajustar a Posição	Seção [sc_ic_section]	Valida se a posição em um valor de registro de seção é maior que 0 e exibe uma mensagem de campo se não for.
Obter a próxima posição	Seção [sc_ic_section]	Preenche o campo de posição adicionando 1 ao maior número de posição em uma seção definida em relação ao item.
Obter próximo número de pedido	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Preenche o campo **Pedido** adicionando 100 ao maior pedido em uma definição de aprovação definida em relação ao item.

Regras de negócio instaladas com o designer de item do catálogo

As regras de negócio são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Quando	Descrição
Validar Categoria	Item [sc_ic_item_staging]	BEFORE	Anula a ação se a categoria for inválida.
Definir Pergunta para tipos não pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	BEFORE	Para tipos de pergunta não pré-configurados, define o rótulo usando o nome da classe.
Impedir vários não pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	BEFORE	Anula a ação de inserção/atualização e exibe uma mensagem de erro para o usuário se existir um tipo de pergunta não pré-configurada.
Definir o campo Nome	Seção [sc_ic_section]	BEFORE	Define o campo Nome como campo de rótulo e adiciona detalhes de mensagem adicionais.
Definir valor se for nulo	Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	BEFORE	Define o campo de texto como cadeia de caracteres vazia quando o valor for nulo.
Verificar se há duplicados	Seção [sc_ic_section]	BEFORE	Anula a ação de inserção/atualização e exibe uma mensagem de erro para o usuário se existir uma seção.
Verificar se há Perguntas antes de excluir	Seção [sc_ic_section]	BEFORE	Impede a exclusão de colunas anulando a ação de exclusão e exibe uma mensagem de erro para o usuário se a coluna contiver perguntas.
A posição deve estar entre 0 ou 1	Coluna [sc_ic_column]	BEFORE	Mostra mensagem ao usuário.
Verificar se há Perguntas antes de excluir	Coluna [sc_ic_column]	BEFORE	Mostra mensagem ao usuário.
Grupo/usuário obrigatório para o usuário especificado	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	BEFORE	Mostra mensagem ao usuário.

As regras de negócios a seguir não contêm lógica independente, mas simplesmente métodos de acionamento em inclusões de script, conforme indicado. Para descobrir quais regras de negócios acionam as inclusões de script, consulte os registros de classe padrão na inclusão de script sc_ic_BaseFactory.

Nome	Tabela	Quando
sc_ic: copiar definições de aprovação	Item solicitado [sc_req_item]	AFTER
sc_ic: copiar definições de tarefa	Item solicitado [sc_req_item]	AFTER
Definições de aprovação alteradas	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	AFTER
Atualizar campo Detalhes	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	BEFORE
Definir o item como rascunho	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	BEFORE
Verificar e atualizar as funções de gerente/editor	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	AFTER
Copiar mudanças para Categoria real	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	AFTER

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Quando
Adicionar função de Designer de item ao inserir	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	AFTER
Coluna alterada	Coluna [sc_ic_column]	AFTER
Definir layout alterado ao excluir	Coluna [sc_ic_column]	AFTER
Criar Seção padrão	Item [sc_ic_item_staging]	AFTER
Definir rascunho se alterado	Item [sc_ic_item_staging]	BEFORE
Verificar se há Nome válido	Pergunta [sc_ic_question]	BEFORE
Definição da pergunta alterada	Pergunta [sc_ic_question]	AFTER
Meta da pergunta alterada	Pergunta [sc_ic_question]	AFTER
Estabelecer definição alterada na exclusão	Pergunta [sc_ic_question]	AFTER
Definir Tipo de pergunta e Tipo base	Pergunta [sc_ic_question]	BEFORE
Definir nome da pergunta	Pergunta [sc_ic_question]	BEFORE
Opção de pergunta alterada	Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	AFTER
Obter número de Pedido	Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	BEFORE
Definir layout alterado ao excluir	Seção [sc_ic_section]	AFTER
Criar Colunas padrão	Seção [sc_ic_section]	AFTER
Seção alterada	Seção [sc_ic_section]	AFTER
Definir Rascunho	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	BEFORE
Definir detalhes de atribuição	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	BEFORE
Definir detalhes de atribuição	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	BEFORE
Estabelecer definição de tarefa alterada no item	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	AFTER

Notificações por e-mail instaladas com o designer de item do catálogo

As notificações por e-mail são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Nome	Tabela	Condição	Destinatários
Solicitação de Categoria do designer do item aberta	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	estado EQUALS solicitado	gerente
Categoria do designer de item rejeitada	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	estado CHANGES TO rejeitadas	gerente
Categoria do designer de item publicada	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	estado CHANGES TO criada	gerente, editores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criador de serviços

O criador de serviço permite que um departamento ofereça serviços personalizados por meio do catálogo de serviços, como o departamento de RH que oferece reembolso de matrícula para educação continuada.

Cada serviço publicado tem um item do catálogo do produtor de registro associado. Usuários designados como gerentes e editores criam e projetam esses itens do catálogo. Os usuários finais podem solicitar serviços solicitando o item do catálogo.

Todos os serviços pertencem a uma categoria de serviço publicada, que tem um aplicativo e módulos associados. Quando um usuário solicita o item do catálogo para um serviço, o sistema ServiceNow cria um novo registro de tarefa na aplicação para essa categoria de serviço. Usuários designados como executantes de serviço para o departamento concluem essas tarefas para atender à solicitação de serviço.

Processo do criador de serviço

O processo do Service Creator envolve solicitar e publicar uma categoria de serviço, designar editores e executantes de serviço, criar e publicar serviços e enviar e atender a solicitações de serviço.

Solicitar e publicar uma categoria de serviço

Um usuário, normalmente o gerente do departamento, pode solicitar uma categoria de serviço para o departamento. Este usuário fornece informações de alto nível sobre a categoria de serviço, como o nome, o departamento e o gerente da categoria de serviço.

Um administrador de catálogo pode aprovar a solicitação que publica a categoria de serviço, cria uma aplicação ServiceNow para gerenciar solicitações de serviço associadas à categoria e cria componentes do sistema para a aplicação.

Designar editores e executantes de serviço

Depois que uma categoria de serviço é publicada, o gerente associado designa editores e executantes de serviço. Os editores podem criar e modificar serviços nessa categoria de serviço. Os executantes do serviço podem concluir tarefas geradas por solicitações de serviço.

O gerente, os editores e os executantes de serviço devem ser membros do departamento ao qual a categoria de serviço pertence.

Criar e publicar serviços

O gerente e os editores criam serviços em uma categoria de serviço. A interface de design de serviço fornece uma área de trabalho para criar e modificar serviços.

Quando o serviço é concluído, o gerente publica o serviço no catálogo de serviços.

Enviar e atender a solicitações de serviço

Os usuários finais podem solicitar serviços publicados enviando uma solicitação do catálogo de serviços. Esta solicitação cria um novo registro de tarefa na aplicação de categoria de serviço. Os executantes do serviço concluem a tarefa para atender à solicitação de serviço.

Tópicos relacionados

Criador de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Service Creator

Se o plug-in Service Creator ainda não estiver ativado, um administrador poderá ativá-lo para acessar a aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Instalado com o Service Creator

Vários tipos de componentes são instalados com o Service Creator.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o Service Creator. Os dados de demonstração fornecem a categoria do catálogo de serviços Serviços departamentais.

Criar uma nova categoria de serviço também cria componentes para essa categoria de serviço.

Os componentes a seguir são adicionados com o Criador de serviços:

Tabelas

Tabelas do Service Creator

Tabela	Descrição
Categoria de serviço [catalog_category_request]	Armazena todas as categorias de serviço.
Usuário de solicitação de categoria de serviço [catalog_category_request_user]	Rastreia executantes para uma categoria de serviço. Use esses registros para conceder ou remover funções conforme necessário.
Serviço [sc_cat_item_producer_service]	Armazena todos os serviços.
Menu da aplicação de categoria de serviço [service_category_app_menu]	Armazena os menus da aplicação para cada categoria de serviço.
Função do usuário da categoria de serviço [service_category_user_role]	Rastreia usuários que receberam uma função por serem editores de uma categoria de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Ação de IU	Descrição
Criar Categoria e Tabela	Aprova uma categoria de serviço solicitada e cria componentes do sistema para essa categoria.
Solicitar Publicação de Categoria	Permite que um criador de serviço solicite que sua categoria seja publicada.
Criar Novo Serviço	Cria um novo serviço na categoria de serviço.
Exibir Definição de Tabela	Abre a definição da tabela de tarefas [sys_db_object] para uma categoria de serviço.
Exibir Lista de Tarefas	Abre a lista de tarefas associadas à categoria de serviço.

Políticas de IU

Política de IU	Descrição
Ocultar data de vencimento	Oculta o campo Data de vencimento no formulário Categoria de serviço se o Estado for Solicitado ou a Data de vencimento estiver vazia.
Ocultar categoria se estiver vazia	Oculta o campo Categoria, se estiver vazio, no formulário Categoria de serviço.
Mostrar publicado	Mostra a caixa de seleção Publicado no formulário Categoria de serviço se o Estado for Criado, mas não publicado ou Pronto para publicação.
Ocultar nome da tabela	Mostra a tabela e oculta o nome da tabela no formulário de categoria de serviço se a tabela tiver um valor.
Ocultar nome da categoria	Oculta o nome no formulário de categoria de serviço se o estado for Solicitado ou Rejeitado.
Somente leitura do nome da tabela	Torna o departamento e o nome da tabela somente leitura no formulário de categoria de serviço se o estado não for Solicitado.
Ocultar editores	Oculta o campo Editores no formulário Categoria de serviço se o Estado for Solicitado ou Rejeitado.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.citizen_developer.category.auto_publish	Adiciona automaticamente novas categorias de serviço ao catálogo de serviços como subcategorias da categoria Serviços departamentais. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
glide.citizen_developer.set_category_roles	Lista separada por vírgulas de funções que podem definir a categoria de um novo 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.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: admin, catalog_admin • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
glide.service_creator.auto_add_to_category	Adiciona automaticamente novos serviços à categoria do catálogo de serviços Serviços departamentais, além da categoria específica do departamento. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Script Includes

Inclusão de script	Descrição
serviceCategoryIsUnpublished	Função global que retorna verdadeiro se a categoria de serviço não for publicada.
getMyCatalogCategories	Função global que retorna uma lista de categorias para as quais o usuário atual é o gerente ou um editor.

Scripts de cliente

Client script	Descrição
Verificação de nome de categoria duplicada	Exibe um aviso no formulário de solicitação de categoria de serviço quando a categoria de serviço solicitada tem o mesmo nome de uma categoria de serviço existente.
Corrigir nome da tabela	Garante um nome de tabela válido no formulário de solicitação de categoria de serviço.
Ocultar serviços de rascunho	Oculta a lista relacionada de serviços de rascunho no formulário de solicitação de categoria de serviço quando apropriado.
Propor nome da tabela	Propõe um nome de tabela válido no formulário de solicitação de categoria de serviço para novas solicitações de categoria de serviço.
Categoria publicada	Exibe uma mensagem de ajuda quando Publicado é selecionado no formulário de solicitação de categoria de serviço.
Ocultar executantes	Oculta a lista relacionada Executantes no formulário Solicitação de categoria de serviço quando apropriado.
Mensagem dos editores	Exibe uma mensagem de ajuda para o campo Editores quando apropriado.
Mensagem de outras tabelas	Fornece informações sobre tabelas de categoria de serviço existentes para o Departamento selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Client script	Descrição
Mensagem de estado	Exibe uma mensagem de ajuda para o campo Estado.

Regras de negócios

Regra de negócios	Descrição
Consulta de serviço	Restringe os usuários sem a função catalog_admin a exibir registros de serviço nas categorias de serviço das quais eles são gerentes ou editores.
Novo serviço	Fornece uma mensagem quando um novo registro sc_cat_item_producer_service é criado.
Nome da tabela necessário	Garante que uma solicitação de categoria de serviço tenha um nome de tabela válido antes da aprovação.
Remover Função de Executante	Remove a função relevante dos executantes do serviço quando eles são removidos de uma categoria.
Consulta de solicitação de categoria	Restringe os usuários sem a função catalog_admin a exibir registros de categoria de serviço dos quais eles são gerentes ou editores.
Função de Editor	Adiciona e remove funções relevantes dos editores de categoria de serviço.
Excluir função do usuário	Remove a função relevante dos editores de categoria de serviço quando apropriado.
Categoria publicada	Define o estado como Publicado no Catálogo quando a caixa de seleção Publicado está marcada no formulário de Solicitação de categoria de serviço.
Preencher nome do serviço se estiver vazio	Preenche um nome de serviço se nenhum for fornecido.
Adicionar categoria de serviços departamentais	Adiciona um novo serviço à categoria do catálogo de serviços Serviços departamentais.
Usuário de execução padrão	Torna um gerente de categoria o designado das tarefas de serviço se nenhum designado for especificado.
Contagem de serviços de rascunho do bloco de anotações	Gera mensagens de ajuda de campo.
Solicitação de categoria do catálogo aprovada	Cria componentes necessários para o uso de uma nova categoria de serviço.
Função de gerente	Concede funções relevantes aos gerentes de categoria.
Novo Script de Serviço	Preenche o script de um novo serviço para definir grupo de atribuição ou usuário.
getDepartmentUsers	Retorna os usuários de um departamento.
Consulta de item de rascunho	Restringe os usuários sem a função catalog_admin a exibir registros de serviço de rascunho dos quais eles são gerentes ou editores.
Conceder Função de Executante	Concede função relevante aos executantes do serviço.
Nome do departamento do bloco de anotações	Gera mensagens de ajuda de campo.
Bloco de Anotações	Gera mensagens de ajuda de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Descrição
Outras tabelas do departamento	Gera mensagens de ajuda de campo.
Definir catálogo único de categoria única	Preenche um catálogo padrão para um novo serviço.

Notificações por e-mail

Notificações por e-mail do Service Creator

Nome	Descrição
Categoria de serviço publicada	Notifica o gerente de uma categoria de serviço quando a solicitação da categoria é aprovada.
Categoria de serviço rejeitada	Notifica o gerente de uma categoria de serviço quando a solicitação da categoria é rejeitada.
Solicitação de categoria de serviço inserida	Notifica os administradores do catálogo quando uma nova solicitação de categoria é criada.
Categoria de serviço criada	Notifica o gerente de uma categoria de serviço quando a categoria é criada.
Publicação de categoria de serviço solicitada	Notifica os administradores do catálogo quando a publicação de uma categoria é solicitada.
Solicitação de categoria de serviço aberta	Notifica o gerente de uma categoria de serviço quando uma nova solicitação de categoria é criada em seu nome.

Componentes criados com novas categorias de serviço

Quando você publica uma nova categoria de serviço usando a aplicação Service Creator, o sistema ServiceNow cria componentes para os serviços dessa categoria.

Esses componentes são distintos dos componentes instalados com a aplicação Service Creator. Os seguintes componentes são adicionados para cada nova categoria de serviço:

Tabelas criadas com novas categorias de serviço

Nome	Descrição
<Department Name>Tarefas [<service category table name>]	A tabela que armazena registros de tarefa de solicitação para a categoria de serviço. Esta tabela estende a tabela de tarefas. O nome desta tabela é definido pelo departamento ao qual a categoria de serviço está associada e pelo campo **Nome da tabela** no registro da categoria de serviço. Um novo menu de aplicação e módulos são criados para permitir que os usuários acessem registros nesta tabela. Os registros nesta tabela são numerados usando um novo registro de números [sys_numbers].

Funções de usuário criadas com novas categorias de serviço

Função	Descrição
<service category table name>_usuário	A função do usuário necessária para acessar registros de solicitação para uma categoria de serviço. O nome da tabela para a categoria de serviço determina o nome da função. Usuários designados como gerente, editor ou executante de serviço para uma categoria de serviço recebem automaticamente essa função. Somente usuários com esta função podem ser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário criadas com novas categorias de serviço

Função	Descrição
	atribuídos a registros de tarefa para a categoria de serviço. As ACLs são criadas para permitir que usuários com essa função acessem a tabela de tarefas de serviço relevante.

Notificações por e-mail criadas com novas categorias de serviço

Nome	Descrição
Tarefa comentada para o grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando um usuário adiciona um comentário.
Tarefa comentada para o designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando um usuário adiciona um comentário.
Tarefa encerrada para grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando o registro é fechado.
Trabalho de tarefaanotado para o designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando um usuário adiciona uma anotação de trabalho.
Tarefa atribuída ao grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço está atribuído quando o registro é atribuído a esse grupo.
Tarefa atribuída ao designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando o registro é atribuído a esse usuário.
Trabalho de tarefaanotado para o grupo	Notifica o grupo ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando um usuário adiciona uma anotação de trabalho.
Tarefa encerrada para o designado	Notifica o usuário ao qual um registro de tarefa de serviço é atribuído quando o registro é fechado.
Tarefa aberta para o usuário	Notifica o usuário que abriu um registro de tarefa de serviço quando o registro é criado.
Tarefa encerrada para usuário	Notifica o usuário que abriu um registro de tarefa de serviço quando o registro é fechado.
Tarefa comentada para o usuário	Notifica o usuário que abriu um registro de tarefa de serviço quando um usuário adiciona um comentário.

Formulários criados com novas categorias de serviço

Nome	Descrição
<department name>Tarefa	O formulário para exibir registros de tarefa de solicitação para a categoria de serviço. Por padrão, este formulário usa um layout que inclui um formatador para exibir as perguntas do serviço e as respostas fornecidas pelo usuário solicitante.

Categorias do catálogo de serviços

Nome	Descrição
<service category name>	A categoria do catálogo de serviços padrão para novos serviços criados em uma categoria de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de criador de serviço

A aplicação Service Creator usa as funções específicas.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções

Título da função [Nome]	Descrição
<Service Category>Usuário [<service category table name> _usuário]	Acessa registros de solicitação para uma categoria de serviço. O nome da tabela para a categoria de serviço determina o nome da função. Usuários designados como gerente, editor ou executante de serviço para uma categoria de serviço recebem automaticamente essa função.
Administrador do catálogo [catalog_admin]	Cria, edita e publica categorias de serviço e serviços e cria e edita notificações, incluindo notificações de modelo. Os administradores do catálogo são os principais responsáveis pela aprovação das solicitações de categoria de serviço.
Gerente de catálogo [catalog_manager]	Cria, edita e publica serviços e designa editores e executantes de serviço. Um usuário designado como gerente de uma categoria de serviço recebe essa função automaticamente.
Editor de catálogo [catalog_editor]	Cria e edita serviços. Um usuário designado como editor de uma categoria de serviço recebe essa função automaticamente.

Gerenciar um serviço

Usando o Service Creator, os gerentes de departamento podem solicitar uma nova categoria de serviço, designar editores e executantes de serviço para essa categoria e criar e publicar serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os editores criam e modificam serviços. Os executantes de serviço concluem as tarefas geradas a partir de solicitações de serviço.

Uma solicitação de categoria de serviço envolve a atribuição de um gerente de categoria de serviço, que normalmente é o gerente do departamento que faz a solicitação. Depois que a solicitação é enviada, um administrador de catálogo aprova a solicitação para publicar a categoria de serviço. Quando a categoria é publicada, o gerente da categoria de serviço pode atribuir editores de categoria de serviço e executantes de serviço e criar serviços para oferecer no catálogo de serviços.

Para solicitar uma nova categoria de serviço:

Procedimento

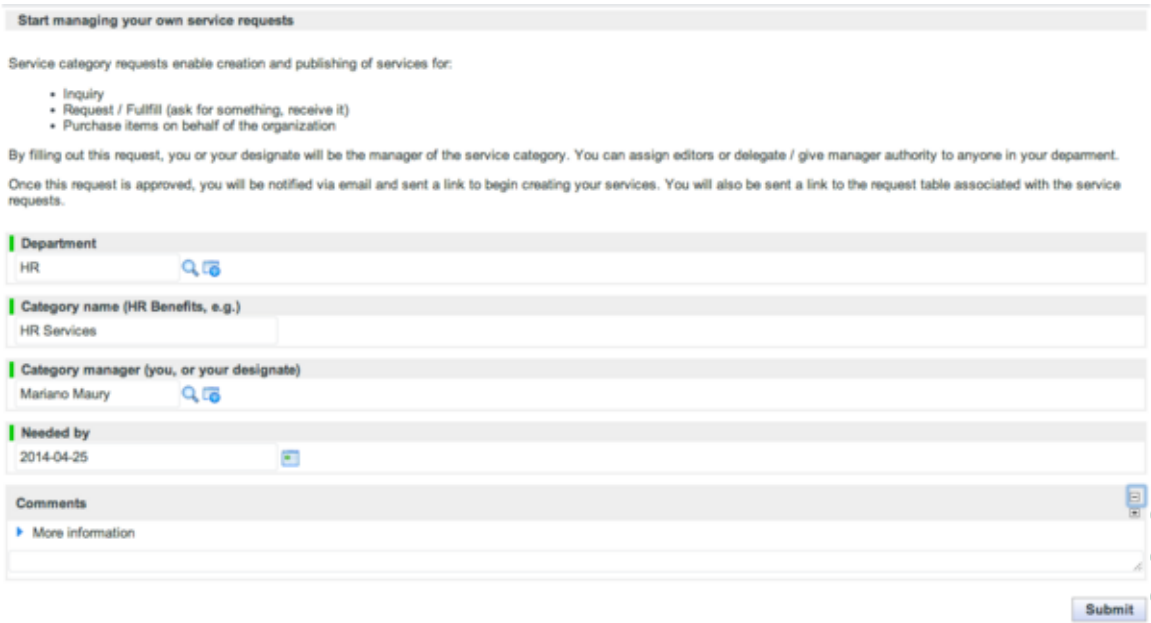
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços**.
2. Selecione a categoria **Serviços departamentais**.

   A categoria *Serviços departamentais* faz parte dos dados de demonstração disponíveis com o criador de serviço. Se esta categoria não existir, um administrador de catálogo deverá adicionar o item do catálogo *Solicitação de categoria de serviço* a uma categoria 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.

3. Selecione o item **Solicitação de categoria de serviço**.
4. Altere os valores padrão, conforme necessário (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.



Serviços de gestão

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual esta solicitação de categoria se destina. Por padrão, este valor é o departamento do usuário atual. Alterar este valor também muda o *nome da categoria* e os valores *do gerenciador* de categoria.
Nome da categoria	Nome da nova categoria de serviço. Por padrão, ServiceNow usa um nome baseado no valor do *Departamento*.
Gerente de categoria	Gerente designado para a nova categoria de serviço. Por padrão, ServiceNow usa o gerente do departamento selecionado.
Necessário para	Data em que a nova categoria de serviço deve estar disponível.
Comentários	Comentários adicionais que descrevem a categoria de serviço. Essas informações aparecem como uma entrada de diário no formulário Categoria de serviço.

Serviços de design

O Service Creator inclui uma interface para projetar serviços.

Usando essa interface, os gerentes e editores de categoria de serviço podem criar e publicar serviços e editar detalhes do serviço.

Todos os serviços devem pertencer a uma categoria de serviço. Se o seu departamento ou grupo não tiver uma categoria de serviço existente, você deverá criar uma nova categoria de serviço antes de projetar serviços para essa categoria.

Adicionar uma notificação de modelo

Adicionando uma notificação 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Criador de serviços** > **Notificações de Modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo *Enviar quando*, selecione **Evento é acionado**.
4. No campo *Nome do evento*, selecione **ccrTemplate**.
5. Insira outros detalhes da notificação.
6. Clique em **Enviar**.

   O novo modelo de notificação cria uma notificação para todas as categorias de serviço publicadas após esse ponto.

Configurações de notificação

Todas as categorias de serviço começam com um conjunto de notificações associadas, como a notificação quando uma tarefa para atender a uma solicitação de serviço é atribuída.

Notificações definidas no **Criador de serviços** > **Notificações de Modelo** O módulo do é copiado quando um usuário cria uma nova categoria de serviço.

As notificações de modelo são distintas das notificações da própria aplicação Service Creator, como a notificação quando uma nova categoria de serviço é aprovada ou rejeitada. As notificações da aplicação Service Creator são definidas em **Criador de serviços** > **Notificações**.

Um administrador do sistema pode adicionar e excluir notificações de modelo.

Criar a categoria e a tabela

Depois que a solicitação é enviada, um administrador de catálogo pode aprovar ou rejeitar a solicitação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprovar a solicitação cria uma nova tabela para a categoria de serviço, adiciona uma aplicação ao navegador de aplicações usando o *nome da categoria* como rótulo da aplicação e define o *Estado* da categoria de serviço como *Publicado no catálogo*.

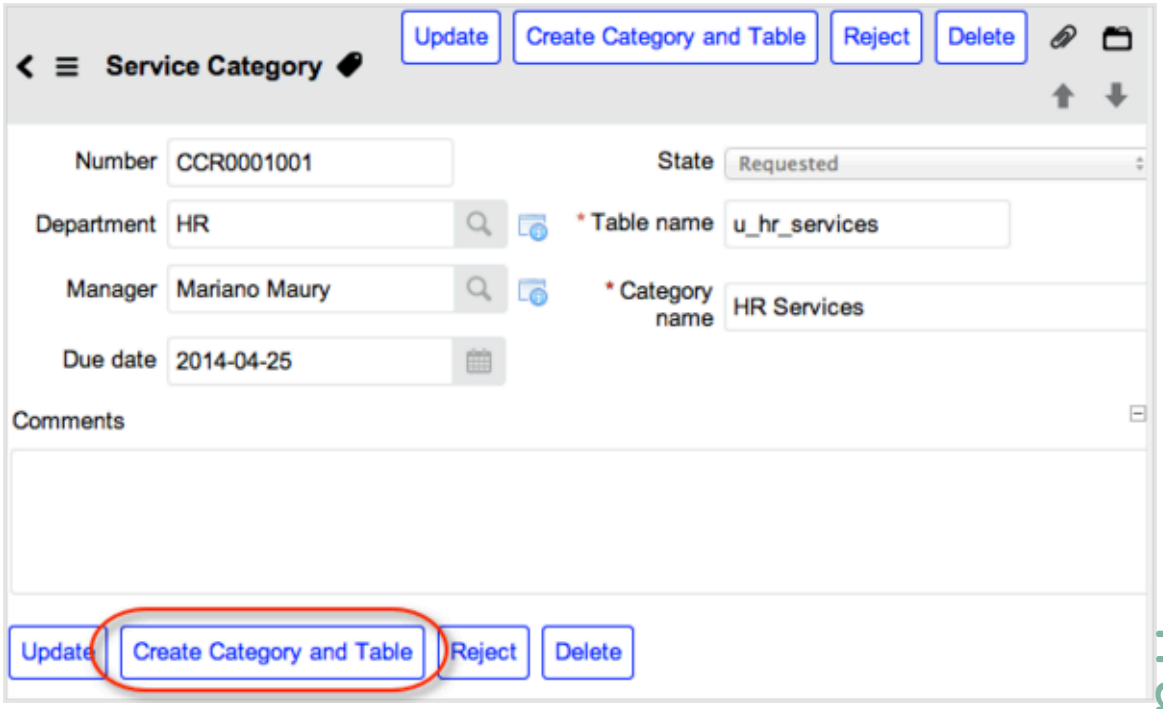
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Criador de serviços** > **Solicitações de Categoria**.
2. Abre um registro com um `State` de `Requested`.
3. Revise a categoria de serviço solicitada. ServiceNow fornece um `Table name` sugerido com base em `Department`.
   - Se houver uma categoria de serviço com o nome da categoria ou da tabela especificados, uma mensagem será exibida nesse campo. Use um valor exclusivo para esses campos.
4. Clique em **Criar categoria e tabela** para aprovar a solicitação ou em **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

   Se as notificações estiverem habilitadas para a instância, a categoria de serviço `Manager` será notificada sobre a aprovação ou rejeição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 publicar a categoria de serviço, você pode acessar a nova tabela navegando até a nova aplicação no navegador de aplicações ou clicando no link relacionado **Exibir lista de tarefas** no formulário Categoria de serviço.

Tópicos relacionados

Gerenciar um serviço

Excluir uma notificação de modelo

A exclusão de uma notificação de modelo impede que novas categorias de serviço usem a notificação, mas não exclui notificações para categorias de serviço que já foram criadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Criador de serviços** > **Notificações de Modelo**.
2. Selecione um registro de notificação.
3. Clique em **Excluir**.
4. Clique em **OK** para confirmar.

Designar um editor

Os editores podem criar e modificar serviços em uma categoria de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os editores recebem automaticamente a função catalog_editor.

O gerente de categoria de serviço pode designar editores para uma categoria de serviço publicada.

Tradução automática

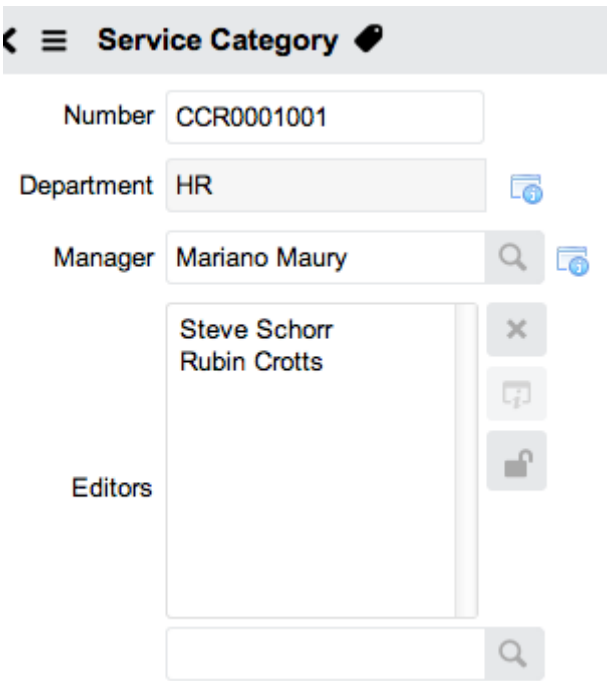
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Criador de serviços** > **Minhas Categorias de serviço**.
2. Selecione um registro com um `State` de `Published to Catalog`.
3. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo `Editors`.
4. Selecione usuários para designar como editores usando o ícone de pesquisa de referência.

   Somente usuários do departamento apropriado estão disponíveis para seleção.
5. Depois de adicionar todos os editores, clique em **Atualizar**.

   Os editores recebem a função de Editor de catálogo.



Designar um executante de serviço

Os executantes do serviço podem concluir as solicitações de serviço enviadas para uma categoria de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os executantes de serviço podem acessar aplicações para categorias de serviço às quais estão atribuídos, mas não podem acessar a aplicação *Service Creator*.

A lista relacionada *Executantes de serviço* no formulário Categoria de serviço exibe todos os usuários atribuídos como executantes para essa categoria de serviço. O gerente de categoria de serviço pode designar executantes de serviço para uma categoria de serviço.

Procedimento

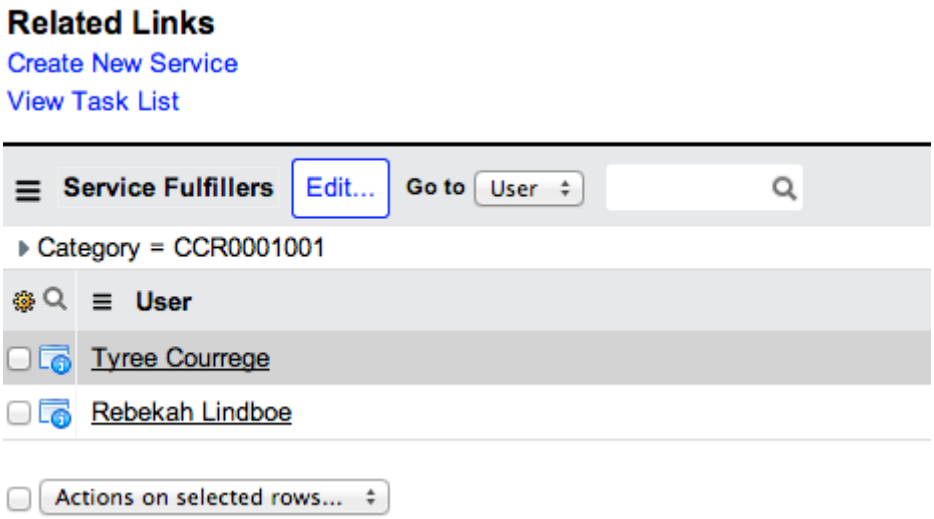
1. Navegar até **Todos** > **Criador de serviços** > **Minhas Categorias de serviço**.
2. Selecione uma categoria de serviço com um `State` de `Published to Catalog`.
3. Na lista relacionada `Service Fulfillers`, clique em **Editar**.
4. Use a interface de caixa de listagem dupla para adicionar os executantes de serviço apropriados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente usuários do departamento apropriado estão disponíveis para seleção.

5. Clique em **Salvar**.



Atender a uma solicitação de serviço

Os usuários finais podem solicitar serviços publicados por meio do catálogo de serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário solicita um serviço, o sistema ServiceNow cria uma nova tarefa para essa categoria de serviço. Os executantes do serviço concluem essas tarefas para atender à solicitação.

Novas tarefas de solicitação são atribuídas automaticamente ao grupo ou usuário especificado na configuração de serviço *`Fulfillment Group`* ou *`Fulfillment User`*. Se nenhum grupo de execução ou usuário estiver definido, novos registros serão atribuídos ao gerente de categoria de serviço.

As perguntas para um serviço específico e as respostas inseridas pelo usuário solicitante aparecem na seção *`Variables`* no registro da tarefa de execução.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **<Your service application>** > **Atribuído a mim**.
2. Selecione um registro.
3. Revise as informações apresentadas.
4. Conclua a tarefa de acordo com as políticas e procedimentos do departamento.
5. Defina o *`State`* do registro de solicitação de serviço como *`Closed Complete`*.
6. Clique em **Atualizar**.

Publicar um serviço

Um serviço deve ser publicado para aparecer no catálogo de serviços. Quando criados pela primeira vez, novos serviços aparecem na lista relacionada Serviços de rascunho para a categoria de serviço. Os serviços publicados aparecem na lista relacionada Serviços da categoria de serviço. O gerente de uma categoria de serviço pode publicar serviços de rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Criador de serviços** > **Minhas Categorias de serviço**.
2. Selecione uma categoria de serviço com um Estado de `Published to Catalog`.
3. No formulário Categoria de serviço, clique com o botão direito do mouse em um serviço na lista relacionada **Serviços de rascunho**.
4. Selecione **Publicar**.

Workflow Classic

O Workflow fornece uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas na plataforma. Cada fluxo de trabalho consiste em uma sequência de *atividades*, como gerar registros, notificar usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts. O Editor de fluxo de trabalho gráfico representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com informações sobre essa atividade e as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.

Nota:
A partir da versão Nova York, o Workflow se tornou um produto legado. Usar Flow Designer para qualquer nova automação de processo. Como muitas organizações têm fluxos de trabalho em produção, use esta documentação do Workflow para saber como trabalhar com os fluxos de trabalho existentes.

Explorar

- Washington DC
- Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações
- Workflow marcação de atividade
- Domain Separation e Workflow
- Treinamento de fluxo de trabalho no ServiceNow® Site do desenvolvedor

Configurar

Introdução aos fluxos de trabalho

Administrar

- Funções para fluxos de trabalho
- Administração de contextos do fluxo de trabalho

Usar

- Editor de fluxo de trabalho
- Criação de um fluxo de trabalho
- Atividades de fluxo de trabalho

Desenvolver

- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação
- Referência de API do Workflow
- Uso de variáveis em um fluxo de trabalho

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça uma pergunta ou responda a dúvidas na Comunidade de Desenvolvedores
- Solução de problemas de fluxos de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Introdução aos fluxos de trabalho

O Editor gráfico de fluxo de trabalho fornece uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas na plataforma.

Partes de um fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho consistem nestas partes.

Propriedades

Especificam as definições de configuração, como o nome do fluxo de trabalho, a tabela em cujos registros o fluxo de trabalho atua e as condições para a execução dele.

Atividades

Especificam a sequência de operações que o fluxo de trabalho realiza, como gerar registros, notificar usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts.

Transições

Especificam as condições para a execução de uma atividade.

Condições de saída

Especificam as condições para execução de uma transição.

Contextos

Armazenam informações históricas de tempo de execução sobre um fluxo de trabalho específico executado em um registro de Contexto de fluxo de trabalho.

Versões

Armazenam informações históricas de design sobre um fluxo de trabalho específico em um registro de Versão do fluxo de trabalho.

Ciclo de vida do fluxo de trabalho

Um fluxo de trabalho começa quando ocorre um evento do gatilho. Os gatilhos comuns incluem a inserção de um registro em uma tabela específica ou a definição de um campo específico em uma tabela para um valor especificado. Por exemplo, você pode criar um fluxo de trabalho que seja executado sempre que um usuário solicitar aprovação para um item que deseja pedir do catálogo. Você também pode programar fluxos de trabalho para serem executados periodicamente ou chamá-los a partir de scripts, como regras de negócio.

Quando uma atividade é concluída, o fluxo de trabalho faz a transição para a próxima atividade. Uma atividade pode ter várias transições diferentes possíveis para várias atividades, dependendo do resultado da atividade. Continuando o exemplo acima, se a solicitação do usuário for aprovada, a atividade poderá fazer a transição para uma atividade que notifique alguém para solicitar o item. Se a solicitação do usuário for negada, a atividade poderá fazer a transição para notificar o usuário de que a solicitação foi negada.

O Editor de fluxo de trabalho gráfico representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com 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 essa atividade e mostra as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.

Em cada etapa de um fluxo de trabalho:

1. Uma atividade é processada e uma ação definida por essa atividade ocorre.
2. Na conclusão de uma ação por uma atividade, o fluxo de trabalho verifica as condições da atividade.
3. Para cada condição correspondente, o fluxo de trabalho segue a transição para a próxima atividade.

Quando o fluxo de trabalho fica sem atividades, ele é concluído. O Contexto de fluxo de trabalho armazena o histórico de execução das atividades e transições executadas. A Versão do fluxo de trabalho armazena o histórico de design das atividades, transições e condições de saída disponíveis para execução.

Propriedades do fluxo de trabalho

As propriedades do fluxo de trabalho especificam quando executar um fluxo de trabalho e em quais registros ele atua. Para mais obter mais informações sobre as propriedades do fluxo de trabalho, consulte Propriedades do fluxo de trabalho.

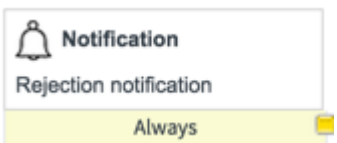
Atividades do fluxo de trabalho

Uma atividade contém instruções que são processadas pelo fluxo de trabalho.

As atividades podem incluir a execução de scripts, a manipulação de registros, a espera durante um período definido ou o registro em log de um evento. As condições do fluxo de trabalho determinam se a atividade é realizada ou não. As atividades podem ser adicionadas, removidas ou reorganizadas. As transições podem ser desenhadas entre as atividades.

Esta é uma atividade que aciona uma notificação:

Atividade de amostra



O fluxo de trabalho executa atividades como a sessão do usuário que as inicia. Os fluxos de trabalho iniciados em operações de registro executam as atividades como a sessão do usuário que realizou a operação de registro. Os fluxos de trabalho iniciados em programações ou reiniciados de temporizadores executam as atividades como o usuário do sistema. Os fluxos de trabalho iniciados em chamadas de script executam as atividades como a sessão do usuário que iniciou o script.

Para obter mais informações sobre as atividades disponíveis e seus comportamentos, consulte Atividades de fluxo de trabalho.

Transições

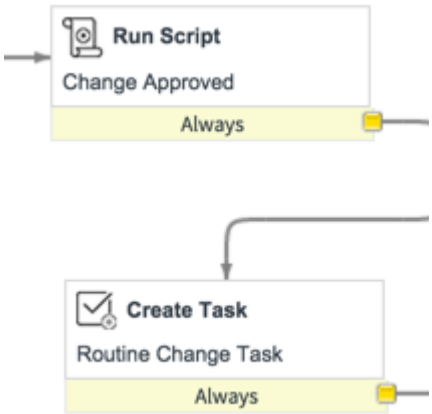
Depois que a condição de fluxo de trabalho é avaliada, a transição de fluxo de trabalho determina qual atividade é realizada quando a condição de fluxo de trabalho é atendida.

Essa é uma transição que sempre leva do script `Mudança aprovada` para a atividade **Tarefa de mudança**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transição de amostra



Condições de saída

Depois que uma atividade de fluxo de trabalho é realizada, a condição de fluxo de trabalho é avaliada para determinar qual transição será ativada.

A condição determina o comportamento com base na aprovação ou rejeição de uma mudança:

Condições de saída de amostra

Exemplo de fluxo de trabalho

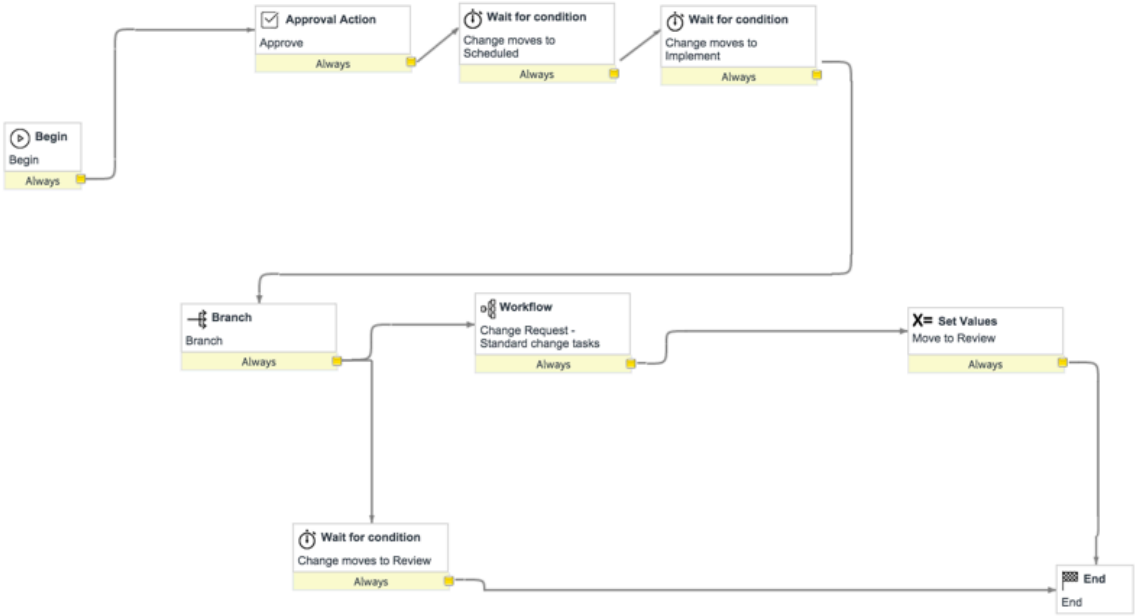
Durante a edição do fluxo de trabalho ou enquanto um fluxo de trabalho não publicado está em execução, somente a pessoa que fez o check-out dele pode ver as mudanças.

Depois que um fluxo de trabalho é publicado, ele fica disponível para outros usuários. O fluxo de trabalho passa pelo processo definido no Editor de fluxo de trabalho. Todo o fluxo de trabalho é representado em uma tela. Por exemplo, este é o fluxo de trabalho de Mudança padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mudança de amostra



Editor de fluxo de trabalho

O Editor de fluxo de trabalho é uma interface para criar e modificar fluxos de trabalho, organizando e conectando atividades para orientar processos.

Você pode gerenciar vários fluxos de trabalho na mesma tela, criar atividades personalizadas e usar atividades existentes como fontes de dados. Usuários com a função workflow_creator podem criar fluxos de trabalho. Usuários com a função workflow_admin podem criar, modificar, excluir e publicar fluxos de trabalho.

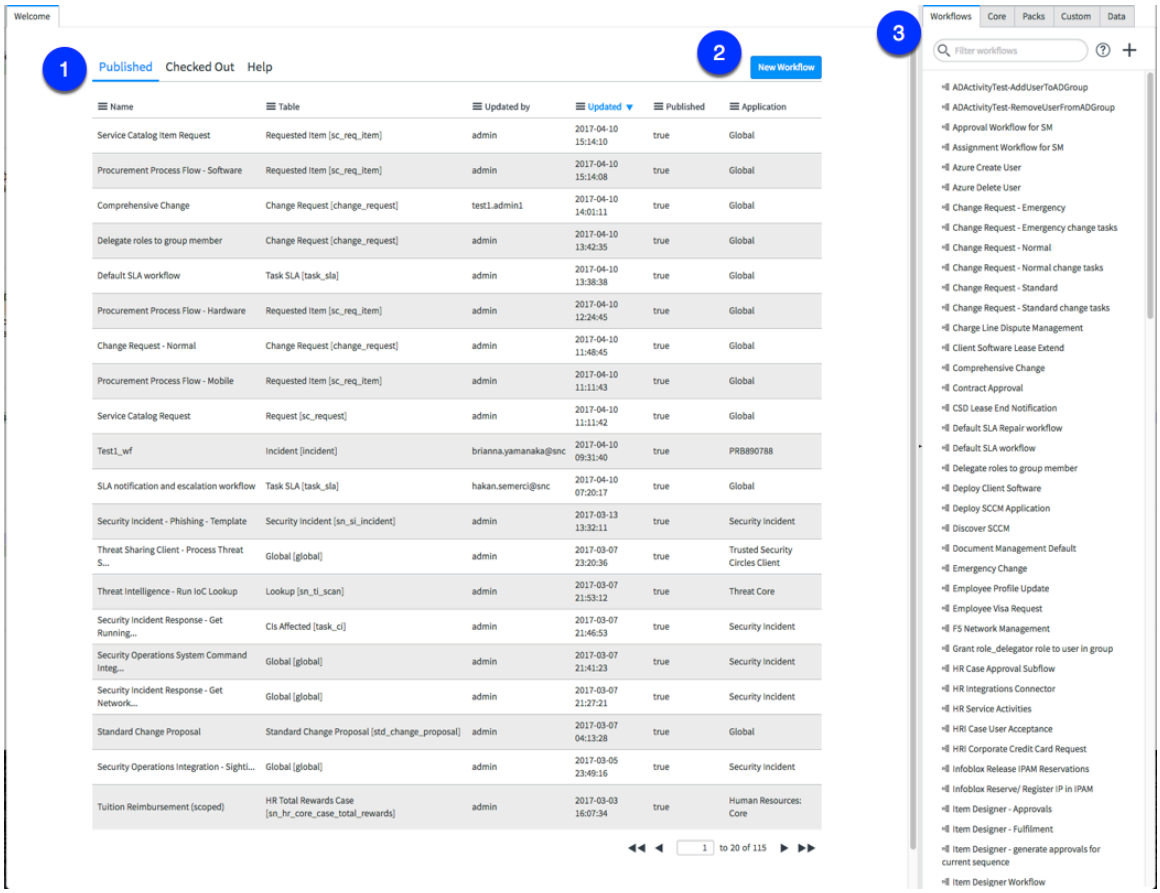
Para abrir o Editor de fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**. Para obter informações sobre como usar o editor, consulte Criação de um fluxo de trabalho.

Tela de boas-vindas

O editor é aberto com a página **Boas-vindas**, que exibe uma lista dos fluxos de trabalho ativos publicados. Nessa guia, você pode abrir fluxos de trabalho existentes, criar novos fluxos de trabalho e abrir recursos de ajuda relacionados ao fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Filtros de exibição da lista**

Publicado: clique para exibir a lista de fluxos de trabalho publicados

Submetido a check-out: clique para exibir a lista de fluxos de trabalho submetidos a check-out para o usuário atual

Ajuda: clique para exibir links de recursos de ajuda para fluxo de trabalho

2 **Botão "Novo fluxo de trabalho"**

Clique para criar um novo fluxo de trabalho

3 **Guias de paleta**

Fluxos de trabalho: atividades de fluxo de trabalho e fluxos de trabalho que você pode usar como subfluxos.

Core: atividades de fluxo de trabalho disponíveis apropriadas para o fluxo de trabalho selecionado. Os conteúdos podem incluir atividades fornecidas pelo sistema de base e aquelas compradas com orquestração.

Pacotes: pacotes de atividades de orquestração baixados da ServiceNow® App Store, organizados por fornecedor e escopo. Atividades personalizadas e fluxos de trabalho do seu escopo também aparecem como pacotes. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Personalizado: atividades personalizadas de orquestração disponíveis. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: atividades no fluxo de trabalho atual que geram dados de saída. Você pode usar essas atividades como fontes de dados para outras atividades. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Nota:
Se a página de boas-vindas do fluxo de trabalho não for semelhante a este exemplo, você pode ter personalizado a página de boas-vindas do fluxo de trabalho antes de atualizar para Washington DC. Você pode atualizar a página de boas-vindas do fluxo de trabalho para a versão mais recente editando as páginas de IU .

Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas de IU** > **Boas-vindas ao Editor de fluxo de trabalho**. No registro da página de IU de workflow_editor_welcome, role a tela até a lista relacionada **Versões**. Selecione a linha da versão correspondente ao upgrade para Washington DC, clique com o botão direito e selecione **Reverter para esta versão**.

Tela do fluxo de trabalho

Depois de você abrir ou criar um novo fluxo de trabalho, o sistema exibe a tela do fluxo de trabalho. Nessa tela, você interage com o Editor de fluxo de trabalho por meio de vários elementos diferentes: a própria tela, as guias da tela, a barra de título, a paleta e as guias da paleta.

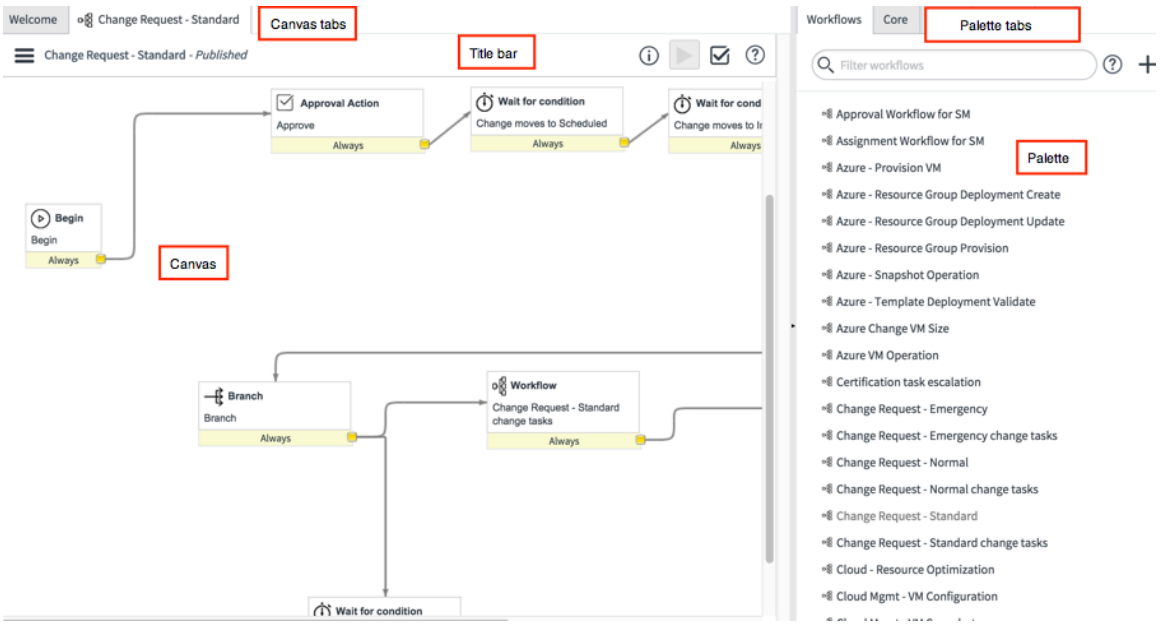
A tela de desenho é onde você adiciona atividades e configura as transições para os fluxos de trabalho que foram submetidos a check-out. Para adicionar uma atividade, arraste-a da paleta para o fluxo de trabalho na tela. Para obter mais informações, consulte Criação de um fluxo de trabalho.

- **Guias de tela**: contém guias para acessar fluxos de trabalho que estão sendo editados ou criados.
- **Barra de título:** exibe o nome e o status do fluxo de trabalho. Oferece um menu e controles para configurar, testar e validar fluxos de trabalho.
- **Tela**: oferece a superfície de trabalho para criar novos fluxos de trabalho ou editar os existentes.
- **Guias de paleta**: contém guias para acessar atividades que estão sendo editadas ou criadas.
- **Paleta**: contém todas as atividades de fluxo de trabalho disponíveis e os fluxos de trabalho existentes que você pode usar como subfluxos. Arraste atividades e subfluxos até a tela para criar novos fluxos de trabalho ou editar os existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do usuário de fluxo de trabalho



Paleta de fluxo de trabalho

A paleta padrão de fluxo de trabalho contém as atividades e os fluxos de trabalho existentes que você pode usar como subfluxos.

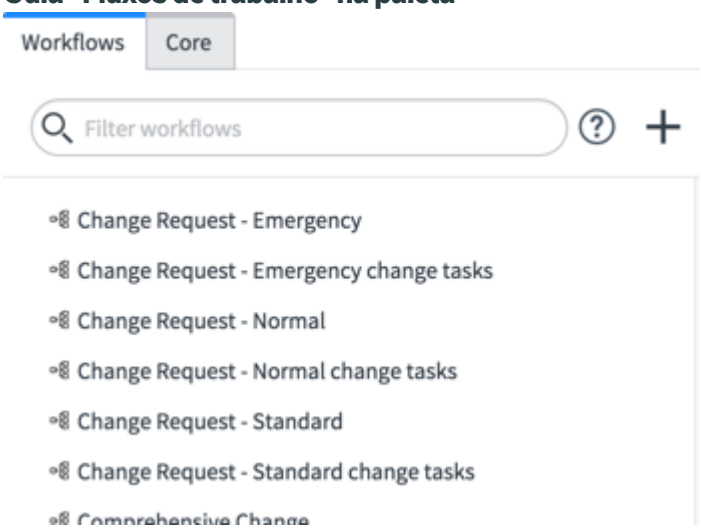
A paleta de fluxo de trabalho básico contém estas guias:

- **Fluxos de trabalho**: exibe fluxos de trabalho existentes e oferece controles para criar novos.
- **Núcleo**: exibe as atividades do fluxo de trabalho com linhas de base disponíveis para todos os sistemas e as atividades de Orquestração (quando ele está ativado).

Guia "Fluxos de trabalho"

A guia **Fluxos de trabalho** lista os fluxos de trabalho existentes que você pode editar ou usar como subfluxos em outros fluxos. Clique duas vezes em um fluxo de trabalho para abri-lo na tela. Para adicionar um fluxo de trabalho como subfluxo, arraste-o para outro fluxo de trabalho na tela. Clique no ícone **+** para criar um novo fluxo de trabalho.

Guia "Fluxos de trabalho" na paleta



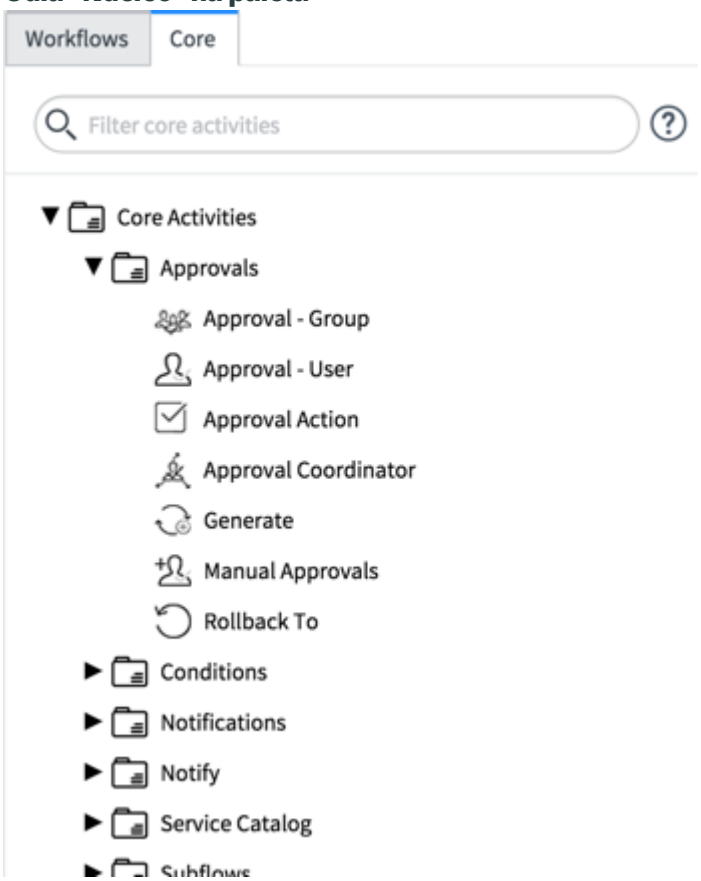
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia "Núcleo"

A guia **Núcleo** contém as atividades padrão disponíveis por predefinição para todos os fluxos de trabalho e as atividades compradas com a Orquestração, organizadas por categoria. Clique nos ícones de seta para expandir ou recolher as listas de atividades em cada categoria. Para adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho, arraste-a para a tela. Para obter mais informações, consulte Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho.

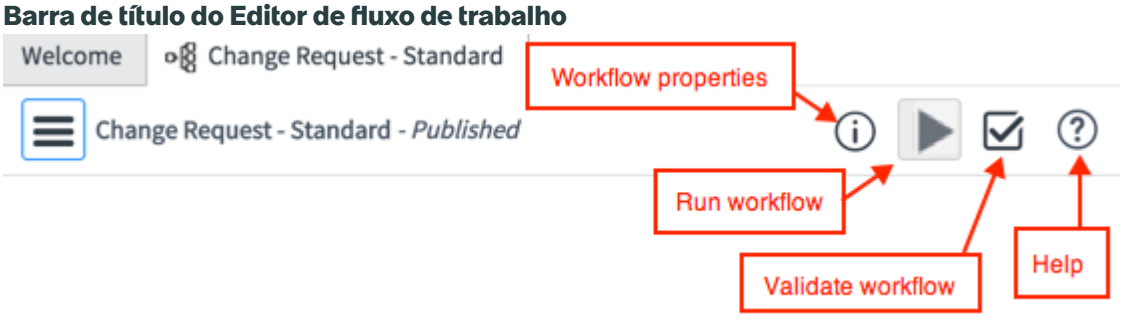
Guia "Núcleo" na paleta



Barra de título do Editor de fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho é aberto na tela, a barra de título exibe o título e o status dele em itálico. Os estados possíveis são **Submetido a check-out por <nome>** e **Publicado**.

Barra de título do Editor de fluxo de trabalho



Os controles no lado direito da barra de título gerenciam o fluxo de trabalho.

Tradução automática

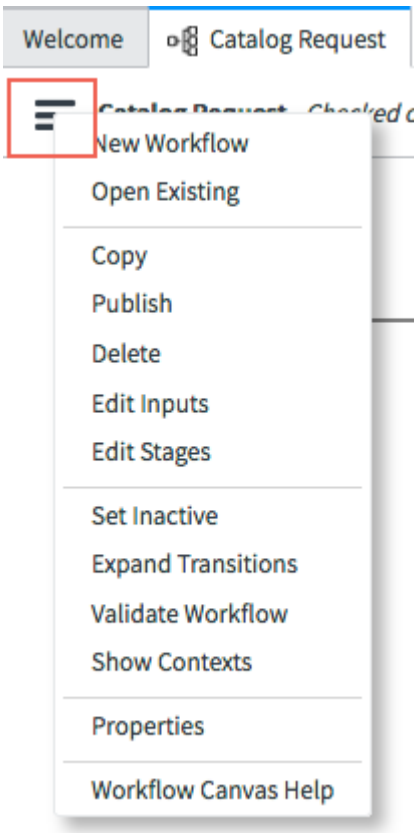
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Propriedades do fluxo de trabalho** ⓘ: abre o formulário de propriedades do fluxo de trabalho atual.
- **Iniciar** ▶: executa o fluxo de trabalho. Esse controle está disponível somente para os fluxos de trabalho em execução na tabela Global que possam ser acessados de todos os escopos da aplicação. Para testar fluxos de trabalho que estão em outras tabelas, insira um registro nessa tabela que atenda à condição do fluxo de trabalho.
- **Validar** ☑: testa o fluxo de trabalho antes da publicação. A validação detecta possíveis problemas que impeçam a publicação do fluxo de trabalho ou façam com que ele falhe. Para obter mais informações, consulte Validação de fluxo de trabalho.
- **Ajuda** ⓘ: abre a documentação para ajudar você a criar o fluxo de trabalho.

Menu do fluxo de trabalho

Clique no ícone de menu na barra de título para obter opções adicionais de configuração do fluxo de trabalho.

Como acessar o menu de fluxo de trabalho



Estas opções de menu estão disponíveis:

Opções de menu de fluxo de trabalho

Opção	Descrição
Novo Fluxo de Trabalho	Criar um novo fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de menu de fluxo de trabalho

Opção	Descrição
Abrir Existentes	Abre outro fluxo de trabalho existente.
Cópia	Cria uma duplicata do fluxo de trabalho. Dê um nome diferente à cópia.
Publicar	Torna a versão do fluxo de trabalho pessoal pública, substituindo a versão atual do fluxo de trabalho publicado. Esta opção está disponível somente para fluxos de trabalho que foram submetidos a check-out.
Finalizar compra	Cria uma versão pessoal do fluxo de trabalho para você, que pode ser editada. Esta opção está disponível somente para fluxos de trabalho publicados.
Excluir	Exclui o fluxo de trabalho. Você não pode excluir fluxos de trabalho que tenham contextos associados a eles.
Conjunto Inativo	Inativa o fluxo de trabalho para que ele não possa ser usado.
Expandir Transições	Redesenha as transições para que não se sobreponham quando saírem da condição de atividade.
Iniciar Fluxo de Trabalho	Inicia uma simulação do fluxo de trabalho atual.
Validar Fluxo de Trabalho	Executa testes de validação no fluxo de trabalho antes da publicação. Use a validação para detectar possíveis problemas que impeçam a publicação do fluxo de trabalho ou façam com que ele falhe. Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
Recolher Transições	Redesenha as transições para que se sobreponham quando saírem da condição de atividade.
Mostrar Contextos	Exibe todos os contextos do fluxo de trabalho atual. Você pode usar esta opção para solucionar problemas de um fluxo de trabalho.
Propriedades	Abre o formulário Propriedades do fluxo de trabalho, que define os atributos do fluxo de trabalho.
Editar Entradas	Abre a lista Entradas do fluxo de trabalho com as variáveis que o fluxo de trabalho pode aceitar quando usado como subfluxo. Para obter mais informações, consulte Passagem de uma variável de um fluxo de trabalho para um subfluxo.
Editar Fases	Abre a lista Fases do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Fases do fluxo de trabalho. Para tabelas com uma coluna de Tipo = Fluxo de trabalho.

Navegação pelo teclado do Editor de fluxo de trabalho

A plataforma inclui recursos de acessibilidade compatíveis com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0 nível A e tornam a interface acessível para usuários com deficiência.

Esses recursos melhoram a experiência do usuário ao acessar funções da plataforma com Usar recursos de acessibilidade. Em geral, você usa o seguinte conjunto de funções de navegação no teclado padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pressione **Tab** para navegar pelos principais agrupamentos em uma sequência predefinida. Em geral, isso inclui a movimentação entre controles de interface padrão (campos e listas) em um módulo ou entre registros em uma guia.

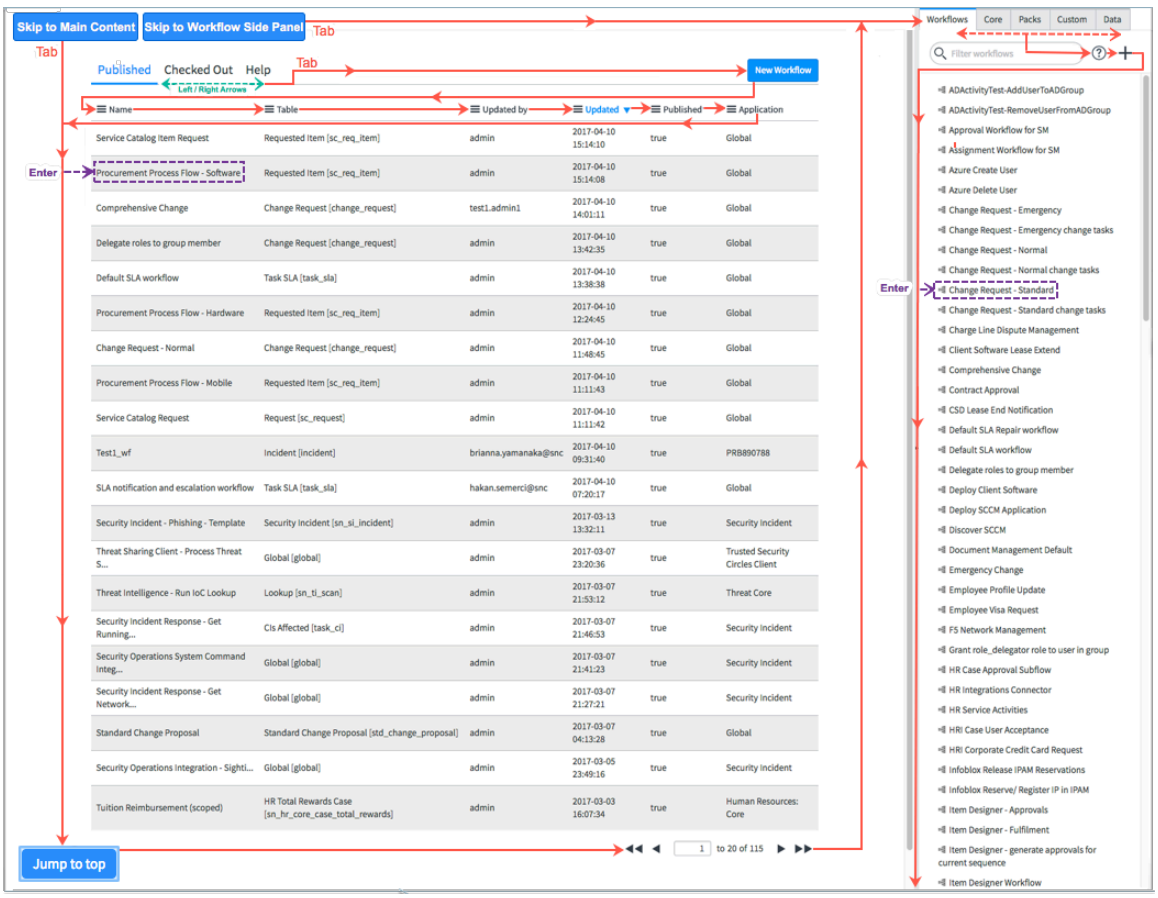
  Pressione **Shift Tab** para retroceder em uma sequência predefinida.

- Use as teclas de seta (para a esquerda, para a direita, para cima e para baixo) para navegar entre elementos individuais em um grupo. Em geral, isso inclui a movimentação entre as guias ou entre as seleções disponíveis em um controle específico (por exemplo, em uma lista).
- Pressione **Enter** para selecionar um controle ou uma guia, ou insira o texto em um controle.

O Editor de fluxo de trabalho é criado de maneira única. Ele inclui uma série de guias do painel principal (esquerdo), uma série de guias do painel lateral (direito) e uma tela de desenho para criação ou edição de fluxos de trabalho. Como tal, ele tem seu próprio conjunto exclusivo de funções e comandos de acessibilidade do teclado.

Comandos do teclado da página de boas-vindas

Use comandos do teclado para navegar e operar a página de boas-vindas do Editor de fluxo de trabalho.



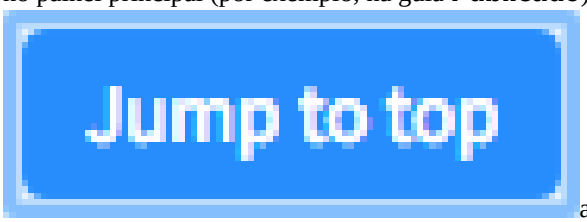
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Navegar até o painel de conteúdo principal (à esquerda) e selecionar um fluxo de trabalho	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab**. aparece no canto superior esquerdo. **2.** Pressione **Enter** para posicionar o cursor no primeiro registro exibido na guia **Publicado**. **3.** Pressione **Tab** para navegar para baixo na lista de registros de fluxo de trabalho. Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho na tela de desenho.
Selecionar um fluxo de trabalho submetido a check-out ou uma função de ajuda no painel de conteúdo principal	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** até a guia **Publicado** ficar em destaque. **Nota:** Não selecione ou **2.** Pressione as teclas de seta para a direita ou para a esquerda para navegar entre as guias **Publicado**, **Check-out**ou **Ajuda**. **3.** Pressione **Tab** para navegar pelas colunas e na lista de registros de fluxo de trabalho submetidos a check-out ou de seleções de ajuda. Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho submetido a check-out na tela de desenho ou abrir uma seleção de ajuda (vídeos de trabalho ou orquestração, documentação, discussões da comunidade, base de conhecimento ou feed de atividades).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Criar um novo fluxo de trabalho	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** até o ficar em destaque. **2.** Pressione **Enter** para abrir Novo fluxo de trabalho.
Ir para o topo	Depois de percorrer os registros exibidos em uma guia no painel principal (por exemplo, na guia **Publicado**),  aparece na parte inferior da lista. Pressione **Enter** para retornar à guia "Boas-vindas" na parte superior do Editor de fluxo de trabalho.
Navegar até os controles de seleção de página	**1.** Depois de percorrer os registros exibidos em uma guia no painel principal (por exemplo, na guia **Publicado**), incluindo , pressione **Tab** para acessar os controles de seleção de página. Continue a pressionar **Tab** até acessar o controle desejado. **2.** Pressione **Enter** para operar o controle de página selecionado.
Navegar diretamente para o painel lateral (direito) para abrir a ajuda, criar um novo fluxo de trabalho ou abrir um existente	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** duas vezes. Não selecione . aparece no canto superior esquerdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	2. Pressione **Enter** para posicionar o cursor na guia **Fluxos de trabalho** do painel lateral. **3.** Para abrir a ajuda, pressione **Tab** para navegar até o ⓘ. Pressione **Enter** para abrir a ajuda ou pressione **Tab** para ignorar. **4.** Para criar um novo fluxo de trabalho, pressione **Tab** para navegar até o +. Pressione **Enter** para abrir Novo fluxo de trabalho ou pressione **Tab** para ignorar. **5.** Para abrir um fluxo de trabalho existente: ◦ Se necessário, pare no campo de filtro para filtrar os fluxos de trabalho. ◦ Pressione **Tab** para navegar para baixo na lista de fluxos de trabalho. ◦ Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho na tela de desenho.
Adicionar uma atividade principal a um fluxo de trabalho submetido a check-out na tela de desenho	Se um fluxo de trabalho submetido a check-out estiver aberto na tela de desenho, os registros da atividade principal serão exibidos na guia **Núcleo**. Para selecionar uma atividade principal e colocá-la no fluxo de trabalho submetido a check-out: **Nota:** Os registros da atividade principal só são exibidos quando um fluxo de trabalho submetido a check-out estiver aberto na tela de desenho. Outras guias são exibidas no painel lateral somente se as funções da Orquestração estiverem habilitadas. **1.** Na tela de desenho de fluxo de trabalho, pressione **Shift Tab** até que apareça no canto superior esquerdo. **2.** Pressione **Enter** para posicionar o cursor na guia **Fluxos de trabalho** do painel lateral. **3.** Pressione a tecla de seta para a direita para navegar até a guia **Núcleo**. **4.** Pressione **Tab** ou a tecla de seta para baixo para navegar para baixo na lista de atividades principais.

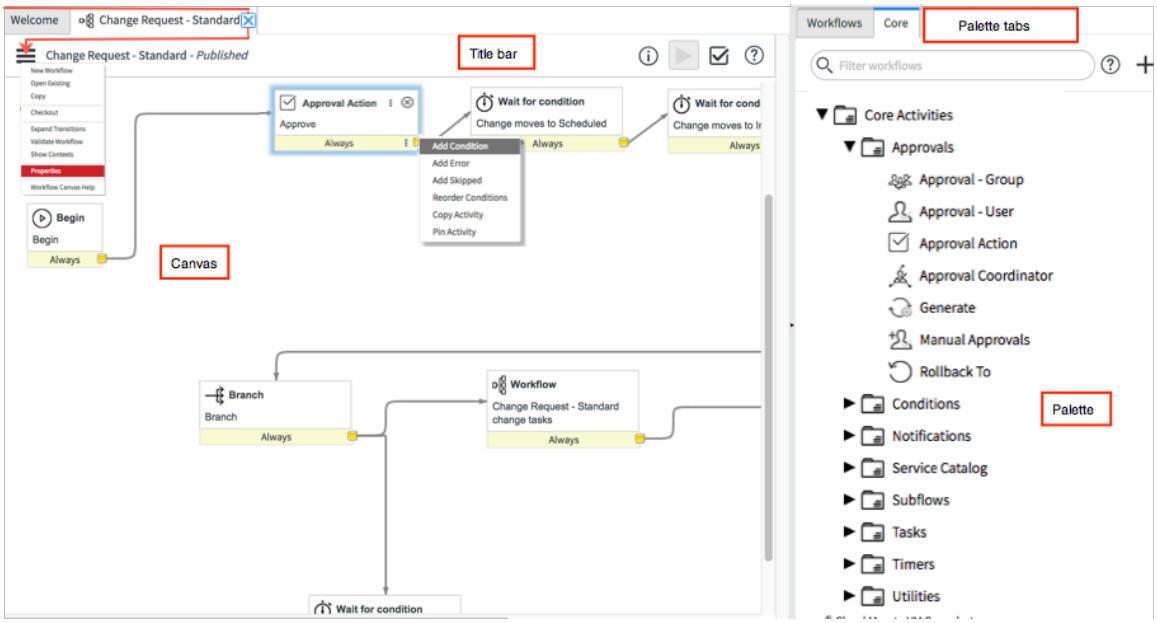
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	○ Para abrir uma pasta de atividades principais (por exemplo, Aprovações), pressione a tecla de seta para a direita. ○ Para navegar para cima na lista, pressione as teclas de seta para a esquerda ou para cima. **5.** Pressione **Tab** para selecionar uma atividade principal e abrir a caixa de diálogo "Nova atividade" para especificar propriedades para ela. **6.** Depois de criar a atividade, lembre-se de vinculá-la a outra atividade no fluxo de trabalho. Consulte "Criar uma conexão de uma condição em uma atividade para a próxima atividade que segue" em Comandos de teclado para a tela de desenho de fluxo de trabalho.

Comandos de teclado para a tela de desenho de fluxo de trabalho

Use comandos de teclado para navegar e operar a tela do Editor de fluxo de trabalho.



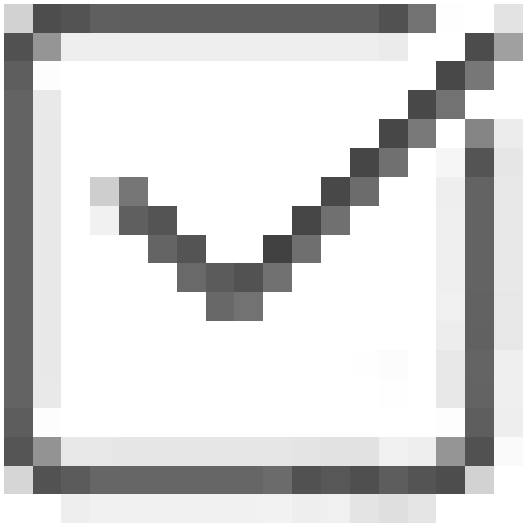
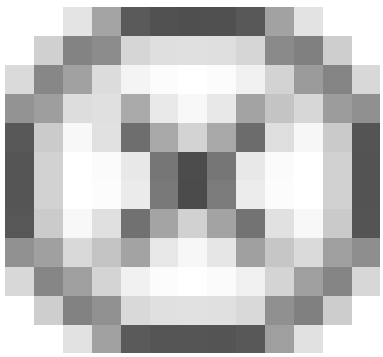
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Selecionar um comando do menu "Ações de fluxo de trabalho" (por exemplo, **Validar fluxo de trabalho** ou **Publicar fluxo de trabalho**)	**1.** Pressione **Tab** até que o menu de contexto ( ) seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir o menu de contexto. **3.** Use a tecla de seta para baixo para mover para o comando e pressione **Enter** para selecioná-lo.
Definir propriedades gerais do fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ⓘ seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir Propriedades do fluxo de trabalho.
Navegar de caixa de atividade para caixa de atividade.	Basta pressionar **Tab** ou usar as teclas de seta (direita, esquerda, para cima e para baixo) para navegar de atividade em atividade no fluxo de trabalho. **Nota:** Dependendo da complexidade e do número de caixas de atividade no fluxo de trabalho, a sequência de navegação nem sempre é previsível. Dependendo de como você está navegando no fluxo de trabalho, a sequência de navegação é geralmente (mas não sempre) linha por linha, e o foco costuma ser colocado na caixa de atividade mais próxima.
Modificar uma atividade selecionada.	**1.** Navegue até a caixa de atividade, pressione **Enter** para selecionar e colocá-la no modo de edição. Quando você seleciona uma caixa de atividade, ela aparece realçada. **2.** Uma vez no modo de edição, use **Tab** para se mover dentro da caixa de atividade para mudar ou acessar elementos como:

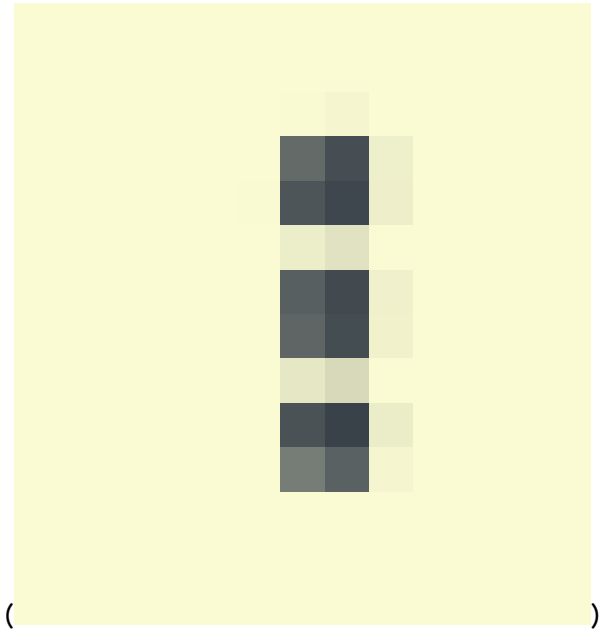
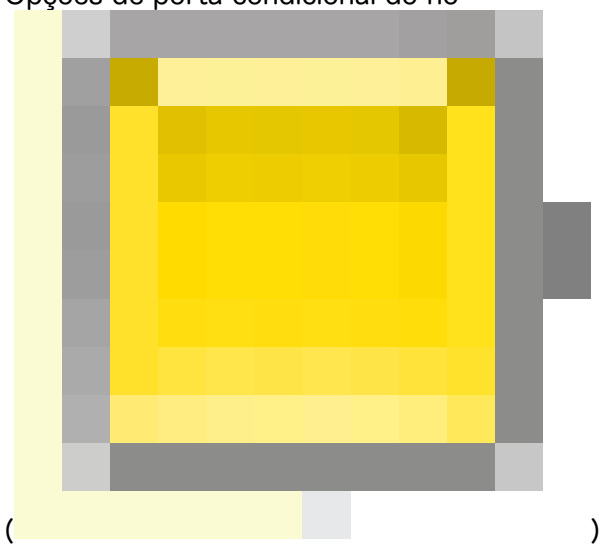
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	◦ Propriedades da atividade  ( ) ◦ Título ◦ Menu de contexto do nó  ◦ Excluir nó ( ) ◦ Propriedades da condição (Always)

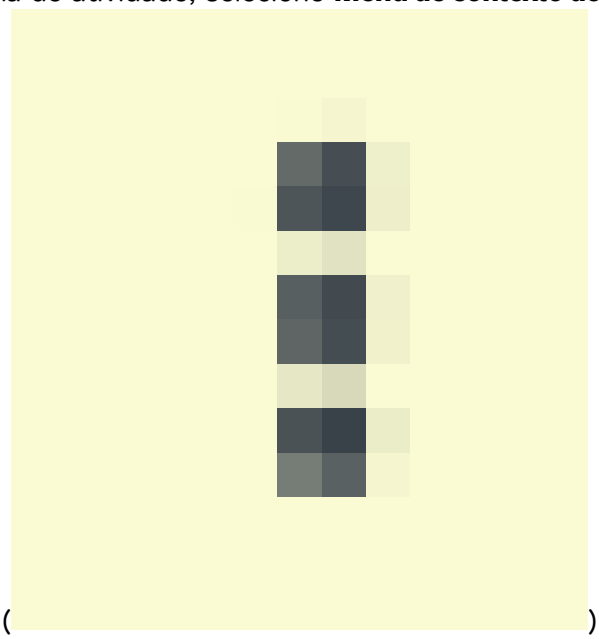
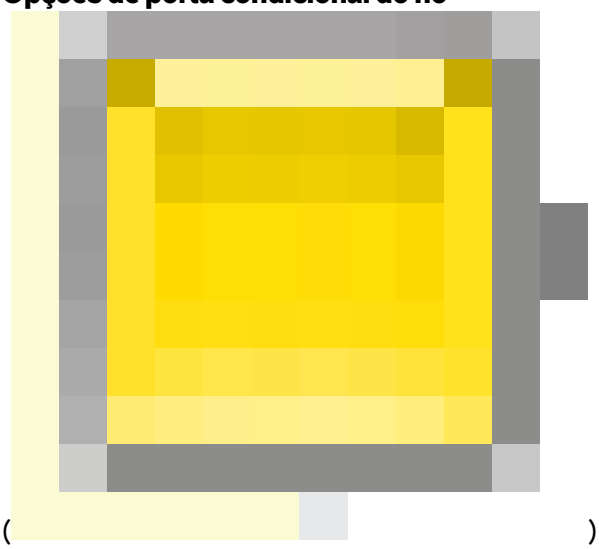
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	◦ Menu de contexto do nó condicional  ( ) ◦ Opções de porta condicional do nó  ( ) **Nota:** Todos os elementos em uma atividade selecionada só podem ser acessados ao trabalhar com um fluxo de trabalho submetido a check-out. Ao trabalhar com um fluxo de trabalho publicado, você só pode acessar suas propriedades de atividade e título. **3.** Pressione **Enter** para selecionar um elemento ou pressione **Esc** para sair de um elemento sem fazer mudanças.
Adicionar uma condição a uma atividade.	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione o para acessar **Propriedades da condição**. **2.** Em **Propriedades da condição**, especifique as condições da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Criar uma conexão de uma condição em uma atividade para a próxima atividade que segue	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione **Menu de contexto do nó condicional** (). **2.** Selecione **Link para ...** para criar uma conexão com a próxima caixa de atividade, ou selecione **Excluir** para excluir uma conexão existente.
Adicionar uma atividade principal ou personalizada	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione **Opções de porta condicional do nó** (). **2.** Selecione **Adicionar atividade principal** para acessar as definições de atividade de fluxo de trabalho e adicionar uma nova atividade principal ou selecione **Adicionar atividade personalizada** para adicionar uma atividade personalizada ao fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Mover uma caixa de atividade	1. Pressione **Tab** para navegar até a caixa de atividade e pressione **Enter** para selecioná-la. 2. Use as teclas de seta para mover a caixa de atividade. Para mover a caixa de atividade um pixel de cada vez, pressione **Shift** enquanto usa as teclas de seta.
Validar um fluxo de trabalho	1. Pressione **Tab** até que o ☑ seja realçado. 2. Pressione **Enter** para validar o fluxo de trabalho. Você também pode selecionar **Validar** no menu "Ações do fluxo de trabalho".
Executar um fluxo de trabalho	1. Pressione **Tab** até que o ▶ seja realçado. 2. Pressione **Enter** para executar o fluxo de trabalho. **Nota:** Se o fluxo de trabalho estiver vinculado a uma tabela de banco de dados, esta função será desabilitada. O fluxo de trabalho é executado quando as condições de tabela apropriadas são ativadas (por exemplo, inserção de um novo registro na tabela).
Fechar tela de desenho de fluxo de trabalho	1. Pressione **Tab** até que o ☒ (no lado direito da guia que contém o nome do fluxo de trabalho) seja exibido. 2. Pressione **Enter** para fechar a tela.
Publicar um fluxo de trabalho	1. Pressione **Tab** até que o menu de contexto ( ) seja realçado. 2. Pressione **Enter** para abrir o menu de contexto. 3. Use a tecla de seta para baixo para mover até o comando **Publicar** e pressione **Enter** para selecioná-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Ir para o topo	Depois de percorrer todo o fluxo de trabalho, aparece na parte inferior da lista. Pressione **Enter** para ir ao topo da tela de desenho do fluxo de trabalho.

Gestão de fluxos de trabalho

Crie, edite, valide e publique fluxos de trabalho para automatizar processos de várias etapas na plataforma. Entenda as atividades e as variáveis de fluxo de trabalho e saiba como usá-las com eficácia. Analise mais detalhadamente como os fluxos de trabalho são construídos, validados e usados.

Criação de um fluxo de trabalho

Crie um fluxo de trabalho com o Editor de fluxo de trabalho para automatizar um processo de várias etapas.

Antes de Iniciar

Função necessária:

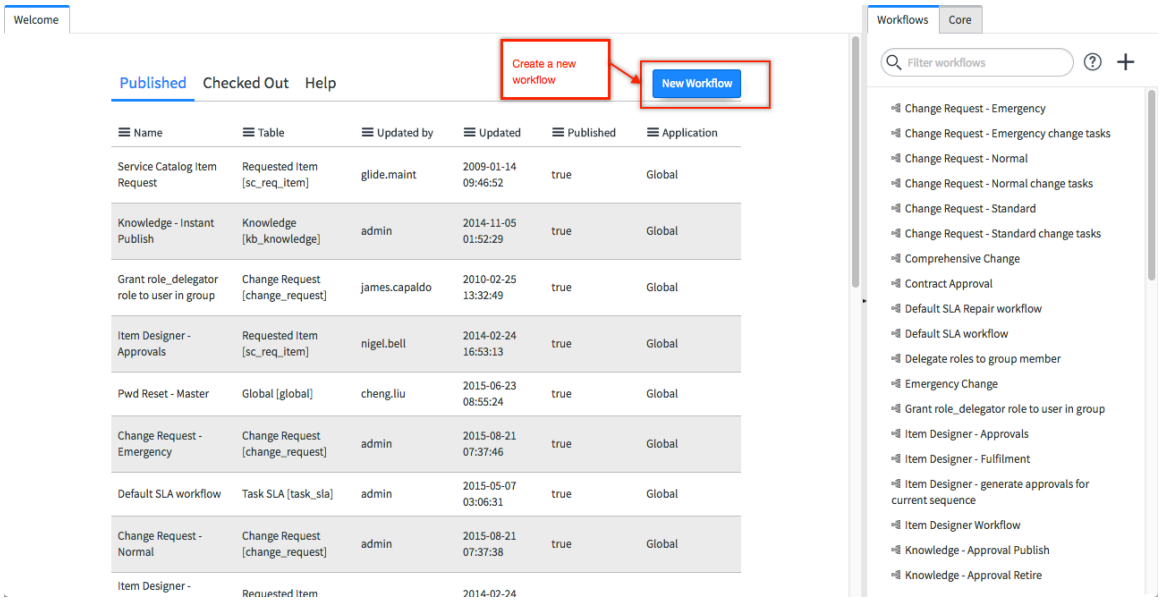
- você precisa ter a função workflow_admin ou workflow_creator para usar o Editor de fluxo de trabalho.
- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
   A guia**Boas-vindas** do Editor de fluxo de trabalho é aberta.
2. Na guia **Fluxos** de trabalho da paleta, selecione **Novo fluxo**de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Uma versão simplificada do formulário "Novo fluxo de trabalho" é aberta.

3. Preencha os campos **Nome** e **Tabela**.
4. **Opcional:** Adicione uma **Descrição**.
5. **Opcional:** Faça um dos seguintes:

   a. Se a seção de IU **Condições** estiver visível, especifique uma **Condição**, se necessário, e edite os campos.
   A seção de IU **Condições** será exibida somente se a tabela selecionada oferecer suporte a condições para iniciar fluxos de trabalho. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_req_item, as condições não serão aplicáveis e a seção de IU **Condições** não será exibida.

   b. Se a seção IU **Fases** for exibida, verifique se os campos **Renderização de estado** e **Ordem das fases** contêm as informações corretas.
   A seção de IU **Fases** será exibida somente se a tabela selecionada oferecer suporte a fases. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_req_item, a seção de IU **Fases** será exibida.

6. Selecione **Enviar**.

   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades de **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.

7. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.

8. Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, selecione o ícone **Propriedades** ícone e, se fizer mudanças, selecione **Atualizar**.

Propriedades do fluxo de trabalho

Nas propriedades de um fluxo de trabalho, você pode definir configurações como escopo da aplicação, condições de início, programação, entradas, fases e métricas de tempo de execução. Também é possível exibir informações como autor, versão e histórico do fluxo de trabalho.

Quando você cria um novo fluxo de trabalho, os seguintes campos ficam disponíveis na caixa de diálogo:

- **Nome**
- **Tabela**
- **Descrição**
- **Se a condição corresponder**
- **Condição**

Se você clicar em **Exibição do diagramador**, em **Listas relacionadas**, as seguintes seções de IU estarão disponíveis na caixa de diálogo:

- Geral
- Condições
- Entradas
- Atividades
- Aplicação
- Programação
- Fases
- Tempo de Execução Estimado

Geral

Campo	Descrição
Nome	Um nome para identificar o fluxo de trabalho.
Tabela	A tabela na qual o fluxo de trabalho será executado. Fluxos de trabalho executados em tabelas específicas ainda podem interagir com outras tabelas. Selecione **Global [global]** para executar o fluxo de trabalho em todas as tabelas. **Nota:** A lista mostra apenas as tabelas e as exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do fluxo de trabalho. Além disso, todos os usuários que editam o fluxo de trabalho precisam ter acesso às tabelas e aos domínios necessários.
Submetido a check-out	[Somente leitura] Quando o fluxo de trabalho foi submetido a check-out. Definido automaticamente pela ação **Bloquear para edição** do menu de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Submetido a check-out por	[Somente leitura] O usuário que submeteu o fluxo de trabalho ao check-out. Este valor é definido automaticamente pela ação **Bloquear para edição** do menu de fluxo de trabalho.
Publicado	[Somente leitura] Caixa de seleção para indicar se o fluxo de trabalho foi publicado. Definido automaticamente pela ação **Publicar** do menu de fluxo de trabalho.
Descrição	A finalidade do fluxo de trabalho.

Condições

Crie condições para acionar os fluxos de trabalho. A seção "Condições" não será exibida se você selecionar uma tabela como sc_req_item, que não exige uma condição.

Campo	Descrição
Se a condição corresponder	Quando a condição é avaliada como verdadeira, o fluxo de trabalho inicia um contexto ativo: • **Nenhum**: o fluxo de trabalho não é iniciado automaticamente pelo mecanismo de fluxo de trabalho. Para executar esse fluxo de trabalho, grave um script para iniciá-lo. • **Executar o fluxo de trabalho**: o valor padrão. O mecanismo de fluxo de trabalho iniciará o fluxo de trabalho se as informações no campo **Condição** corresponderem a um registro que está sendo inserido na tabela. • **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho tiver sido correspondido ainda (descontinuado)**: o fluxo de trabalho será executado somente se nenhum outro fluxo de trabalho estiver em execução no thread que iniciou esse fluxo de trabalho. Evite usar. • **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho for correspondente**: o fluxo de trabalho será executado somente se nenhum outro fluxo de trabalho estiver em execução em um registro específico. Por exemplo, há quatro fluxos de trabalho inseridos na tabela Incidente, que têm uma condição como **short_desc** contains **test**. Um novo fluxo de trabalho, que tem **Se a condição corresponder** e está definido como **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho tiver sido correspondido ainda**, somente será executado se nenhum dos quatro fluxos de trabalho tiver iniciado a execução no registro de incidente.
Condição	Um construtor de condições para especificar condições de fluxo de trabalho que acionam o comportamento selecionado na lista "Se a condição corresponder".
Ordem	Valor numérico que determina a ordem do fluxo de trabalho em relação a outros fluxos de trabalho. Os fluxos de trabalho são avaliados em ordem, do menor para o maior número de ordenação. Um fluxo de trabalho será executado se for o primeiro a corresponder às condições.

Entradas

A seção "Entradas" lista todas as atividades no fluxo de trabalho atual que inserem dados, o tipo de dados e o valor padrão. A seção "Entradas" só está disponível após a criação de um fluxo de trabalho. Para criar uma variável, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo da coluna exibida. Localizado, dependendo da localidade do usuário.
Referência	Campo de entrada de outra tabela.
Tipo	Tipo de dado. Por exemplo, inteiro ou cadeia de caracteres.
Valor padrão	Valor usado se você não fornecer um valor.

Atividades

A seção "Atividades" permite que você defina a fixação e a contagem máxima de atividades.

Campo	Descrição
Marcação de atividade	Lista de opções que controlam atualizações para atividades personalizadas no nível do fluxo de trabalho. A fixação protege as atividades personalizadas de serem atualizadas automaticamente quando baixadas da ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Workflow marcação de atividade. As opções possíveis são: • **Definir por atividade**: permite que todas as atividades no fluxo de trabalho usem suas próprias configurações de fixação. Esta é a opção de fixação padrão. • **Fixar todas as atividades**: fixa todas as atividades no fluxo de trabalho à versão atual. • **Desafixar todas as atividades**: permite que todas as atividades no fluxo de trabalho sejam atualizadas.
Contagem de atividades máximas	O número máximo de atividades realizadas pelo fluxo de trabalho. Este valor é usado para evitar loops infinitos e é definido como **100** por padrão. Quando a contagem máxima declarada é atingida, o fluxo de trabalho é cancelado. Se o campo estiver em branco, a contagem máxima será definida como **-1**, e o fluxo de trabalho será cancelado.

Aplicação

A seção Aplicação permite que você veja o escopo da aplicação e as restrições de escopo.

Campo	Descrição
Aplicação	[Somente leitura] Escopo desta atividade. Para obter mais informações, consulte "Escopo da aplicação".
Acessível de	Restrições de escopo para este fluxo de trabalho. As configurações possíveis são: • **Todos os escopos da aplicação**: o fluxo de trabalho pode ser acessado por todos os escopos da aplicação. • **Somente este escopo da aplicação**: o acesso ao fluxo de trabalho é limitado ao escopo nomeado no campo **Aplicação**. Para obter mais informações, consulte Escopo do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação

Use a seção "Programação" para criar uma programação para o fluxo de trabalho com o construtor de programação.

Campo	Descrição
Entrega baseada em	O tipo de programação para o fluxo de trabalho. Os tipos possíveis são: • **Duração especificada pelo usuário**: duração com base em um valor especificado pelo usuário. Este é o tipo de programação padrão. • **Duração relativa**: duração calculada a partir de uma programação pré-configurada, como **8 a 5 dias de semana**.
Tempo esperado	Intervalo definido pelo usuário. Este campo fica visível quando o tipo de programação é **Duração especificada pelo usuário**.
Programação	Programação pré-configurada que determina quando o fluxo de trabalho é executado.
Fuso horário	Fuso horário desta instância.

Fases

A seção "Fases" será exibida se você selecionar uma tabela com **Tipo** = **Fluxo de trabalho**.

Campo	Descrição
Fase	Exibe o andamento da fase do fluxo de trabalho na tabela selecionada. Opcionalmente, selecione **Renderização da fase** e **Ordem de fases** para personalizar a aparência do campo da fase. Os valores padrão cobrem cenários típicos.
Renderização da fase	O renderizador a ser usado ao exibir ícones de fase em um formulário ou exibição de lista. Para obter mais informações sobre renderizadores, consulte Renderizadores de fase do fluxo de trabalho.
Ordem de fases	A ordem das fases do fluxo de trabalho quando você exibe um campo de fluxo de trabalho em uma lista. Selecione **Computado** para permitir que o mecanismo de fluxo de trabalho calcule a ordem de fase a partir da ordem de execução no fluxo de trabalho. Selecione **Especificado pelo usuário** para usar o campo **Ordem** das Fases do fluxo de trabalho.
Nome	O nome da fase como aparece nos campos de fluxo de trabalho.
Duração	Tempo alocado para a fase específica.
Ordem	A ordem das fases do fluxo de trabalho quando você exibe um campo de fluxo de trabalho em uma lista. Selecione **Computado** para permitir que o mecanismo de fluxo de trabalho calcule a ordem de fase a partir da ordem de execução no fluxo de trabalho. Selecione **Especificado pelo usuário** para usar o campo **Ordem** das Fases do fluxo de trabalho.
Valor	O valor da fase quando ela é referenciada em outro lugar no sistema, como em um script.

Tempo de Execução Estimado

A seção **Tempo de execução estimado** abre os controles para configurar o **ERT** do fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho principais incluídos no sistema de base não são configurados para o tempo de execução estimado por padrão. Todos os novos fluxos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de trabalho são configurados com valores de ERT padrão automaticamente. Você pode editar as estimativas de tempo de execução existentes ou configurar novas estimativas para qualquer fluxo de trabalho existente. Para obter detalhes sobre como os tempos de execução estimados são configurados e calculados, consulte Métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
É necessário ERT	Caixa de seleção para indicar que o fluxo de trabalho requer uma configuração de tempo de execução estimado. Você pode usar os cálculos do ERT para determinar se os fluxos de trabalho estão sendo executados por mais tempo ou por menos tempo que o esperado e para identificar erros no processamento do fluxo de trabalho. Por padrão, fluxos de trabalho novos exigem um ERT.
Tempo de Execução Estimado	A estimativa inicial para o tempo de execução do fluxo de trabalho.
Número de pontos de dados	[Somente leitura] O número de vezes que o sistema comparou o tempo de execução estimado com um resultado de tempo de execução real.
Limite Percentual de Exceções para ERT	[Obrigatório] O desvio percentual do tempo de execução estimado que identifica um tempo de execução de fluxo de trabalho de exceção. O sistema usa um valor padrão de 20. Para obter mais informações, consulte Tempos de execução discrepantes do fluxo de trabalho.

Criação de um fluxo de trabalho a partir de uma tabela

Automatize um processo de várias etapas com a criação de um fluxo de trabalho na exibição de lista de qualquer tabela que aceite fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

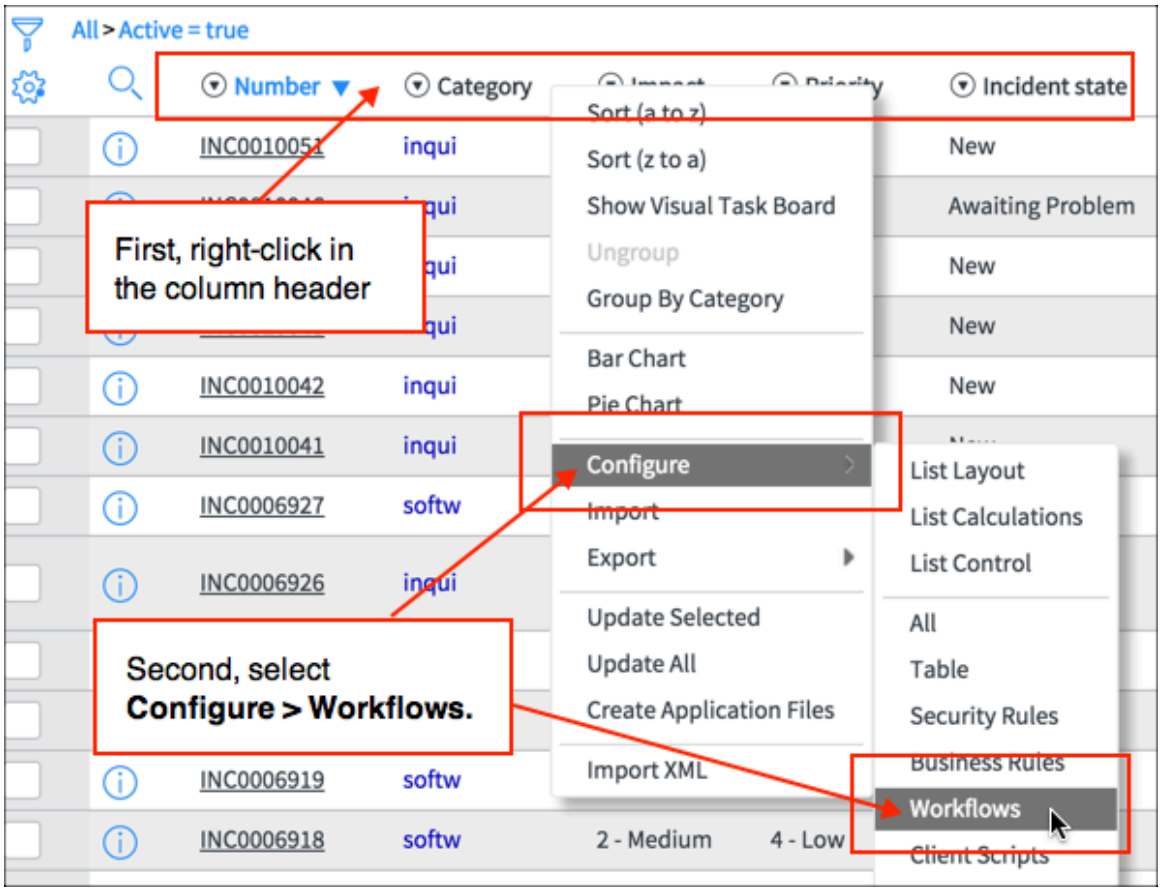
Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Abra uma tabela, como Incidente ou Problema, na exibição de lista.
   Por exemplo, navegue até **Incidente > Abrir**.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho da coluna e selecione **Configurar > Fluxos de trabalho**.

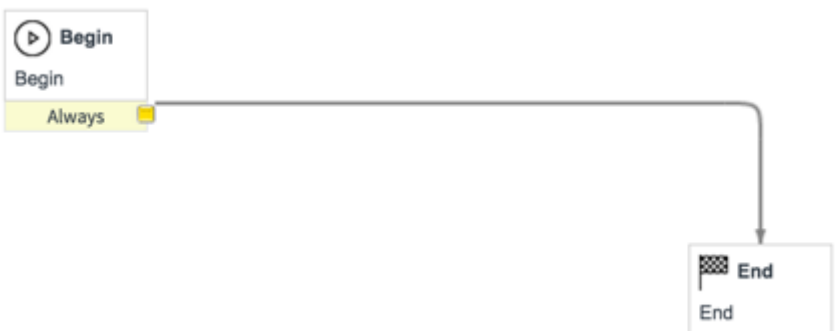
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As **versões do fluxo** de trabalho nessa tabela aparecem em uma lista.

3. Selecione**Novo**.
   A **Versão do fluxo de trabalho** é aberta na exibição **Novo fluxo de trabalho**. O campo **Tabela** é preenchido com a tabela que você selecionou na etapa 1 e é somente leitura.
4. Insira o **Nome**.
5. **Opcional:** Insira a **Descrição**.
6. **Opcional:** Edite os campos de condição, conforme a necessidade.
7. Selecione **Enviar**.
   O novo fluxo de trabalho é adicionado à lista **Versões do fluxo de trabalho**.
8. Selecione o **Nome**do fluxo de trabalho.
   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades de **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



9. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.

10. **Opcional:** Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, selecione o ícone **Propriedades** ícone e, se fizer mudanças, selecione **Atualizar**.

Criação de um fluxo de trabalho para um novo item do catálogo de serviços

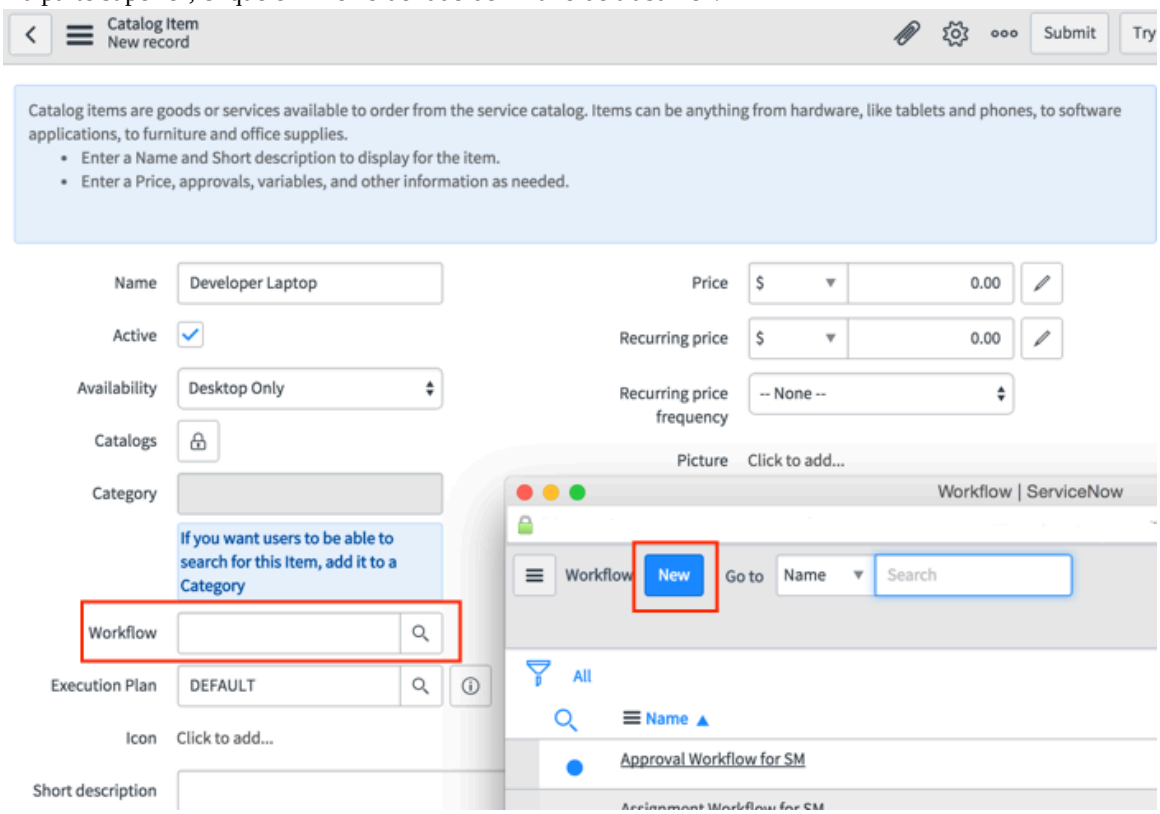
Ao criar um novo item do catálogo de serviços, você pode criar um novo fluxo de trabalho correspondente ao mesmo tempo.

Antes de Iniciar

- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Na parte superior do formulário, ao lado de **Itens do catálogo**, clique em **Novo** New.
   O formulário Item do catálogo é aberto.
3. Adicione um **Nome**.
4. Selecione a guia **Mecanismo de processo**.
5. Ao lado do campo **Fluxo de trabalho**, clique no ícone de pesquisa.
6. Na parte superior, clique em **Novo** ao lado de "Fluxo de trabalho".



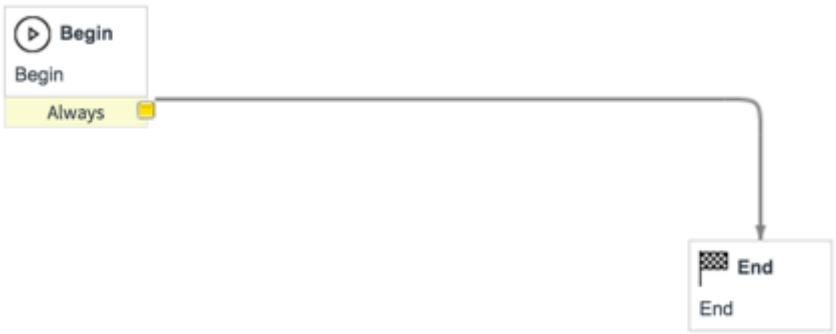
A caixa de diálogo "Versão do fluxo de trabalho" é aberta na exibição "Novo fluxo de trabalho". O campo **Tabela** é definido como **Item solicitado (sc_req_item)** e é somente leitura.

7. Adicione um **Nome**.
8. [Opcional] Adicione uma **Descrição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. [Opcional] Mude as informações da fase, conforme a necessidade.
10. Clique em **Enviar**.
    O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



11. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.
    Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
12. Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, clique no ícone **Propriedades**.
13. Clique em **Atualizar**.
    Se você fechar o Editor de fluxo de trabalho, poderá ver o registro de itens do catálogo. Observe que o fluxo de trabalho é adicionado ao campo "Fluxo de trabalho". Os ícones "Mostrar fluxo de trabalho" e "Informações" aparecem ao lado do campo **Fluxo de trabalho**. Passe o mouse sobre o ícone de informações para exibir um resumo somente leitura do fluxo de trabalho.

Criação de um fluxo de trabalho para uma definição do ANS

Automatize um processo de várias etapas com a criação de um fluxo de trabalho a partir de uma definição do ANS.

Antes de Iniciar

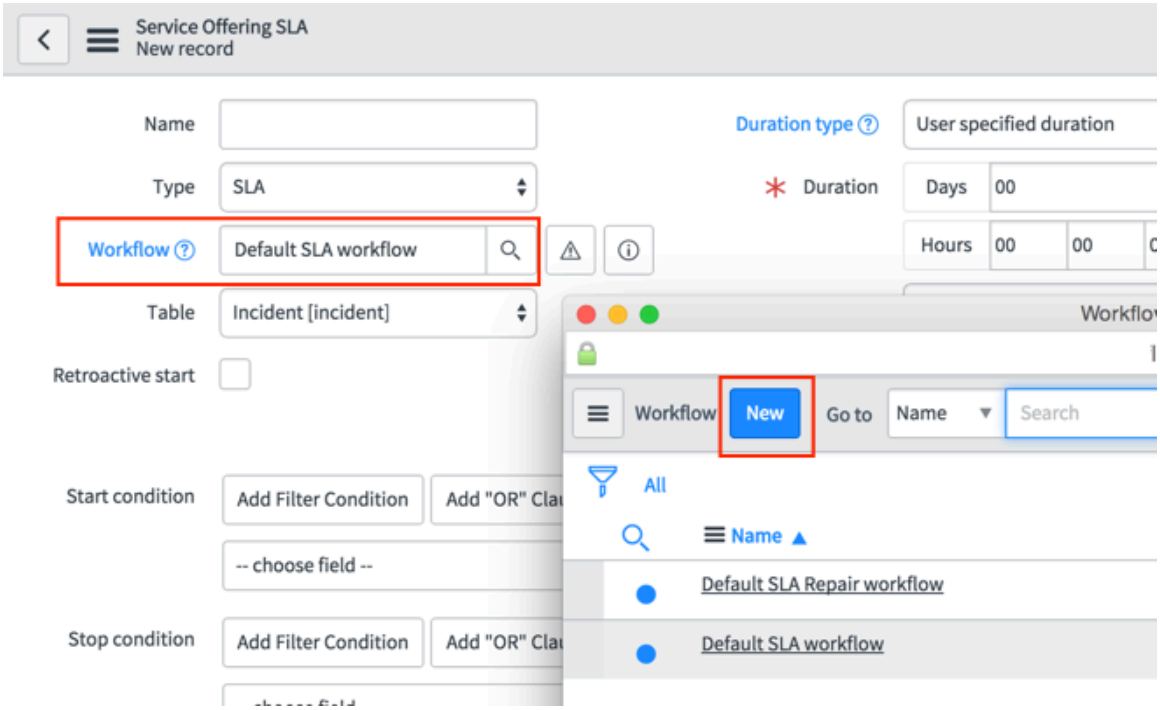
Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Abra uma lista de definições do ANS.
   Por exemplo, **Instalações > Definições de ANS** ou **Service Level Management > Definições de ANS**.
2. Na parte superior do formulário, ao lado de **Definições de ANS**, selecione **Novo** New.
3. Selecione **ANS de contrato** ou **ANS de oferta de serviço**.
   O formulário "Definição do ANS" ou "ANS de oferta de serviço" é aberto.
4. Ao lado do campo **Fluxo** de trabalho, selecione o ícone de pesquisa.
5. Ao lado de **Fluxo** de trabalho na parte superior, 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.



A caixa de diálogo "Versão do fluxo de trabalho" é mostrada na exibição "Novo fluxo de trabalho". O campo **Tabela** é definido como **Definição do ANS (contract_sla)** ou **ANS de oferta de serviços (service_offering_sla)** e é somente leitura.

6. Insira o **Nome**.
7. **Opcional:** Inserir **descrição**
8. **Opcional:** Edite os campos de condição, conforme a necessidade.
9. Selecione **Enviar**.
   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades de **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.

10. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.
    Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
11. **Opcional:** Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, selecione o ícone **Propriedades** ícone .
    Se você fizer mudanças, selecione **Atualizar**.

Tradução automática

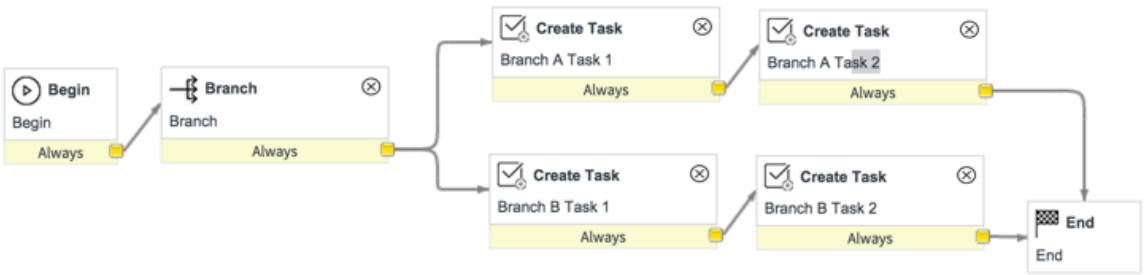
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Término de fluxos de trabalho com várias ramificações

Um fluxo de trabalho é concluído quando atinge a atividade **Término**, mesmo se ainda houver ramificações ativas do fluxo de trabalho em andamento. Para garantir que ambas as ramificações sejam concluídas, adicione uma atividade **Ingressar** para resolver as ramificações.

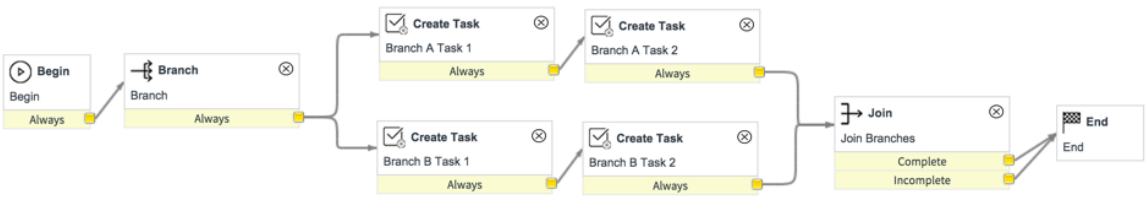
Por exemplo, a figura a seguir mostra um fluxo de trabalho com duas ramificações que são executadas de maneira independente. Quando a Tarefa 1 e a Tarefa 2 da Ramificação B forem concluídas, o fluxo de trabalho será marcado como concluído, mesmo se as tarefas da Ramificação A não estiverem concluídas.

Fluxo de trabalho com ramificação incompleta



Para que ambas as ramificações sejam concluídas, adicione uma atividade **Ingressar** para resolver as ramificações. Quando uma ramificação atinge o ingresso, o fluxo de trabalho aguarda a outra ramificação. Quando as duas ramificações estiverem concluídas, o fluxo de trabalho chegará ao fim. A condição **Incompleta** de uma atividade **Ingressar** será atendida somente se uma das ramificações não puder ser concluída.

Fluxo de trabalho com ramificações incompletas



Trabalho em fluxos de trabalho

Para concluir um fluxo de trabalho, você adiciona atividades de fluxo de trabalho, valida o fluxo de trabalho e o publica.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma.

Adição de uma atividade de fluxo de trabalho

As atividades determinam a funcionalidade do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando são criados, todos os fluxos de trabalho contêm as atividades **Início** e **Término**.

Para obter mais informações, consulte Atividades de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 fluxo de trabalho.
2. Submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Arraste uma atividade de fluxo de trabalho do menu "Atividades" para o corpo do fluxo.
4. Preencha o formulário "Atividade de fluxo de trabalho" que aparece.

Validação de um fluxo de trabalho

Você pode validar manualmente um fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho. Você pode gerar um relatório de validação de fluxo de trabalho no formulário "Versão do fluxo de trabalho".

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

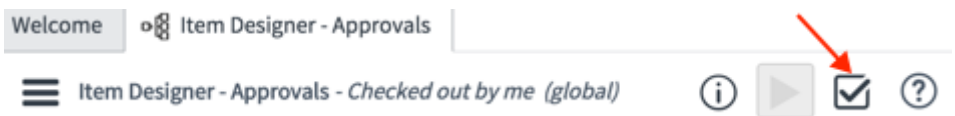
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A execução de um fluxo de trabalho em um novo nó tenta automaticamente validar o fluxo de trabalho. Se a validação for bem-sucedida, o sistema atualizará o registro da versão do fluxo de trabalho para indicar que ele foi validado e marca o registro como atualizado pelo usuário que executou o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Abra o fluxo de trabalho para validar no Editor de fluxo de trabalho.

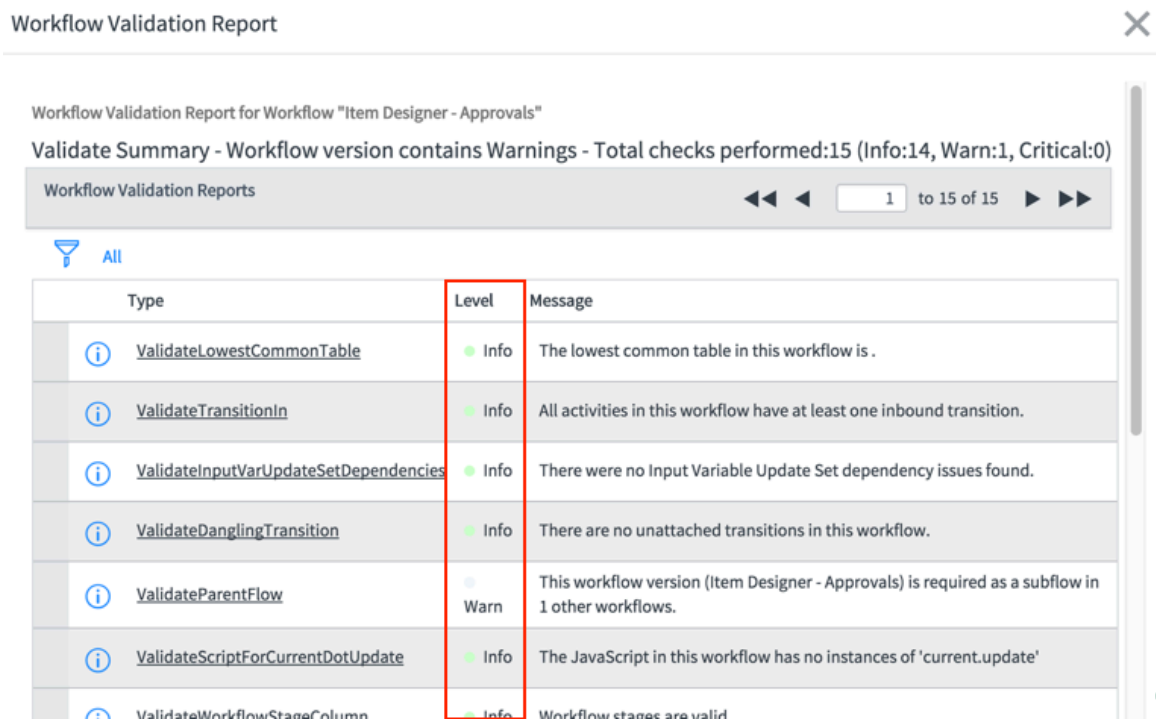
   Quando o fluxo de trabalho for carregado, o ícone do validador de fluxo de trabalho aparecerá na barra de ferramentas.



2. Clique no ícone do validador para executar uma série de testes de validação na versão atual do fluxo de trabalho e gerar um relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Conclua as etapas a seguir para gerar um relatório de validação de fluxo de trabalho no formulário "Versão do fluxo de trabalho".
   a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versões de Fluxo de Trabalho**e selecione um fluxo de trabalho para validar.
   b. Em **Links relacionados**, clique em **Validar fluxo de trabalho**.

Publicação de um fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho estiver concluído, publique-o para que ele seja disponibilizado a todos os usuários.

Antes de Iniciar

Antes de publicar um fluxo de trabalho, valide-o para testar se há problemas que possam causar falha, como subfluxos ausentes ou transições desconectadas. Para obter mais informações, consulte Validação de fluxo de trabalho.

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para publicar um fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho que você deseja publicar.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Publicar**.

Resultado

Se você publicou uma nova versão do fluxo de trabalho, as mudanças não serão aplicadas aos contextos de fluxo de trabalho em execução. Os contextos de fluxo de trabalho em execução no momento continuam usando a versão que estava disponível quando o fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

foi iniciado. Na próxima vez em que o fluxo de trabalho for executado, ele usará a nova versão.

Determinação se um fluxo de trabalho pode ser executado

Um fluxo de trabalho pode ser executado somente se uma versão submetida a check-out estiver disponível para o usuário que fez o check-out e uma versão publicada válida estiver disponível para todos os usuários com permissão para executá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `wf_workflow.list` e abra um dos fluxos de trabalho.
2. Na lista relacionada **Versões**, verifique as seguintes condições:
   - Há apenas uma versão de fluxo de trabalho em um estado de **Check-out** e **Check-out feito por**.
   - Há apenas uma versão e ela não foi submetida a check-out. Esta versão deve estar **Ativa** e **Publicada**. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar a coluna **Ativa**.
   - Se houver várias versões, somente uma estará **Publicada**.

   Essas verificações determinam as únicas duas condições para a execução de um fluxo de trabalho:
   - Uma versão submetida a check-out de um fluxo de trabalho está disponível para o usuário que fez o check-out.
   - Uma versão válida publicada de um fluxo de trabalho está disponível para todos os usuários que têm permissão para executá-lo.

   Os fluxos principais que contêm subfluxos que não atendem a uma dessas duas condições não podem ser executados em uma transação de registro atual. Em vez disso, uma entrada de log crítica detalhando o estado do subfluxo é adicionada ao registro do contexto de fluxo de trabalho.

   Para permitir que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada, remova o subfluxo do fluxo principal ou modifique os estados publicados e ativos do subfluxo.

Edição de um fluxo de trabalho publicado

Você pode editar um fluxo de trabalho publicado após fazer o check-out.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você não pode fazer check-out ou excluir fluxos de trabalho associados a um arquivo de aplicação somente leitura.

Para submeter um fluxo de trabalho a check-out:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho que você deseja editar.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Checkout**.

   Uma nova versão do fluxo de trabalho é criada e atribuída a você.

   Se você estiver em um domínio diferente do fluxo de trabalho publicado, a nova versão do fluxo de trabalho será criada em seu domínio.

O que Fazer Depois

Depois de terminar de editar o fluxo de trabalho, valide e publique-o para disponibilizar a nova versão a outros usuários.

Cópia de um fluxo de trabalho entre dois escopos da aplicação

O escopo da aplicação protege as aplicações identificando e restringindo o acesso a dados e arquivos de aplicações. Você pode copiar um fluxo de trabalho criado em um escopo da aplicação (por exemplo, Teste) para outro (Produção), conforme a necessidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

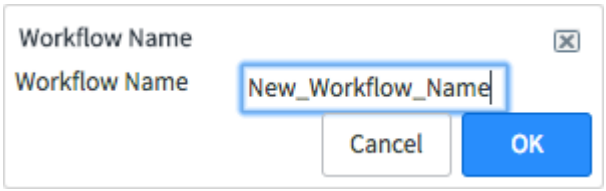
Procedimento

1. Na página inicial, selecione , localizado ao lado do nome do usuário conectado.
2. Na guia **Desenvolvedor**, no campo **Aplicação**, selecione o escopo da aplicação (por exemplo, Teste) no qual você deseja operar a plataforma do ServiceNow.
3. Feche a página "Configurações do sistema".
4. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
5. Crie um fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho.
   Para obter mais detalhes, consulte Criação de um fluxo de trabalho.
6. No Editor de fluxo de trabalho, selecione o .
7. Na guia **Aplicação**, **Aplicação** é definido com o escopo da aplicação atual selecionado nas configurações do sistema.
8. Em **Acessível de**, selecione **Todos os escopos de aplicação** se o fluxo de trabalho estiver disponível para todos os escopos da aplicação ou selecione **Somente este escopo da aplicação** se estiver disponível e acessível somente no escopo da aplicação atual.
   Somente os fluxos de trabalho que são acessíveis de todos os escopos podem ser copiados para outro escopo da aplicação.
9. Volte para a Página inicial, selecione .
10. Na guia **Desenvolvedor**, no campo **Aplicação**, selecione o escopo da aplicação (por exemplo, Produção) para o qual você deseja copiar o fluxo de trabalho.
11. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
12. Atualize a página e abra o mesmo fluxo de trabalho que você criou.
    Uma mensagem **fluxo de trabalho fora do escopo, o fluxo de trabalho pertence ao escopo <nome do escopo>** aparece, onde <nome do escopo> é o escopo da aplicação no qual o fluxo de trabalho foi criado originalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. No Editor de fluxo de trabalho, selecione ☰.
14. Selecione **Copiar**.
    A caixa de diálogo **Nome do fluxo de trabalho** é exibida:



    a. Em **Nome do fluxo de trabalho**, digite o novo nome do fluxo de trabalho copiado.

    b. Selecione **OK**.
    O sistema cria um fluxo de trabalho no escopo da aplicação atual.

15. No Editor de fluxo de trabalho, selecione o ⓘ.
16. Na guia **Aplicação**, **Aplicação** é definido com o escopo da aplicação atual.
17. Em **Acessível de**, selecione **Somente este escopo da aplicação** se quiser para tornar o fluxo de trabalho recém-copiado um fluxo privado que não possa ser acessado de fora do escopo atual.
18. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Um novo registro de fluxo de trabalho é criado no escopo da aplicação selecionada e marcado como privado se for assim designado no Editor de fluxo de trabalho.

Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Um fluxo de trabalho pode iniciar outro fluxo de trabalho como uma atividade.

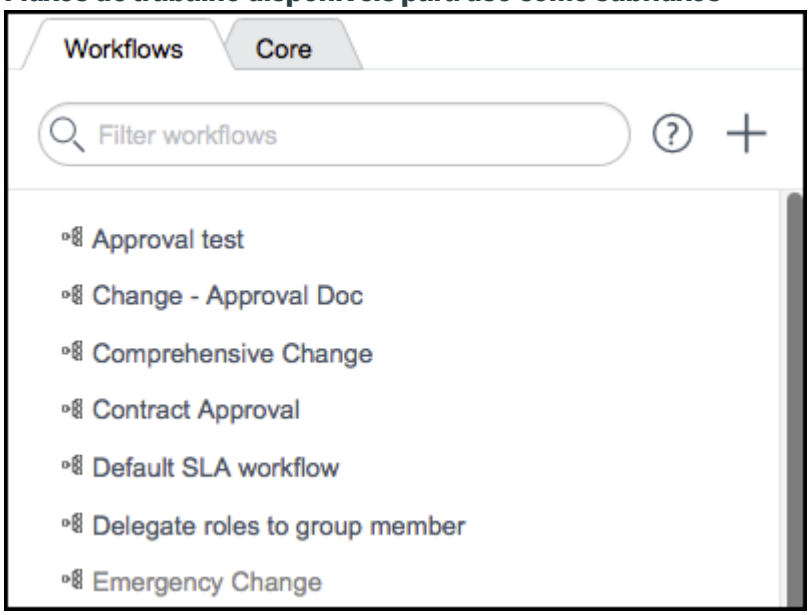
O fluxo de trabalho primário aciona o subfluxo e aguarda a conclusão do subfluxo antes de continuar. Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar subfluxos ausentes e outros problemas de dependência, como aqueles que envolvem conjuntos de atualizações.

A guia **Fluxos de trabalho** no Editor de fluxo de trabalho contém uma lista dos fluxos de trabalho disponíveis para uso como subfluxos.

Tradução automática

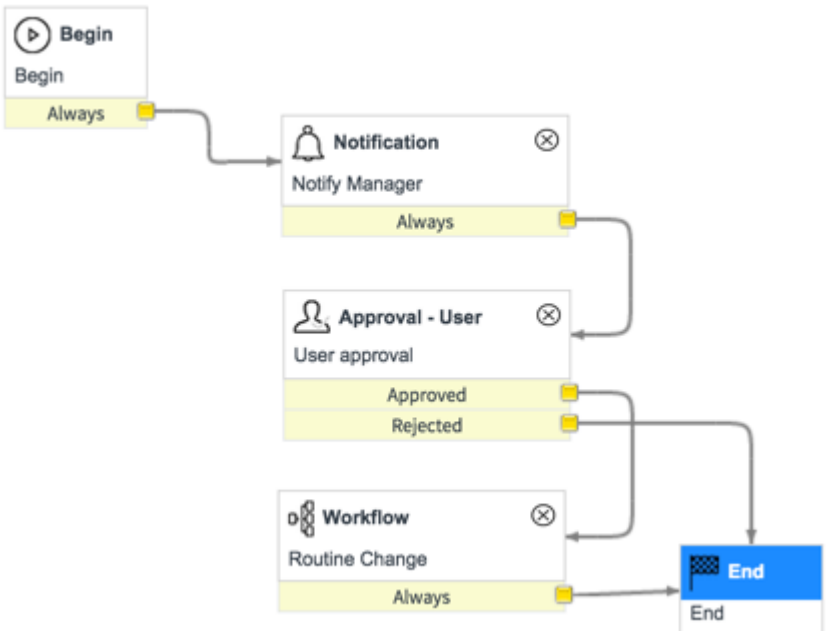
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho disponíveis para uso como subfluxos



Verifique se o subfluxo selecionado está ativo. Se o subfluxo estiver inativo, o fluxo de trabalho principal travará com a mensagem **Carregando**. Se você colocar um subfluxo inativo em um fluxo de trabalho, o subfluxo aparecerá com uma faixa vermelha, indicando que não pode ser executado. Um subfluxo ativo é realçado em azul quando selecionado.

Fluxo de trabalho com subfluxos ativos



Subfluxos e a atividade "Criar tarefa"

Se um fluxo de trabalho contiver uma atividade **Criar tarefa** que foi executada no registro atual, as atividades de tarefa adicionais no fluxo de trabalho podem não ser executadas conforme o esperado.

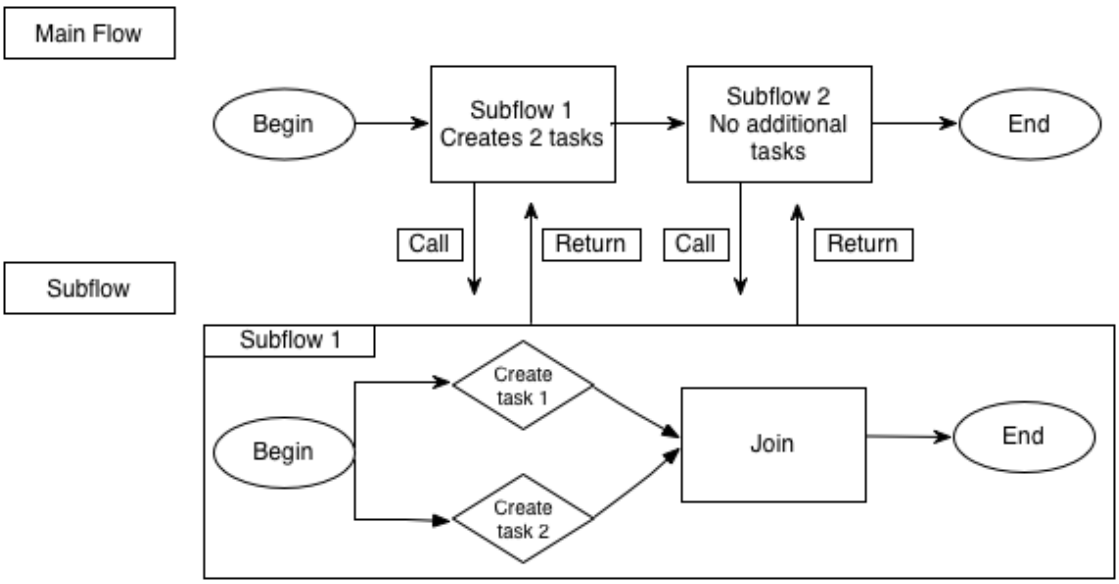
Isso pode acontecer quando o mesmo subfluxo que contém uma atividade "Criar tarefa" é executado mais de uma vez em um fluxo primário. Quando o subfluxo é executado novamente e tenta executar a atividade **Criar tarefa** de novo, o sistema reabre a primeira atividade de tarefa e não cria uma tarefa adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

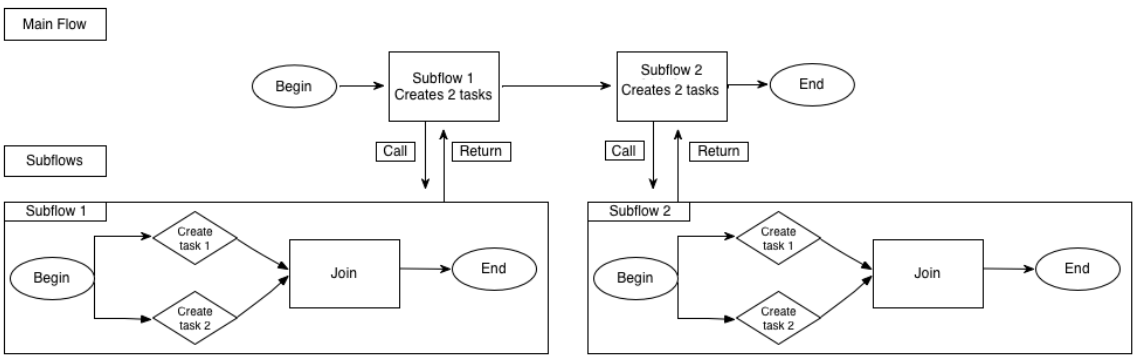
Nota:
Uma alternativa à criação de subfluxos duplicados que usam a atividade **Criar tarefa** é adicionar ao fluxo de trabalho uma atividade **Executar script**, que cria uma tarefa com um script.

A mesma atividade de criação de tarefa é executada duas vezes em um fluxo de trabalho



Nesta configuração, o fluxo de trabalho não executa o mesmo subfluxo que contém uma atividade **Criar tarefa** mais de uma vez. Isso permite que o fluxo de trabalho crie tarefas adicionais.

Execução de diferentes subfluxos que contêm a atividade "Criar tarefa"



Passagem de uma variável de um fluxo de trabalho para um subfluxo

Use este processo para passar variáveis de um fluxo de trabalho primário para um subfluxo.

Antes de Iniciar
Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você também pode usar a atividade **Retornar valor** no subfluxo para retornar valores para o fluxo de trabalho primário. É preciso que haja uma atividade **Retornar valor** em cada caminho de transição final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Prepare o subfluxo para aceitar variáveis do fluxo de trabalho primário com a definição das entradas.
2. Inclua o subfluxo no fluxo de trabalho primário e conecte as entradas às variáveis de fluxo de trabalho primário.

Nota:
Não é possível passar variáveis para um subfluxo executado na tabela Item solicitado [sc_req_item].

Definição de entradas para um subfluxo

Defina as variáveis de entrada que um fluxo de trabalho solicitará dos fluxos de trabalho primários quando for iniciado como um subfluxo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as entradas são armazenadas na tabela Variáveis [var_dictionary].

Procedimento

1. No editor, abra o fluxo de trabalho e submeta-o a check-out.
2. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar entradas**.
3. Na janela "Entradas de fluxo de trabalho", clique em **Novo**.
4. Preencha o registro com a definição da variável, incluindo o nome da coluna, o rótulo que é exibido para o usuário e o tipo de campo.
5. Clique em **Enviar**.

Invocação de um subfluxo em um fluxo de trabalho

Use este procedimento para adicionar um subfluxo a um fluxo de trabalho.

Procedimento

1. No Editor de fluxo de trabalho, abra o fluxo de trabalho primário e submeta-o a check-out.
2. Arraste o subfluxo da guia **Fluxos de trabalho** para o fluxo de trabalho primário.
3. Na caixa de diálogo "Nova atividade", defina as variáveis definidas pelas **Entradas** do subfluxo.

   Esses campos podem aceitar valores estáticos ou variáveis no seguinte formato:

   `${variable_name}`

4. Clique em **Enviar**.

   O fluxo de trabalho aciona o subfluxo no momento apropriado e passa as variáveis conforme indicado pela definição em **Entradas**.

Preparação de um subfluxo

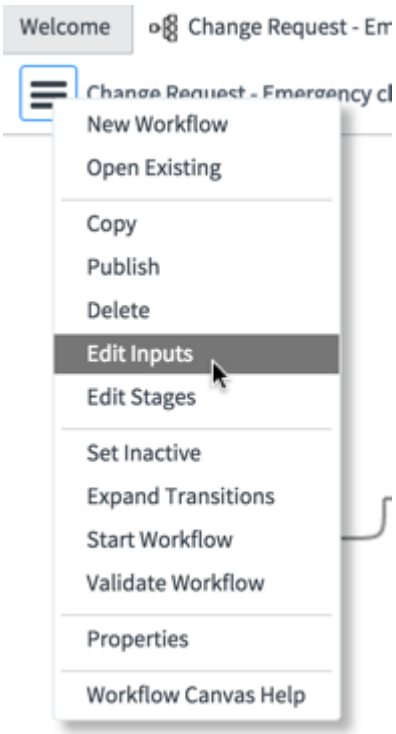
Revise o processo de preparação de um subfluxo para uso em um fluxo de trabalho primário e para preparar o fluxo de trabalho primário para usar um subfluxo.

Procedimento

1. No editor, abra o fluxo de trabalho que você quer usar como subfluxo e submeta-o a check-out.
2. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar entradas**.

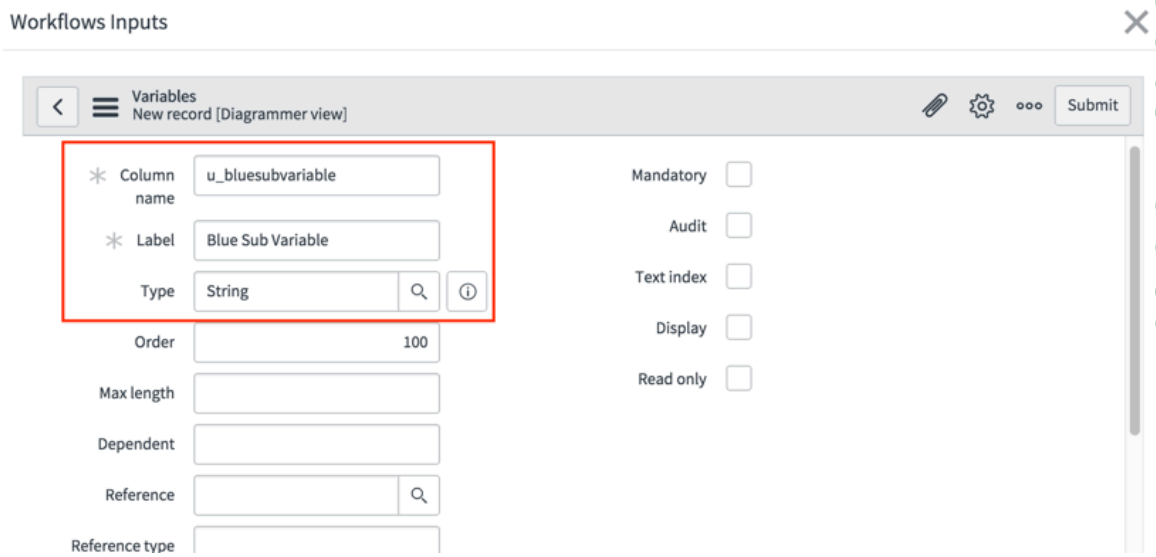
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na janela "Entradas de fluxo de trabalho", clique em **Novo**, na lista **Variáveis**.
4. Adicione uma nova variável, dependendo do tipo de valores que ela armazenará.

   O exemplo a seguir configura um valor de cadeia de caracteres.



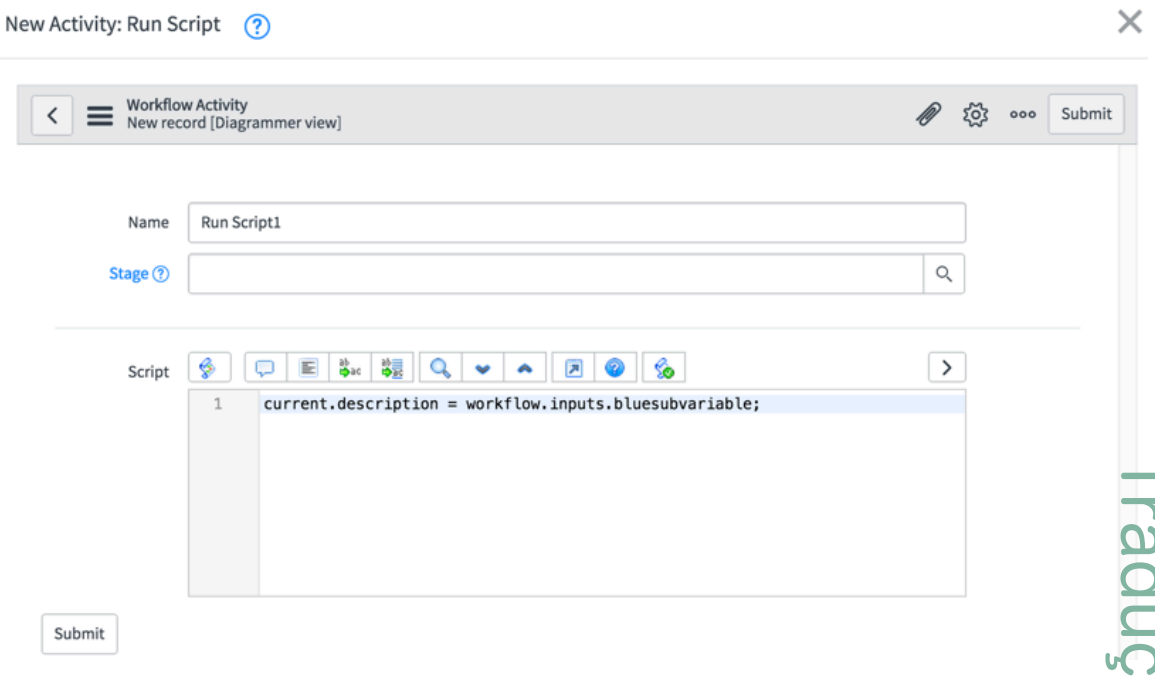
5. Clique em **Enviar**.
6. Feche a caixa de diálogo **Entradas de fluxos de trabalho**.
7. Crie uma atividade **Executar script** no subfluxo.
   - Defina o valor do parâmetro para um campo no formulário atual. Isso é importante porque a atividade **Notificação** só pode extrair valores da variável atual, e não da variável adicionada recentemente. O exemplo a seguir define o valor no campo **Descrição**.

Tradução automática

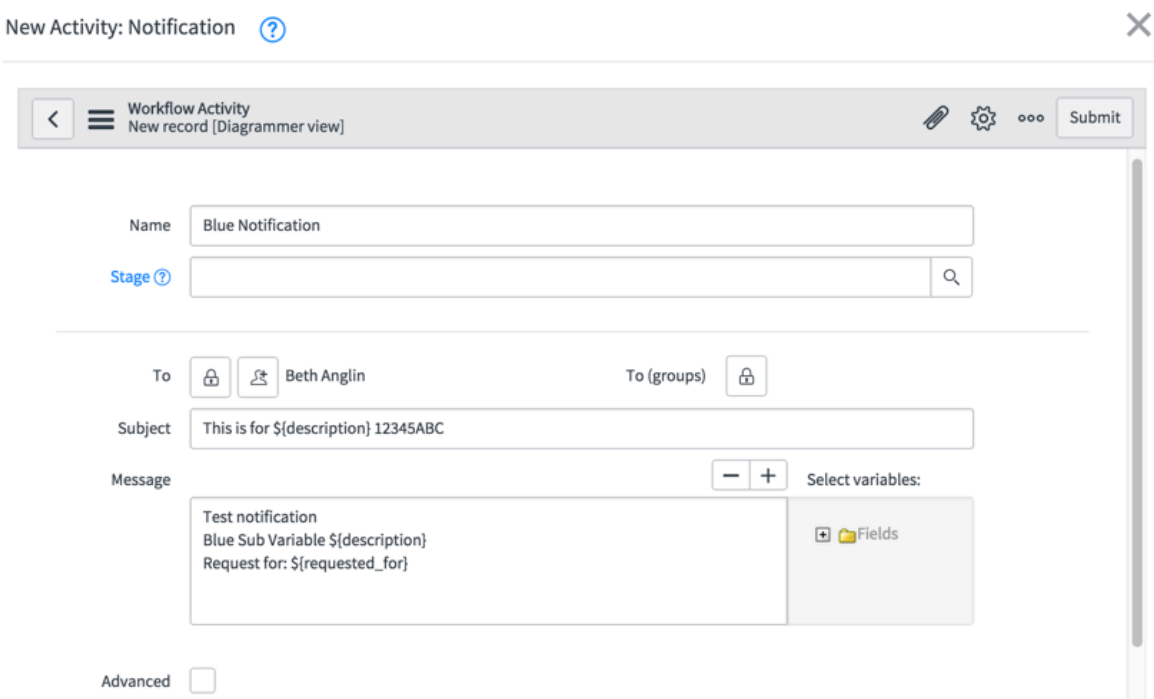
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
current.description = workflow.inputs.bluesubvariable;
```

- Crie um novo campo no formulário de solicitação, mas não o exiba. Ele servirá como armazenamento temporário.



8. Crie uma atividade **Notificação** no subfluxo e use `${description}` no assunto para retornar o valor do campo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta é a aparência do subfluxo:

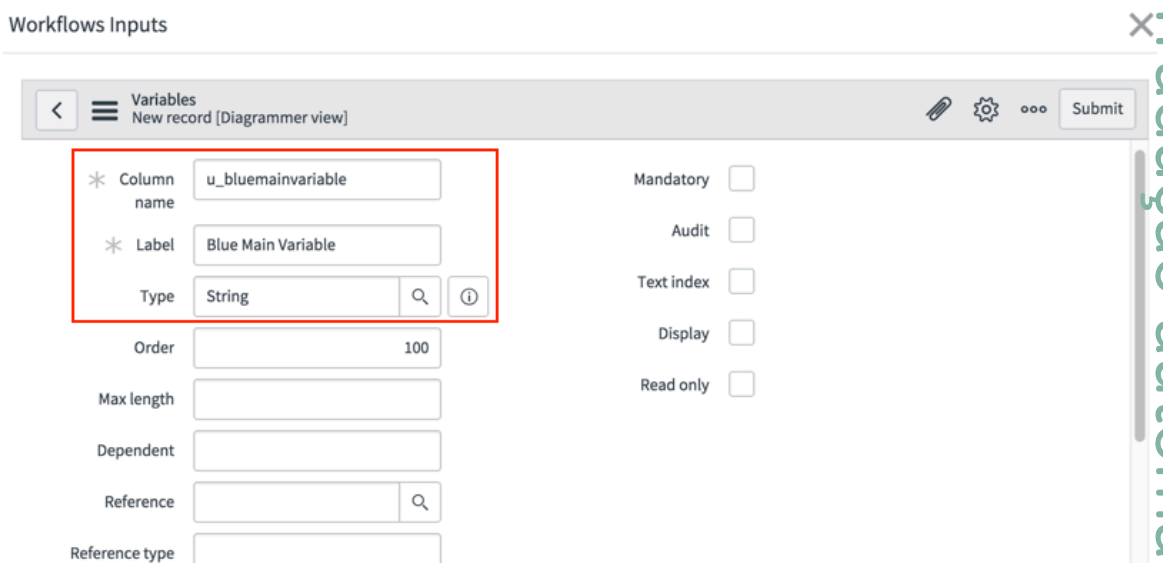
Preparação de um fluxo de trabalho para usar um subfluxo

Depois de criar um subfluxo, use este procedimento para preparar o fluxo de trabalho primário.

Procedimento

1. No fluxo de trabalho primário, crie uma variável semelhante à que você fez no subfluxo, mas dê a ela um nome diferente.

   No exemplo a seguir, a variável é chamada de **Variável principal azul**.



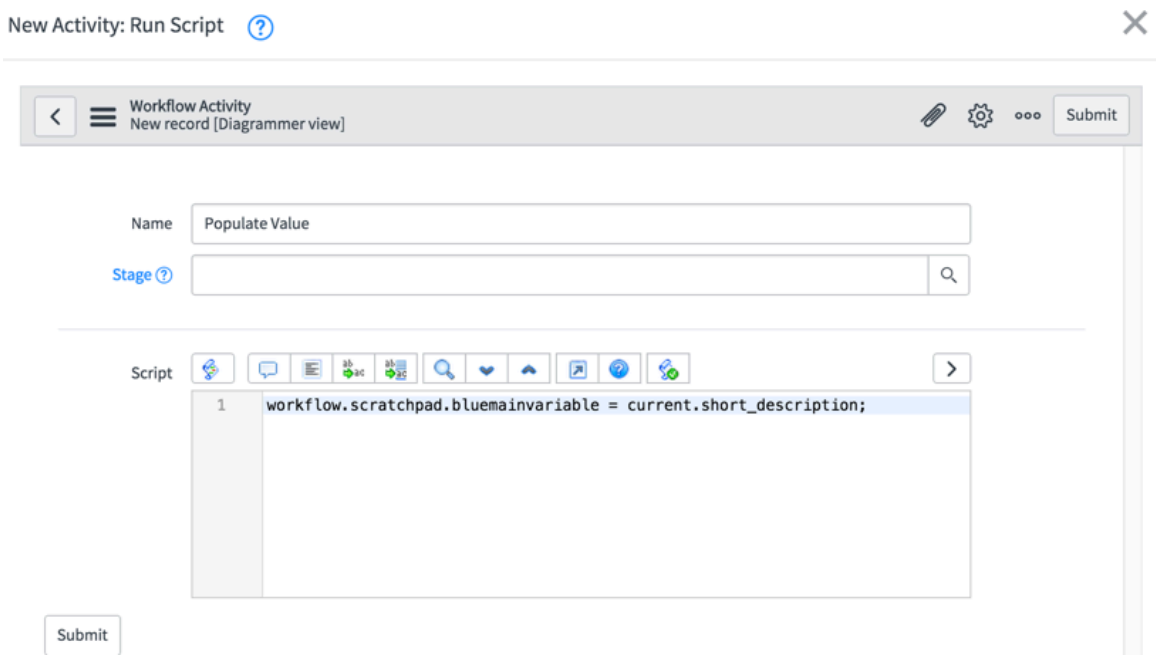
2. Clique em **Enviar**.
3. Insira uma atividade **Executar script** para retornar o valor de um campo para a variável recém-criada.

   Neste exemplo, o valor do campo **Descrição resumida** é retornado e fornecido para a variável recém-criada.

   ```
   workflow.scratchpad.bluemainvariable = current.short_description;
   ```

Tradução automática

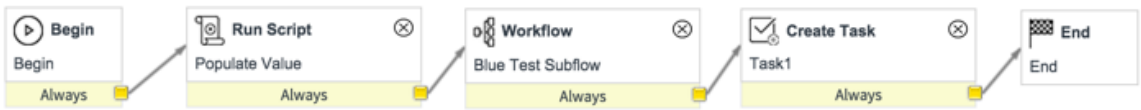
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.
5. Na atividade de subfluxo, defina a **Subvariável azul** para passar `bluemainvariable` à `bluesubvariable`.

   `${workflow.scratchpad.bluemainvariable}`

   Esta é a aparência do fluxo de trabalho principal:



Uso de variáveis em um fluxo de trabalho

No fluxo de trabalho, há vários tipos diferentes de variáveis disponíveis.

Algumas variáveis definem, descrevem ou compõem as partes do fluxo de trabalho (como atividades de fluxo de trabalho). Algumas variáveis estão disponíveis especificamente para facilitar a execução de um fluxo de trabalho (como variáveis do bloco de anotações). Algumas variáveis definem, descrevem ou compõem os registros de dados que estão sendo manipulados pelo processo de fluxo de trabalho (por exemplo, os elementos de um Registro Glide definidos em um arquivo dictionary.xml que descreve um registro, como um incidente).

Variáveis de atividade

As variáveis de atividade são propriedades associadas especificamente a uma atividade de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Elas são as entradas que aparecem na definição da atividade quando uma atividade específica é arrastada para a tela do fluxo de trabalho. Essas variáveis são propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que definem, compõem ou descrevem a atividade de fluxo de trabalho ou o trabalho que ela foi projetada para executar.

As variáveis de atividade são declaradas em uma lista relacionada na definição de atividade de fluxo de trabalho.

Para adicionar, exibir ou modificar uma variável:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Definições de Atividades**.
2. Selecione uma atividade de fluxo de trabalho, como **Aprovação - Usuário**.
3. Na seção ou guia **Variáveis de atividade**, adicione, exiba ou modifique as variáveis.
   As variáveis de atividade são definidas usando-se os mesmos campos do Dicionário do sistema .

> **Nota:**
> Se você estiver definindo uma nova variável de atividade que seja dependente de outra variável de atividade, coloque o prefixo "vars." antes do nome da variável de atividade primária. Por exemplo, se o campo secundário depender de um campo chamado **parent**, coloque o valor `vars.parent` no campo **Dependente**.

Para controlar a visibilidade de uma variável de atividade na tela de fluxo de trabalho depois que a atividade foi arrastada para lá, use uma política de IU na tabela wf_activity.

Para acessar as variáveis ou atribuir valores a essas variáveis na atividade de fluxo de trabalho, use a variável *vars* da atividade.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

Variáveis de entrada do fluxo de trabalho

As variáveis de fluxo de trabalho são valores externos passados e referenciados por um fluxo de trabalho durante sua execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis de fluxo de trabalho podem ser declaradas externamente em um script e passadas para um fluxo de trabalho principal ou podem ser declaradas em um fluxo de trabalho principal e passadas como entradas para um subfluxo.

> **Nota:**
> Há um tipo específico de variável de entrada para qualquer fluxo de trabalho declarado em relação à tabela Item solicitado [sc_request_item]. Para entender o uso dessas variáveis, consulte Variáveis do catálogo de fluxo de trabalho.

As variáveis de fluxo de trabalho são declaradas em um formulário disponível no menu da engrenagem do Editor de fluxo de trabalho.

Para adicionar, exibir ou modificar uma variável:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Edite e submeta a check-out um fluxo de trabalho.
3. Selecione o menu "Atividades do fluxo de trabalho" e selecione **Editar entradas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione uma variável existente ou clique em **Nova**.

   Observe o campo **Nome da coluna**. Use esse valor ao acessar a variável de um script.

   As variáveis de fluxo de trabalho não aparecem na tela do fluxo de trabalho; elas só estão disponíveis para exibição no menu "Atividade de fluxo de trabalho".

   As variáveis de entrada estão disponíveis para uso em scripts. Para acessar uma variável de entrada em um script:

```
var input = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Atribuição de valores a variáveis de fora do fluxo de trabalho

Depois de serem declarados em um fluxo de trabalho, os valores podem ser atribuídos às variáveis de onde o fluxo de trabalho é iniciado.

O exemplo a seguir demonstra como o valor de uma variável de fluxo de trabalho pode ser definido em uma inclusão de script, regra de negócios ou ação de IU:

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow ( ) //Get the workflow id
var wfId = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name : input_var_value } ) ;
```

Outro exemplo que demonstra uma maneira mais legível de passar várias variáveis envolve declarar um objeto, adicionar nomes/valores a ele e passá-lo:

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var wfId = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected by the workflow
var vars = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

Atribuição de valores para entradas de subfluxo dentro de um fluxo de trabalho principal

Se um fluxo de trabalho que aceita entradas for chamado em outro fluxo de trabalho, esses valores de entrada poderão ser definidos na tela do fluxo de trabalho, na IU da atividade de fluxo de trabalho. Cada variável de entrada declarada para um subfluxo terá uma área de entrada de caixa de texto exibida na atividade. Nessas caixas de texto, as variáveis podem ser definidas com qualquer valor do bloco de anotações ou do registro atual.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leitura do valor de uma variável de entrada de fluxo de trabalho

O valor de uma variável de entrada de fluxo de trabalho pode ser acessado em qualquer lugar do fluxo de trabalho que aceite javascript por referência com pontos ao objeto de fluxo de trabalho atual:

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Variáveis de bloco de anotações de fluxo de trabalho

Armazene e compartilhe variáveis baseadas em cadeia de caracteres como pares nome-valor entre atividades de fluxo de trabalho.

O bloco de anotações é global para a instância do fluxo de trabalho em execução e, como tal, está disponível igualmente para todas as atividades.

Declaração

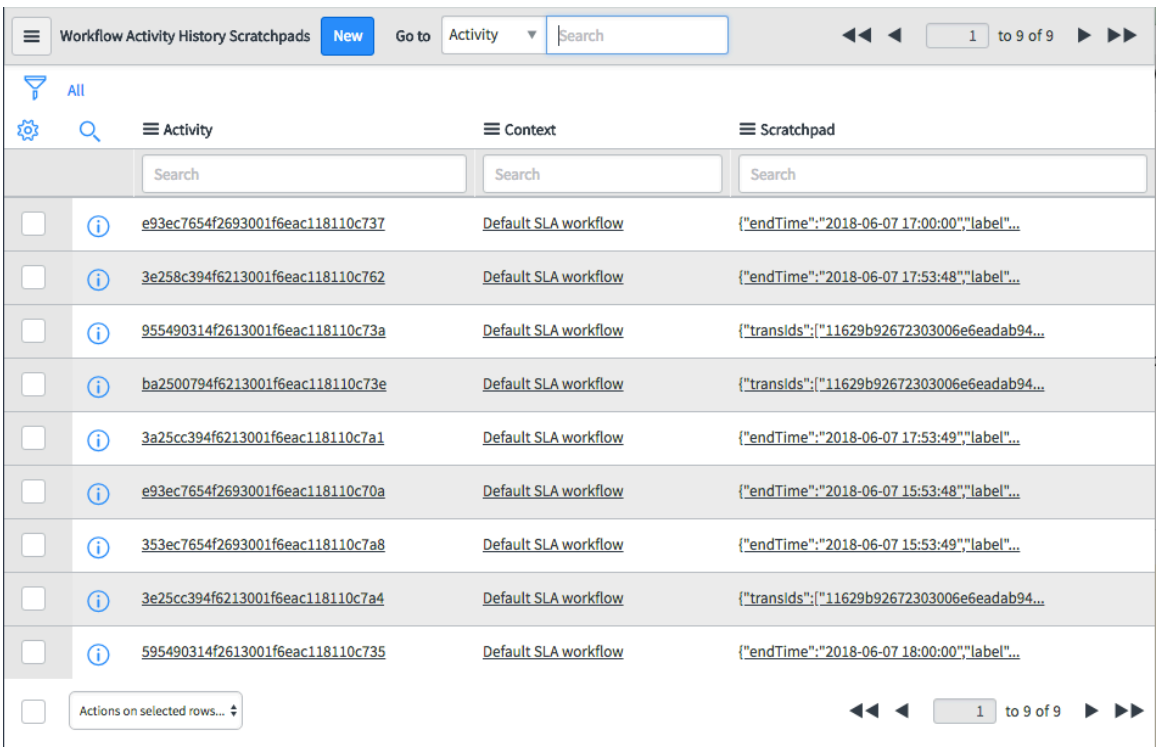
O bloco de anotações em si está disponível automaticamente para um fluxo de trabalho em execução e não requer declaração específica. As variáveis são declaradas e armazenadas no bloco de anotações simultaneamente, fazendo referência a ele. Por exemplo:

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Exibição

Exiba valores de bloco de anotações de atividade na tabela Bloco de anotações do histórico de Atividades do Workflow [wf_history_scratchpad]. O bloco de anotações do histórico de atividades de fluxo de trabalho também é uma lista incorporada aos registros do Histórico de atividades do Worfklow.

Amostra de registros do bloco de anotações sobre o histórico de atividade de fluxo de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso e atribuição

Use a notação de objeto JavaScript padrão para acessar ou atribuir valores de bloco de anotações. Por exemplo, use esse formato para atribuir um valor específico de variável de bloco de anotações.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Use esse formato para atribuir uma variável JavaScript a uma variável de bloco de anotações.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Variáveis atuais

Atual é o banco de dados GlideRecord que iniciou o fluxo de trabalho, ou por associação à tabela na tabela de propriedades do fluxo de trabalho, ou por ser associado a um item do catálogo.

Declaração

As variáveis em atual são as colunas definidas no arquivo dictionary.xml que aceitam o registro do banco de dados. Não há nenhuma maneira em tempo de execução de adicionar variáveis ao registro atual.

Exibição

As variáveis de um registro atual são exibidas nos formulários e listas do Glide em todos as aplicações que os usam.

Acesso e atribuição

Para acessar as variáveis ou atribuir valores às variáveis na atividade de fluxo de trabalho, obtenha o valor do registro atual fazendo referência ao elemento do Glide.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

ou

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

ou

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Variáveis do catálogo de fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho associados à tabela Item solicitado [sc_req_item] têm um tipo específico de entrada.

As entradas para este fluxo de trabalho são essencialmente emparelhamentos de pergunta:resposta que, quando associados a uma tarefa de catálogo específica, se tornam opções no formulário de tarefa. Essas opções são geradas por essa atividade de tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho.

Escopo

Para fins do Catálogo de serviços e do fluxo de trabalho, o escopo de uma variável determina sua disponibilidade para uma atividade de tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho. Você pode definir variáveis como globais ou específicas do item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma variável é associada a um item do catálogo e o fluxo de trabalho que gera a tarefa de catálogo está associado ao item do catálogo, o escopo da variável determina quais variáveis estão disponíveis para mapeamento na atividade da tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho. Se um fluxo de trabalho estiver associado a Item solicitado [sc_request_item] e não estiver especificamente associado a um item do catálogo, qualquer variável do catálogo com um valor em branco para o campo "Item do catálogo" estará disponível para todas as atividades de tarefa de catálogo no fluxo de trabalho.

Declaração

Você pode declarar variáveis do catálogo de item solicitado no nível de item do catálogo ou em um nível global.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode declarar variáveis do catálogo global usando o menu de contexto do Editor de fluxo de trabalho.

Consulte também Opção 2 de declaração de variável global.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta a check-out um fluxo de trabalho executado com a tabela Item solicitado [sc_req_item].
3. Clique no ícone de menu e selecione **Editar variáveis do catálogo**.
4. Clique em **Novo** para criar uma nova variável ou selecione uma variável existente.
5. Marque a caixa de seleção **Global**.
6. Clique em **Enviar**.

Opção 2 de declaração de variável global

Você pode declarar variáveis do catálogo global usando o Catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Variáveis de Item**.
2. A lista de variáveis que aparece no espaço tem um filtro padrão de **Cat Item != <blank>**. Mude o filtro para **Cat Item = <blank>** e execute a consulta.

   As variáveis do catálogo que aparecem estão disponíveis para qualquer tarefa de catálogo que seja iniciada em um fluxo de trabalho.
3. Clique em **Nova** para criar uma nova variável.
4. Deixe o campo **Item do catálogo** em branco.
5. Marque a caixa de seleção **Global**.
6. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 1 de declaração de variável global.

Opção 1 da declaração de variável específica do item do catálogo

Você pode declarar uma variável específica do item do catálogo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas variáveis estão disponíveis somente para o item do catálogo referenciado no campo **Item do catálogo** do registro da variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Variáveis do Catálogo** > **Variáveis de Item**.
   Observe que a lista de variáveis que aparece no espaço tem um filtro padrão de **Cat Item != <blank>**.
2. Insira ou selecione um item do catálogo no campo de referência **Item do catálogo**.
   A seleção de um **Item do catálogo** restringe o escopo e a disponibilidade da variável do catálogo a esse item específico.
3. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 2 da declaração de variável específica do item do catálogo.

Opção 2 da declaração de variável específica do item do catálogo

Você pode declarar uma variável específica do item do catálogo diretamente em um registro de item do catálogo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma variável do catálogo dessa maneira define automaticamente a referência **Item do catálogo** para o item do catálogo selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione ou crie um item do catálogo.
   Observe a lista relacionada **Variáveis**. Todas as variáveis declaradas usando essa lista relacionada têm um valor de referência de **Item do catálogo** do item do catálogo atual.
3. Na lista relacionada **Variáveis**, clique em **Novo**.
4. Verifique se o campo **Item do catálogo** faz referência correta ao item do catálogo selecionado ou criado anteriormente.
5. Acesse ou abra a seção ou a guia **Pergunta**.
6. Adicione uma **Pergunta**.
7. Adicione um **Nome**.
   Os nomes de variáveis não devem incluir espaço em branco e não podem começar com um número.
8. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 1 da declaração de variável específica do item do catálogo.

Exibição

As variáveis de item específicas do catálogo são visíveis em vários locais, dependendo do ponto do processo em que a variável é exibida.

A declaração pode acontecer e as variáveis podem ser vistas no menu, dentro do módulo **Manter itens** e nos módulos **Variável de item** do Catálogo de serviços.

Em um fluxo de trabalho, as variáveis de Item Específico do Catálogo estão disponíveis para a atividade **Tarefa de catálogo** na forma de um slushbucket na parte inferior da atividade **Tarefa de catálogo**. As variáveis de item selecionadas são os pares de pergunta e resposta que serão exibidos na tarefa gerada por essa instância de **Tarefa de catálogo** ao executar o fluxo de trabalho.

Se um fluxo de trabalho estiver associado a um item do catálogo específico, a associação atuará como um filtro para as variáveis de item que aparecem no slushbucket da atividade **Tarefa de catálogo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O último lugar em que as variáveis são vistas é no formulário de tarefa gerado pelo item de tarefa de catálogo. As variáveis selecionadas no slushbucket são os pares de pergunta e resposta que aparecem para o usuário no formulário de tarefa.

Acesso e atribuição

As variáveis de item do catálogo são disponibilizadas e atribuídas a uma atividade **Tarefa de catálogo** específica (portanto, a uma tarefa específica) usando a entrada do slushbucket de uma tarefa de catálogo.

O usuário que está trabalhando na tarefa insere os valores das variáveis.

Para acessar os valores de uma variável de item do catálogo dentro de um script:

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

Eventos de fluxo de trabalho

O sistema emprega dois tipos de eventos: eventos registrados da plataforma e eventos de fluxo de trabalho.

Eventos registrados da plataforma

Os eventos registrados são criados em regras de negócio e usados para tarefas como o envio de notificações por e-mail quando registros são inseridos no banco de dados. Os eventos de fluxo de trabalho são registrados somente nos fluxos de trabalho e não são usados em nenhum outro lugar na plataforma. Os eventos registrados da plataforma podem ser acionados por um fluxo de trabalho para uso externo, mas não podem ser usados dentro de um fluxo de trabalho.

Eventos de fluxo de trabalho

Os eventos de fluxo de trabalho seguem regras diferentes daquelas para os eventos da plataforma, que são registrados usando o registro de eventos. Os eventos da plataforma são inseridos na tabela Registro de eventos [sysevent_register] e estão disponíveis para uso dos processos da plataforma. Os eventos de fluxo de trabalho são acionados exclusivamente para o mecanismo de fluxo de trabalho e são usados somente para direcionar o trabalho de execução de contextos de fluxo de trabalho. Quando um evento é registrado em um fluxo de trabalho, ele é anexado a uma atividade em execução no momento na coluna **registered_events** da tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].

Os eventos de fluxo de trabalho também podem ser transmitidos para um fluxo de trabalho de qualquer origem de script que tenha acesso ao contexto de fluxo de trabalho, como uma inclusão de script ou uma atividade **Executar script**. Nesse caso, o evento, como **cancelar**, é passado para todos os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] para um contexto específico.

Seja por registro ou por transmissão, um evento é tratado pela definição de atividade associada à atividade em execução no momento. Cada definição de atividade vem com um conjunto de manipuladores. Por exemplo, a maioria das atividades vem com os manipuladores de eventos *onExecute*, *onCancel*e *onUpdate*. Como exemplo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de um evento mais específico, a atividade **Aprovação - Usuário** também vem com `onDetermineApprovalState`, que é específico para o trabalho da atividade de aprovação.

Vários eventos paralelos

Um único fluxo de trabalho pode ter vários threads de evento em execução simultânea, como quando um fluxo de trabalho tem temporizadores que se sobrepõem em ramificações separadas do fluxo de trabalho. Se algum thread adicional for concluído antes do primeiro thread, o sistema armazenará as informações de evento do thread adicional na tabela Comandos enfileirados de fluxo de trabalho [wf_command]. Depois que o primeiro thread é concluído, o sistema recupera as informações armazenadas pelo thread adicional e prossegue no fluxo de trabalho com as informações do evento de cada thread.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Vários eventos de fluxo de trabalho estão disponíveis no sistema de base.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
activityComplete	Valor de cadeia de caracteres usado por definições de atividade para responder ao manipulador de eventos `onActivityComplete`.	Informa os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] sobre a conclusão de outras atividades no mesmo contexto de fluxo de trabalho.	Se a atividade tiver permissão para definir o valor booliano para wf_executing.notify_termination, defina o valor como verdadeiro (activity.notify_termination = true) durante o evento `onExecute`.	Mecanismo de fluxo de trabalho, términos de processo
otherEvent	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Ingressar** para responder a otherEvent.	Informa os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] sobre a conclusão de um otherEvent.	A atividade **Ingressar** faz a transição de **n** atividades anteriores. Todas essas atividades anteriores criam um registro wf_executing, o que causa uma verificação para ver se o registro já existe. Se o **Ingresso** já existir, o **Ingresso** criado pela transição de execução definirá a exclusão do registro wf_executing.	Atividade **Ingressar**
timer	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma atividade **Temporizador** que expirou.	Permite que registros wf_executing sejam informados sobre uma atividade de temporizador que foi concluída e acionou o evento do temporizador.	A atividade **Temporizador** programa um trabalho que chama um script. O script chama fireEvent (wf_executing, timer).	Atividade **Temporiz** por meio de um trabalho programado
execute	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma atividade **Temporizador** que expirou.	Informa a um registro na tabela wf_executing com o estado inicial de **Execução** para prosseguir com seu trabalho primário.	Para cada transição executada, o mecanismo de fluxo de trabalho cria um registro de execução com um estado **Execução**. Depois de criado, o registro de execução é colocado em uma fila para processamento. Para cada item na fila, os globais do Rhino são	Mecanismo de fluxo de trabalho, por meio do manipulado WFActivity

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
			estabelecidos, a definição de atividade que orienta o registro de execução é instanciada e a função `run ()` é chamada. Quando o estado de um registro é **Execução**, essa função sempre chama `onExecute`.	
execute (específico para **Bloqueio**)	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Bloqueio** para responder a um bloqueio em espera que está pronto para fazer outra tentativa de obter um bloqueio específico. Este evento execute é diferente do anterior, pois é chamado em um thread separado, em intervalos especificados, e é tratado como um evento externo.	Informa a um registro wf_executing aguardando a execução que o intervalo de espera especificado passou e que ele deve tentar obter o bloqueio novamente.	A atividade **Bloqueio** programa um trabalho com um script que usa o método `fireEvent(wf_executing, 'execute')` da inclusão de script do fluxo de trabalho.	Atividade **Bloqueio** por meio de um trabalho programado
determineApprovalState	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades de aprovação para responder a uma mudança no status de aprovação geral do registro atual.	Informa aos registros wf_executing das atividades de aprovação sobre uma aprovação que foi concluída e acionou o evento de temporizador.	O **Coordenador de aprovação** tanto registra para o evento quanto o aciona. As aprovações secundárias têm ouvintes que determinam seu estado de aprovação.	**Coordena de aprova** aciona o ev durante seu onExecute.
cancel (dentro das definições de atividade)	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma solicitação de cancelamento.	Informa a todos os registros wf_executing em um contexto que o fluxo de trabalho está sendo cancelado.	A atividade **Término** usa o `workflow.broadcastEvent ('cancel')` global para interromper os registros wf_executing em execução no momento. Isso muda o estado desses registros para **Cancelado**.	Atividade **Término**
cancel (fora do contexto atual)	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma solicitação de cancelamento.	Este evento é o mesmo que o evento de cancelamento acima e é tratado da mesma maneira. No entanto, sua gestão é sutilmente diferente. Este evento informa a todos os registros wf_executing em um contexto que o fluxo	Qualquer script pode chamar o cancelamento em um contexto de execução conhecido por meio da inclusão de script de fluxo de trabalho. Por exemplo, `var w = new Workflow(); w.cancel(context); //`, em que `context` é um GlideRecord do contexto a ser cancelado.	Qualquer inclusão de script, traba programado ação de IU outra origen

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
		de trabalho está sendo cancelado. O evento é gerenciado por meio do manipulador de eventos `onCancel` de cada definição de atividade de execução, mas o evento é chamado de maneira diferente. Em particular, a chamada para cancelar de fora de uma definição de atividade é bloqueada pelo mutex atual. Esta é uma diferença significativa, pois o evento não interrompe uma atividade em execução no momento que ainda esteja operando dentro dos parâmetros do mutex atual.		
stop (consulte a atividade **Término**)	A atividade **Término** verifica esse evento.	Se o evento stop for o atual, a operação de cancelamento da atividade **Término** será ignorada.	Somente na atividade **Término**.	Qualquer sc pode aciona ou transmit o evento sto por meio de uma inclusã de script ou da atividade de fluxo de trabalho **Executar script**.
listener	Valor de cadeia de caracteres que a atividade de fluxo de trabalho (subfluxo) aciona como um evento.	Quando um fluxo de trabalho principal chama um subfluxo, o fluxo de trabalho mantém a ID do contexto do subfluxo no bloco de anotações. Quando o subfluxo é concluído, ele aciona o evento listener por meio de uma regra de negócio.	O evento listener é passado para o contexto primário na conclusão de um subfluxo e é gerenciado pela ação onListener da atividade de fluxo de trabalho.	Regra de negócio qu acionada pe atualização de um fluxo de trabalho que tenha u primário
probe_complete	Valor da cadeia de caracteres acionado no fluxo de trabalho por uma	O evento probe_complete é acionado nos	O manipulador de eventos `onProbe_complete` está em `WebServiceActivityHandler`	Evento usa para redefi um fluxo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
	atividade de Orquestração indicando que o MID Server concluiu uma tarefa.	processadores de sensor de Orquestração por meio da função de ajuda do fluxo de trabalho *handleEventById*.	e é usado pela maioria das atividades de Orquestração.	trabalho qu está aguard o MID Serv processar uma tarefa atividade.
pause	Valor de cadeia de caracteres enviado para um fluxo de trabalho de um ANS para pausar a atividade **Temporizador**.	Quando um ANS é pausado, os fluxos de trabalho do ANS precisam ser pausados se houver um temporizador em execução.	O uso é exclusivo para o temporizador do ANS.	ANS
resume	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Temporizador** para retomar um temporizador pausado (consulte pause).	Quando um ANS é reiniciado, os fluxos de trabalho do ANS também precisam ser reiniciados.	O uso é exclusivo para o temporizador do ANS.	ANS

Eventos do Glide relativos a fluxos de trabalho

O Workflow usa vários eventos do Glide.

Eventos do Glide para fluxos de trabalho

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
Inserir	Evento global definido após a inserção de um GlideRecord que faz com que o mecanismo de script seja acionado e, por meio dele, também o mecanismo de fluxo de trabalho.	Inicia fluxos de trabalho associados ao GlideRecord atual por referência, como em itens da solicitação e temporizadores do ANS, ou por condições associadas à tabela do GlideRecord.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Ele faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única coisa que os fluxos de trabalho podem fazer é iniciar. Os fluxos de trabalho também podem ser iniciados manualmente com um script.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação de inserção do usuário
Atualizar	Evento global definido na atualização de um GlideRecord que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de atualização de um GlideRecord

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do Glide para fluxos de trabalho

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	ao GlideRecord atual por ID de documento.	para o próximo conjunto de transições.			
Excluir	Evento global definido na exclusão de um GlideRecord que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados ao GlideRecord atual por ID de documento.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar para o próximo conjunto de transições.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de exclusão de um GlideRecord
Consulta	Evento global definido na consulta do banco de dados do Glide que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados ao GlideRecord atual por ID de documento.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar para o próximo conjunto de transições.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de consulta de um GlideRecord

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Existem várias funções relacionadas especificamente a eventos de fluxo de trabalho.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
registerForEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que grava eventos representados como cadeias de caracteres no campo wf_executing.registered_events.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres. Quando uma atividade registrada para um evento é executada, um conjunto de eventos delimitado por vírgulas é armazenado com o registro de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. Quando o evento é acionado no contexto de fluxo de trabalho, a tabela wf_executing procura todos os registros em execução que contêm a cadeia de caracteres que	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.registerForEvent(

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
		representa o evento no campo wf_executing.registered_events.	
unRegisterForEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que remove um valor de cadeia de caracteres representando um evento que foi gravado no campo wf_executing.registered_events.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres gravadas no campo wf_executing.registered_events. Quando uma atividade desfaz o registro para um evento, um conjunto de eventos delimitado por vírgulas armazenado com o registro de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] é pesquisado e, se a cadeia de caracteres foi encontrada, é removido.	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.unRegisterForEve
fireEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que examina o conteúdo do campo wf_executing.registered_events, comparando seu conteúdo com o eventName passado.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres gravadas no campo wf_executing.registered_events. Quando *`fireEvent(eventName)`* é chamado por uma atividade de fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho enfileira todos os registros em execução que contenham a cadeia de caracteres no campo registrado.	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.fireEvent('myEve
fireEvent (eventRecord, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O eventRecord é um GlideRecord do tipo wf_executing.	Esta chamada de evento espera um manipulador de eventos *`onMyEvent`* na atividade representada no registro do evento (tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]). Quando *`fireEvent(eventRecord, eventName)`* é chamado por uma atividade de fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho enfileira o registro de execução específico com esse evento e passa o evento à definição de atividade para que o manipulador on<eventName> gerencie. Este evento é enfileirado em seu próprio mutex, portanto a fila atual é concluída antes que o evento seja processado.	A inclusão de script de fluxo d a chamada para isso. Por exem uma atividade **Executar scri** pode gravar: var w = new W w.fireEvent(executing, eve
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um ID e retorna o registro da Atividade	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
	Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O `eventRecordSysId` é o sys_id de um GlideRecord do tipo wf_executing.	de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	designer pode gravar: `var w = w.fireEvent(executing, eve`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O `eventRecordSysId` é o sys_id de um GlideRecord do tipo wf_executing.	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um objeto JSON como um terceiro parâmetro. Este objeto pode especificar qualquer dado expressável como JSON. Você também pode especificar a funcionalidade adicional ao criar uma atividade de fluxo de trabalho.	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec** designer pode gravar: `var w = w.fireEvent(executing, eve JSONObject);`
broadcastEvent (contextId, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para todos os registros de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] em execução em um contexto específico, seja qual for o estado deles.	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um ID e retorna o registro da Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec** designer pode gravar: `var w = w.broadcastEvent(contextI`
broadcastEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para todos os registros de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] em execução no contexto atual, seja qual for o estado deles.	Não deve ser confundido com *`broadcastEvent`* acima. Este evento está disponível somente para registros atuais de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	Isso está disponível somente p variável de fluxo de trabalho g atual. A seguir é apresentado u uso em um script de definição `workflow.broadcastEvent(e`

Tradução automática

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

As atividades de fluxo de trabalho a seguir acionam eventos.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
Criar Evento	Requer um evento do registro de eventos em vez de um evento de fluxo de trabalho. Esta atividade está localizada na categoria **Notificação** da árvore	Ela aciona o evento de notificação especificado na tabela Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity].	1. Navegar até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** 2. Crie um evento. 3. Navegar até **Política do Sistema** > **Modelos** e crie	Registro de evento	Acionado no thread atual e tratado nas notificações do thread de trabalhador. Nunca é processado por um fluxo de trabalho.	No thread de notificação, fora do fluxo de trabalho

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	do fluxo de trabalho.		um Modelos de e-mail . 4. Navegar até **Política do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. 5. Crie uma notificação por e-mail acionada pelo evento criado e envie o modelo que você criou. 6. Na tela do fluxo de trabalho, arraste a atividade **Criar evento** para a tela e associe-a ao evento recém-registrado. Quando o fluxo de trabalho é executado, o evento é criado e o e-mail associado ao evento é enviado.			
Aguardar o Evento de WF	Escuta eventos de fluxo de trabalho, conforme descrito em Eventos de fluxo de trabalho na tabela Sistema de Base, e somente no contexto atual. Esta atividade está localizada na categoria **Condições**	Aguarda outra ramificação de transição do contexto atual para acionar um evento.	Usa um nome de evento como entrada. Quando a atividade é executada, o nome do evento especificado é adicionado a uma matriz de cadeia de caracteres armazenada na coluna **registered_events**. Os valores nessa coluna estão em uma lista de todos os eventos que a atividade espera quando está sendo executada.	A atividade **Aguardar o evento de WF** tem um `onUnhandledEvent` genérico que testa o evento atual em relação ao valor que foi passado para a variável. Se eles corresponderem, **Aguardar o evento de WF** moverá o fluxo de trabalho para frente.	Acionado no thread atual ou em uma inclusão de script	O `onUnhandledEvent` da atividade **Aguardar o evento de WF**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	da árvore do fluxo de trabalho.					

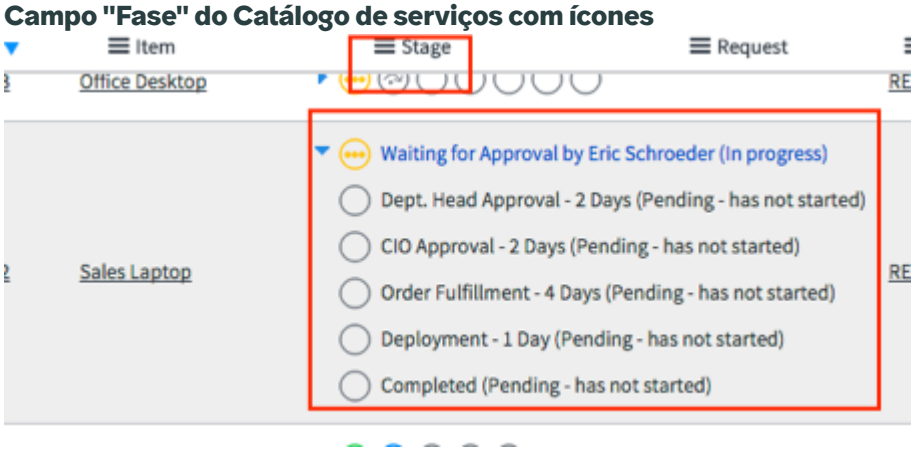
Fases do fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho podem indicar seu andamento pela atualização de qualquer campo designado como um campo de fase.

Por exemplo, a tabela Incidente [incident] tem um campo **Estado de incidente** que indica o andamento, mas o catálogo de serviços usa o campo **Fase**.

Para indicar o andamento do fluxo de trabalho por meio dos valores de fase possíveis, a interface atualiza o **campo Fase** selecionado nas propriedades do fluxo de trabalho. Os campos disponíveis dependem da tabela usada pelo fluxo de trabalho. Se o campo fornecer uma lista de seleção, as opções estarão disponíveis como valores de fase para o fluxo de trabalho. Se o campo for um campo de fluxo de trabalho, ele exibirá um ícone para indicar o andamento do fluxo de trabalho, como acontece com o campo **Fase** do Catálogo de serviços.

Campo "Fase" do Catálogo de serviços com ícones



Depois que as fases são adicionadas ao fluxo de trabalho, elas podem ser atribuídas a cada atividade de fluxo de trabalho. Se uma atividade com uma fase atribuída for encontrada durante a execução do fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho atribuirá a fase ao registro associado ao contexto de fluxo de trabalho.

Para fluxos de trabalho que usam a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado. O estado da fase exibido para um fluxo de trabalho em execução na tabela Item solicitado se baseia no estado das atividades de fluxo de trabalho.

- Se uma atividade estiver ativa, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**.
- Se uma atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.
- Se uma atividade for cancelada, a informação **Solicitação cancelada** aparecerá no campo **Fase**. O rótulo "Cancelado" definido na tabela wf_stage é uma palavra reservada e não é exibido no campo **Fase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como os valores da fase são derivados

Os valores da fase são derivados de várias fontes na interface.

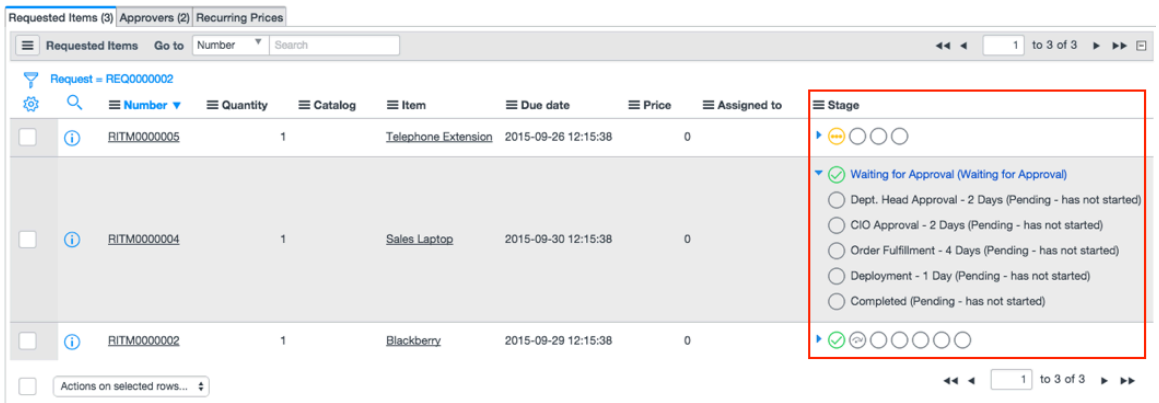
> **Nota:**
> Também está disponível um método atualizado para gerenciar fases de fluxo de trabalho como um conjunto. Para obter informações sobre o agrupamento e a reutilização de fases, consulte Conjuntos de fases do fluxo de trabalho.

Os valores da fase são derivados das seguintes fontes:

- **opções para a coluna "Fase"**: opções definidas para a coluna do fluxo de trabalho selecionada como **Fase**.
- **Fases padrão da tabela**: fases definidas na tabela Padrão de fase [wf_stage_default] para a tabela selecionada.
- **Fases específicas do fluxo de trabalho**: aplicadas somente ao fluxo de trabalho para o qual foram definidas na tabela Fase do fluxo de trabalho [wf_stage].
- **Valores de fase em registros existentes**: os valores da coluna **Fase** designada na tabela atribuída ao fluxo de trabalho são herdados de registros existentes.

Se o campo de fase de um fluxo de trabalho for a coluna da tabela chamada **Fase**, o andamento do fluxo de trabalho aparecerá em qualquer exibição de lista que contenha a coluna **Fase**.

Fases em uma lista



Os valores de fase mostrados nas exibições de lista são acompanhados pelo estado, com base nas atividades de fluxo de trabalho que estão sendo executadas. Se uma atividade tiver uma fase especificada para ela e a atividade estiver ativa no fluxo de trabalho, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**. Se a atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.

Exemplo

Se a tabela do fluxo de trabalho for Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase será definido automaticamente como a coluna **Fase** da tabela e não poderá ser mudado. Os seguintes valores de fase para o item da solicitação são exibidos em uma lista de seleção da tabela Entrada do dicionário [sys_dictionary]:

- Aguardando Aprovação
- Execução
- Entrega

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, a tabela Item da solicitação tem as seguintes fases padrão:

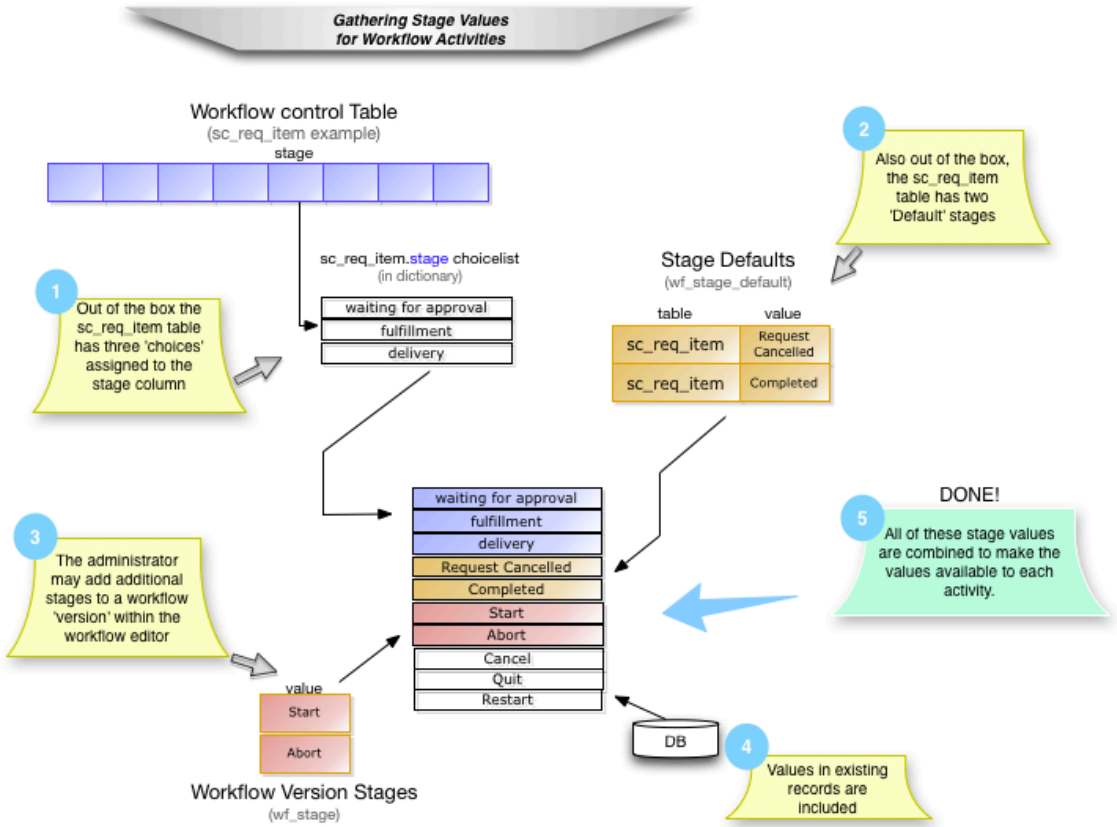
- Solicitação Cancelada
- Concluído

Nota:
Se uma atividade for cancelada, a informação "Solicitação cancelada" aparecerá no campo **Fase**. O rótulo "Cancelado" definido na tabela wf_stage é uma palavra reservada e não é exibido no campo **Fase**.

Quando você edita as fases de atividade disponíveis no Editor de fluxo de trabalho, a lista exibe os seguintes valores de fase:

- Aguardando Aprovação
- Execução
- Entrega
- Solicitação Cancelada
- Concluído

O diagrama a seguir descreve o processo usado para coletar valores de fase da tabela Item da solicitação para preencher a lista **Fases** nas atividades de fluxo de trabalho.



Nota:
Se você estiver criando um fluxo de trabalho com uma tabela diferente de Item da solicitação [sc_req_item], precisará selecionar um **campo Fase** nas propriedades do fluxo de trabalho para que ele tenha fases.

Uso de fases de fluxo de trabalho

Você pode adicionar ou modificar as fases do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Crie um novo fluxo de trabalho clicando em **Novo** ou abra um fluxo de trabalho existente.
3. No formulário "Propriedades do fluxo de trabalho", se a tabela não for Item solicitado [sc_req_item], selecione um campo para exibir as fases na propriedade do campo **Fase**.

   Os campos disponíveis dependem da tabela selecionada para o fluxo de trabalho.

4. Depois de atribuir uma lista de fases ao fluxo de trabalho, você pode definir um valor de fase em qualquer atividade de fluxo de trabalho que tenha o campo **Fase** em sua caixa de diálogo.

   A configuração de um valor de fase em uma atividade de fluxo de trabalho diz ao mecanismo de fluxo de trabalho para atribuir a fase ao registro associado ao contexto de fluxo de trabalho quando a atividade for descoberta durante uma execução.

   Quando uma atividade começa com uma fase especificada, a plataforma atualiza o campo **Fase** com o valor atual. Em fluxos de trabalho executados na tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo `sc_req_item.stage` é definido como um campo do tipo de fluxo de trabalho.

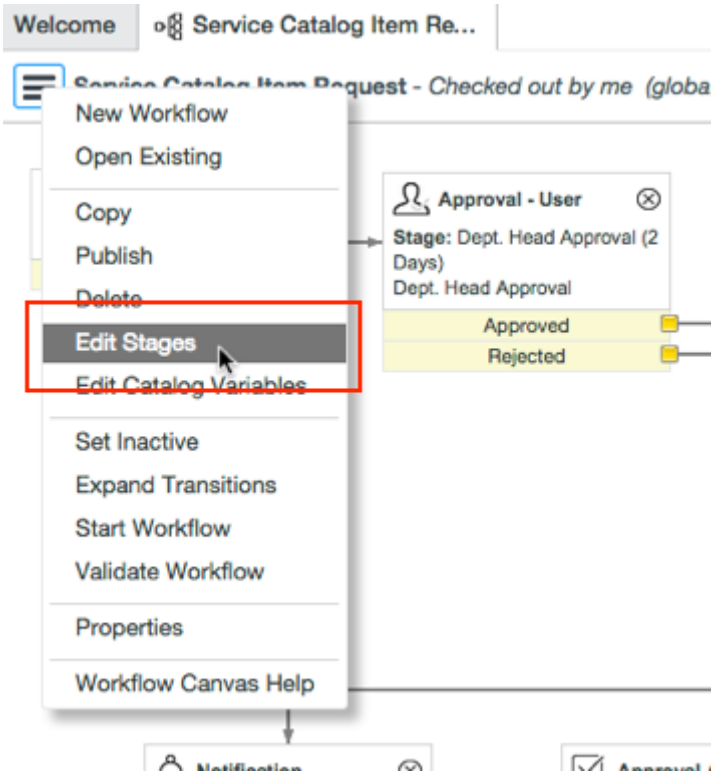
   Ao exibir as fases para um fluxo de trabalho na tabela Item solicitado [sc_req_item], o estado da fase se baseia no estado das atividades de fluxo de trabalho. Se uma atividade tiver uma fase especificada para ela estiver ativa no fluxo de trabalho no momento, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**. Se a atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.

5. Para editar as fases específicas de um fluxo de trabalho existente, clique no ícone de engrenagem na barra de cabeçalho e selecione **Editar fases**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novamente, esses valores de fase são combinados com opções, padrões e valores existentes.



Example: Fases do fluxo de trabalho

Para otimizar o uso de fases, você pode atribuir uma fase a várias atividades em um fluxo de trabalho. Por exemplo, se o fluxo de trabalho usar as seguintes atividades para criar tarefas:

1. Obter aprovação
2. Solicitar equipamento
3. Receber equipamento
4. Adicionar equipamento ao CMDB
5. Configurar equipamento
6. Instalar software
7. Configurar software
8. Entregar ao usuário

As seguintes fases podem ser usadas:

- Aprovação
- Ordem
- Configurar
- Entregar

Uma boa prática é atribuir fases às atividades da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de fases adicionadas a atividades de fluxo de trabalho

Atividade	Fase atribuída
Obter aprovação	Aprovação
Solicitar equipamento	Ordem
Receber equipamento	Ordem
Adicionar equipamento ao CMDB	Ordem
Configurar equipamento	Configurar
Instalar software	Configurar
Configurar software	Configurar
Entregar ao usuário	Entregar

Quando a atividade **Solicitar equipamento**, **Receber equipamento** ou **Adicionar equipamento ao CMDB** estiver ativa, a exibição **Fase** mostrará que a fase **Ordem** está **em andamento**.

Adicionar e traduzir fases

Você pode adicionar fases padrão para usar em uma tabela e adicionar fases ao fluxo de trabalho existente

Adicionar fases padrão para uma tabela

Você pode atribuir um conjunto de fases como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases no conjunto de fases atribuído preenchem previamente as fases da versão do fluxo de trabalho quando você cria um novo fluxo de trabalho para a tabela associada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um **Conjunto** de fases.
   Você pode criar um novo conjunto clicando em **Novo**, digitando um nome e clicando em **Enviar**.
4. Selecione uma **Tabela**correspondente.
5. Clique em **Enviar**.

   As fases no conjunto de fases selecionado são adicionadas automaticamente a todos os novos fluxos de trabalho que usam a tabela correspondente.

Adição de uma fase a um fluxo de trabalho existente

Se uma fase necessária para um fluxo de trabalho não tiver sido importada ou não estiver no conjunto de fases atribuído à tabela de fluxo de trabalho, você poderá adicioná-la ao fluxo de trabalho manualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases**.
4. Na lista "Fases do fluxo de trabalho", clique em **Novo**.
5. No formulário "Fase do fluxo de trabalho", preencha os campos apropriados.

   Não use um valor de campo **Nome** ou **Valor** que já exista no sistema de base.

Campos de fase do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	O nome da fase como aparece nos campos de fluxo de trabalho.
Valor	O valor da fase quando ela é referenciada em outro lugar no sistema, como em um script.
Duração	A duração padrão da fase. Não usado no momento.

6. Clique em **Enviar**.
7. Publique o fluxo de trabalho.

Adição de uma fase a uma atividade de fluxo de trabalho

Depois que as fases são adicionadas ao fluxo de trabalho, elas podem ser atribuídas a atividades de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Clique duas vezes na atividade.
4. No campo **Fase** do formulário Propriedades da atividade, localize e selecione a fase a ser exibida quando o fluxo de trabalho atingir a atividade.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução de fases do fluxo de trabalho

Você pode fornecer traduções para que os nomes de fase de fluxo de trabalho apareçam no idioma selecionado para a instância.

Antes de Iniciar

A instância precisa já ter plug-ins de internacionalização de idioma instalados. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O texto específico do idioma aparece em Tipos de campo exibidos em uma lista, conjuntos de fases do fluxo de trabalho e no Editor de fluxo de trabalho para usuários com esse idioma selecionado. O texto específico do idioma não aparece automaticamente ao exibir fases em um formulário. Para traduzir fases em um formulário, adicione o texto traduzido às opções de campo de fluxo de trabalho.

Você pode adicionar textos traduzidos para qualquer idioma habilitado na instância. Por exemplo, para traduzir as fases do fluxo de trabalho para o francês:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Defina o idioma da interface como **Francês**.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
3. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
4. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases**.
5. Edite o campo **Nome** de cada fase e insira o texto a ser exibido para os usuários franceses.

   Não mude o campo **Valor**.
6. Confirme se as fases do fluxo de trabalho exibem o texto em francês.

Resultado

Como alternativa para traduzir fases de vários fluxos de trabalho de uma só vez, é possível editar diretamente a tabela Fases do fluxo de trabalho [wf_stage]. Por exemplo, para traduzir as fases de vários fluxos de trabalho para o francês:

1. Defina o idioma da interface como **Francês**.
2. No filtro de navegação da aplicação, insira `wf_stage.list`.
3. Edite o campo **Nome** de cada fase e insira o texto a ser exibido para os usuários franceses. Não mude o campo **Valor**.

Conjuntos de fases do fluxo de trabalho

Conjuntos de fases são grupos nomeados de fases de fluxo de trabalho que costumam ser usadas juntas. Crie um conjunto de fases e atribua-o como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas. Você pode importar os valores da lista de seleção de um campo de fluxo de trabalho como fases para um fluxo de trabalho e exportar um conjunto de fases para criar um novo.

Um único conjunto de fases geralmente representa um processo, como as fases necessárias para exibir o andamento de uma solicitação do catálogo de serviços. Você também pode atribuir um conjunto de fases como o conjunto padrão para fluxos de trabalho em tabelas específicas.

Em um contexto ativo, as fases do fluxo de trabalho fornecem feedback no nível de resumo sobre o andamento de um fluxo de trabalho. Os ícones de fase exibem o status de cada atividade à medida que ela é impulsionada por um fluxo de trabalho. Para indicar o andamento do fluxo de trabalho pelos valores de fase possíveis, o sistema atualiza o campo **Fase** definido nas propriedades do fluxo de trabalho.

Atualizações nos valores de fase do fluxo de trabalho

Durante uma atualização, o sistema faz mudanças no campo **Valor** dos registros na tabela Fase do fluxo de trabalho [wf_stage].

- Todas as entradas são feitas em minúsculas.
- Todos os espaços e caracteres especiais são substituídos por sublinhados.

Essas mudanças são compatíveis com System Localization e permitem que os fluxos de trabalho exibam o texto traduzido no campo **Fase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de um novo conjunto de fases

Você pode criar um novo conjunto de fases gerando um registro de conjunto de fases e adicionando entradas de conjunto de fases manualmente.

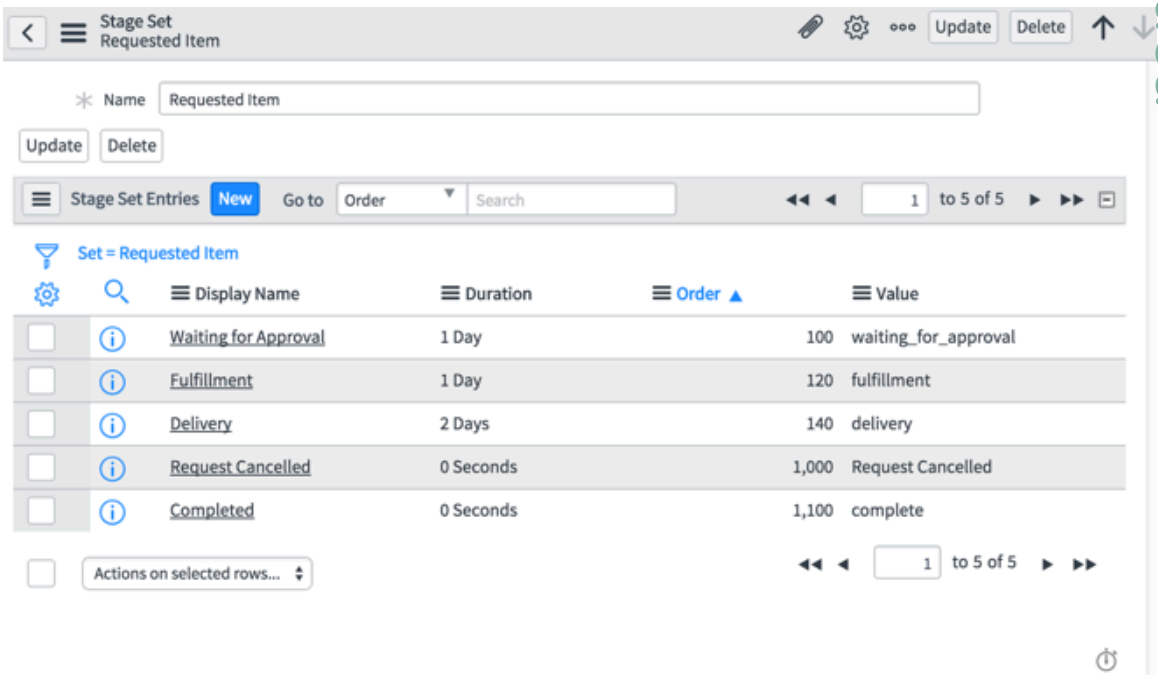
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um registro de conjunto de fases somente quando quiser fases adicionais que não estão disponíveis na tabela por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Conjuntos de fases**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** que indique a finalidade do conjunto de fases.

   Example
   Por exemplo, você pode criar um conjunto de fases Item solicitado para conter as fases normalmente usadas por fluxos de trabalho de acompanhamento de inventário ou fluxos de trabalho de execução do catálogo de serviços.
4. Clique em **Enviar**.
5. Abra o novo registro de conjunto de fases.
6. Na lista relacionada **Entradas de conjunto de fases**, clique em **Novo**.
   Cada entrada de conjunto de fases pode ser usada como **Fase** para uma atividade em um fluxo de trabalho que usa esse conjunto.
7. Insira um **Nome** que indique o nome da fase a ser exibido nos campos de fluxo de trabalho.
8. Insira um **Valor** para usar ao fazer referência à entrada, como em um script.
9. Clique em **Enviar**.
10. Na lista relacionada **Entradas do conjunto de fases**, confirme se cada entrada tem um valor exclusivo de **Ordem**.
    Insira um valor baixo para as fases que devem aparecer no início do fluxo de trabalho e um valor maior para as fases posteriores.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto de fases padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Uso de um conjunto de fases padrão

Você pode atribuir um conjunto de fases como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As fases no conjunto de fases atribuído preenchem previamente as fases da versão do fluxo de trabalho quando você cria um novo fluxo de trabalho para a tabela associada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma **Tabela**.
4. Selecione o **Conjunto** que você deseja atribuir à tabela selecionada.
5. Clique em **Enviar**.

Importação de fases a partir de uma lista de seleção

Você pode importar os valores da lista de seleção de um campo de fluxo de trabalho como fases para um fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Crie uma lista de seleção da seguinte maneira:

- Adicione um campo personalizado do tipo **Fluxo de trabalho** à tabela.
- Configure o campo personalizado para usar uma lista de seleção.
- Se você estiver criando um novo campo, defina o **tipo Lista de seleção** como **Exibir sem --- Nenhum--** e crie as opções para o campo recém-criado.

Para obter mais informações, consulte Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Fases**.
5. Na lista de **Campos Fase**, verifique se o campo de fluxo de trabalho correto está selecionado.
6. Na seção "Links relacionados", clique em **Importar fases da lista de seleção**.
7. Na caixa de diálogo que solicita a confirmação de que você deseja importar a lista de seleção, clique em **OK**.
8. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exportação de um conjunto de fases a partir de um fluxo de trabalho

Você pode criar um novo conjunto de fases exportando as fases de um fluxo de trabalho existente como um conjunto, em vez de adicionar manualmente entradas de conjunto de fases a um registro de conjunto de fases.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta a check-out o fluxo de trabalho que contém as fases que você deseja exportar como um novo conjunto de fases.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases** para abrir a caixa de diálogo "Fases do fluxo de trabalho".
4. Na seção "Links relacionados", clique em **Exportar para conjunto de fases**.
5. Insira um **Nome** exclusivo para o novo conjunto de fases.
6. Clique em **OK**.

O que Fazer Depois

O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Adição de um conjunto de fases a um fluxo de trabalho

Você pode adicionar qualquer número de conjuntos de fases a um fluxo de trabalho existente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando vários conjuntos de fases têm entradas de conjunto de fases com o mesmo **Valor**, a fase aparece no fluxo de trabalho apenas uma vez.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases** para abrir a caixa de diálogo "Fases do fluxo de trabalho".
4. Na seção "Links relacionados", clique em **Importar de conjunto de fases**.
5. Selecione um conjunto de fases.
6. Clique em **OK**.
7. Importe conjuntos de fases adicionais para o fluxo de trabalho, conforme a necessidade.

O que Fazer Depois

Depois de adicionar todos os conjuntos de fases necessários ao fluxo de trabalho, você pode adicioná-los às atividades dele. Para obter mais informações, consulte Adição de uma fase a uma atividade de fluxo de trabalho.

Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho podem fornecer um resumo de seu andamento atualizando qualquer campo do tipo **Fluxo de trabalho**. Se o campo for um campo de fluxo de trabalho, ele exibirá um ícone para indicar o andamento das fases do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

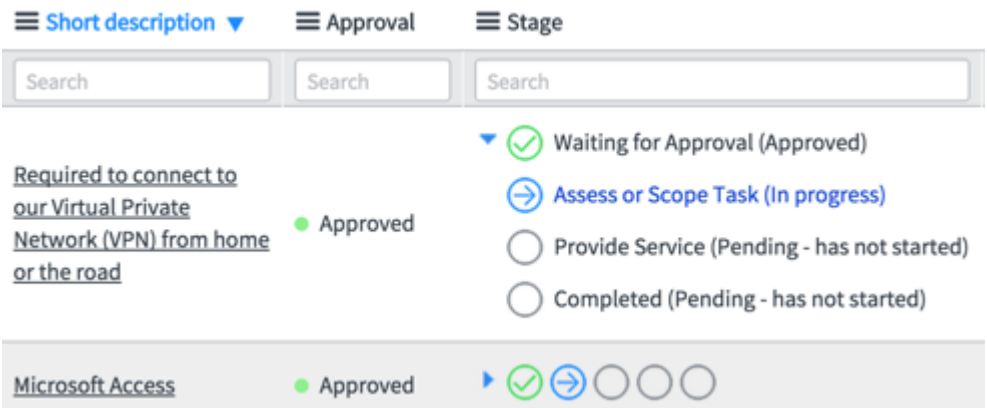
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um formulário, o campo de fluxo de trabalho exibe a fase atual como um valor de lista de seleção.

Em uma lista, o campo de fluxo de trabalho exibe ícones de fase que representam a série de estados, fases, estágios ou tarefas em um fluxo de trabalho. Os ícones de fase são preenchidos usando as fases de atividade do fluxo de trabalho associado. Para obter mais informações, consulte Fases do fluxo de trabalho.



Como criar um campo de fase do fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique com o botão direito do mouse próximo a um cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.
3. Crie um novo campo no canto inferior direito.
4. Na exibição de formulário da tabela usada pelo fluxo de trabalho, crie um campo com **Tipo** definido como **Fluxo de trabalho**.
   Para obter etapas detalhadas, consulte Adição e personalização de um campo em uma tabela .
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
7. Abra uma entrada do dicionário
8. Na seção "Especificação da lista de seleção" do formulário Entradas do dicionário, selecione o **Lista suspensa com --Nenhum--** na lista **Escolha**.
9. Clique em **Atualizar**.
10. Para garantir que o campo de fluxo de trabalho exiba corretamente as fases no formulário, defina uma opção para cada fase do fluxo de trabalho.
    - Para criar fases de fluxo de trabalho usando uma lista de seleção que já tem opções, você pode importar as fases da lista de seleção. Uma fase é criada para cada opção definida para o **campo Fase** selecionado nas propriedades do fluxo de trabalho. Para obter etapas detalhadas sobre como importar uma lista de seleção, consulte Importação de fases a partir de uma lista de seleção.
    - O **Valor** de cada opção precisa corresponder ao **Valor** da fase do fluxo de trabalho correspondente.
    - Não use espaços no campo **Valor** para opções ou fases. Use sublinhados no lugar de espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Torne a lista de seleção somente leitura. Se um usuário mudar o valor da fase de um registro na lista de seleção em vez de permitir que o fluxo de trabalho controle o valor, as renderizações lineares, legadas e orientadas por fluxo de trabalho podem não funcionar como esperado. Você também pode usar regras de negócio ou eventos para garantir o andamento correspondente do fluxo de trabalho.

Para obter etapas detalhadas sobre como definir listas de seleção, consulte Definição de uma opção para uma lista de seleção .

11. Para ver as fases do fluxo de trabalho como ícones, adicione o campo ao layout da lista da tabela de fluxo de trabalho.
Para obter etapas detalhadas, consulte Configuração do layout da lista .

O que Fazer Depois

Depois de criar ou atualizar o campo de fluxo de trabalho:

- A menos que o fluxo de trabalho use a tabela Item solicitado [sc_req_item], verifique se o campo de fluxo de trabalho está selecionado na lista de **campos Fase** das propriedades do fluxo de trabalho. Para obter etapas detalhadas, consulte Seleção de um campo de fase. Se um fluxo de trabalho usa a tabela Item solicitado, o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado.
- Trabalhe no fluxo de trabalho. Outras atualizações feitas no campo de fluxo de trabalho, como atualizações de regras de negócio ou outros scripts, podem interferir na exibição das fases do fluxo de trabalho.

Seleção de um campo de fase

Um **campo Fase** permite que o contexto de fluxo de trabalho mostre informações adicionais, como o nome da fase e o tempo estimado de conclusão de uma atividade.

Antes de Iniciar

Verifique se o campo de fluxo de trabalho que você deseja usar como o campo de fase está configurado para exibir as fases corretamente. Para obter etapas detalhadas, consulte Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A menos que o fluxo de trabalho use a tabela Item solicitado [sc_req_item], você pode especificar qual campo da tabela de fluxo de trabalho é o campo de fase. Para fluxos de trabalho que usam a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado.

Para adicionar ou editar um campo de fase do fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegue até **Fluxo de trabalho > Editor de fluxo de trabalho**.
2. Crie ou submeta o fluxo de trabalho a check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Geral**.
5. Na lista **Tabela**, verifique se a tabela que contém o campo de fluxo de trabalho está selecionada.
6. Clique na guia **Fases**.
7. Na lista de **campos Fase**, selecione o campo de fluxo de trabalho.
8. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de aprovadores nos campos de fase do fluxo de trabalho

Habilite os campos de fase do fluxo de trabalho para exibir aprovadores, mude o número de aprovadores a serem exibidos ou desabilite a exibição de aprovadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, somente os campos de fase de fluxo de trabalho que usam o renderizador voltado para fluxo de trabalho podem exibir uma lista de aprovadores. Somente esses tipos de renderizador de fase de fluxo de trabalho são compatíveis com a exibição de aprovadores.

- Renderizador linear
- Renderizador de fluxo principal
- Renderizador voltado para fluxo de trabalho

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades**.
   O sistema exibe a página "Propriedades do fluxo de trabalho".
2. Configure as propriedades a seguir.

Propriedade	Descrição
Número de aprovadores a serem exibidos, se forem mostrados para as fases de fluxo de trabalho. Válido somente para renderizadores de lista v2 compatíveis. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	Define o número máximo de aprovadores a serem exibidos em um campo de fase do fluxo de trabalho. O sistema exibe um caractere de reticências quando há mais aprovadores que o permitido pelo limite de exibição. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão:5
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador Linear. glide.workflow.renderer.linear.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador linear para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: falso
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador de fluxo principal. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador de fluxo principal para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: falso
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador voltado para fluxo de trabalho. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador voltado para fluxo de trabalho para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: verdadeiro

3. Clique em **Salvar**.
4. Adicione fases aos fluxos de trabalho que têm campos de fase de fluxo de trabalho associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você adicionar fases a um subfluxo, o fluxo de trabalho primário também deverá ter fases.

5. Para cada atividade de aprovação na qual você deseja exibir os aprovadores, selecione um valor de **Fase**.

Example
Por exemplo, a amostra de fluxo de trabalho **Solicitação de item do catálogo de serviços** tem duas atividades de aprovação. A primeira atividade **Aprovação - Usuário** tem um valor de **Fase** de Dept. Aprovação de diretoria. A segunda atividade **Aprovação - Usuário** tem um valor de **Fase** de CIO Approval.

Resultado

Os renderizadores de campo de fase de fluxo de trabalho que você habilitou exibem os aprovadores até o limite de exibição correspondente. Por exemplo, um campo de fase orientado por fluxo de trabalho exibe até cinco aprovadores quando o fluxo de trabalho atinge uma fase de aprovação.

Ícones e dicas das ferramentas do campo de fase do fluxo de trabalho

Um campo de fase do fluxo de trabalho exibe ícones para indicar a fase do fluxo de trabalho.

Com base no renderizador de fase selecionado para o fluxo de trabalho, esses ícones podem exibir uma dica da ferramenta com informações adicionais.

Ícones de campo de fluxo de trabalho

Ícone	Fase do fluxo de trabalho
	Etapa ativa atual
	Aprovação pendente
	Aprovação rejeitada
	Completo
	Atrasado (Mudança/Solicitação) ou Cancelado (Catálogo)
	Ignorado (somente catálogo)

Dicas das ferramentas de fase

Com base no renderizador de fase selecionado para um fluxo de trabalho, os ícones de fase do fluxo de trabalho podem exibir dicas das ferramentas com informações detalhadas sobre uma fase.

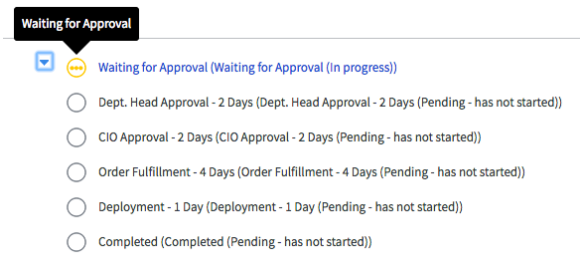
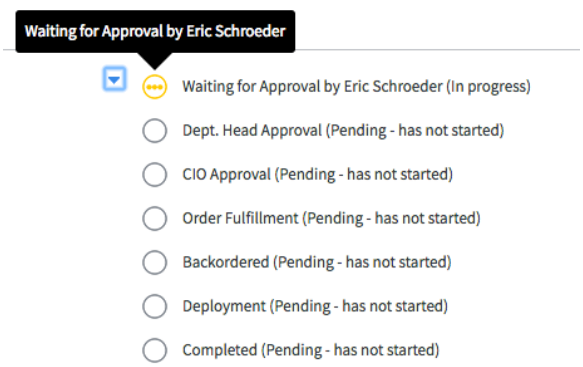
Renderizadores de fase e comportamento da dica da ferramenta

Renderizador	Comportamento da dica da ferramenta
Legado	Quando um usuário aponta para uma fase, a dica da ferramenta exibe o nome da fase. Na ex

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Renderizadores de fase e comportamento da dica da ferramenta

Renderizador	Comportamento da dica da ferramenta
	
Outros renderizadores	Quando um usuário aponta para uma fase, a dica da ferramenta exibe o nome da fase. Se a 

Se você não quiser que o nome do aprovador seja incluído na dica da ferramenta, navegue até **Propriedades do sistema** > **Catálogo de serviços** e desmarque a caixa de seleção **Mostrar o nome do aprovador pendente atual ao passar o mouse sobre o widget de fases**.

Propriedade para exibir o nome do aprovador pendente

Show the current pending approver's name in the stage widget mouseover

☑ Yes | No

Tradução automática

Renderizadores de fase do fluxo de trabalho

Os renderizadores de fase do fluxo de trabalho determinam como um fluxo de trabalho exibe as fases em um campo de fluxo de trabalho.

Existem vários renderizadores disponíveis.

Nota:
A maioria dos fluxos de trabalho deve usar o renderizador voltado para fluxo de trabalho. Esse renderizador é usado por padrão para todos os fluxos de trabalho. Use um renderizador de fase diferente somente após uma consideração cuidadosa e para atender a requisitos específicos de exibição das fases.

Orientado por fluxo de trabalho

Use o renderizador voltado para fluxo de trabalho o máximo possível. Esse renderizador exibe ícones para fases usando o estado de fase controlado pelo fluxo de trabalho. Os ícones são exibidos de maneira significativa em muitas situações. O renderizador pode exibir fases de um fluxo de trabalho principal e de subfluxos. A ordem dos ícones é

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

determinada pelo caminho esperado do fluxo de trabalho em execução. Conforme o fluxo de trabalho progride, as fases nos caminhos que o fluxo de trabalho não percorreu são removidas da exibição. As fases de caminhos diferentes do caminho esperado não são incluídas, a menos que o fluxo de trabalho siga esse caminho.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Nota:
Se o contexto do fluxo de trabalho de um item de solicitação tiver sido excluído, as fases desse item de solicitação não poderão mais ser renderizadas. Esse histórico de fase é armazenado no contexto de fluxo de trabalho.

Fluxo principal

O renderizador de fluxo principal exibe ícones para fases definidas somente no fluxo de trabalho principal. Use esse renderizador quando você não quiser expor os detalhes dos subfluxos. Por exemplo, um único fluxo de trabalho principal pode executar vários subfluxos para lidar com detalhes de implementação. As fases nesses subfluxos não fornecem informações úteis para o usuário que inicia o fluxo de trabalho, mas são úteis ao editar o subfluxo. Neste cenário, o uso do renderizador de fluxo principal proporciona a melhor experiência do usuário. O campo de fase exibe o processo de alto nível do fluxo de trabalho sem expor detalhes desnecessários.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Lineares

A renderização linear exibe todos os ícones de fase do fluxo de trabalho principal e todos os subfluxos em um único campo de fluxo de trabalho de uma lista ou um formulário. Ela exibe ícones em uma sequência linear, sejam quais forem os caminhos que o fluxo de trabalho segue à medida que é executado. Este renderizador usa fases definidas no fluxo de trabalho principal e em todos os subfluxos que o fluxo principal iniciar. Os ícones aparecem na ordem especificada pelo usuário. As fases ignoradas não são exibidas.

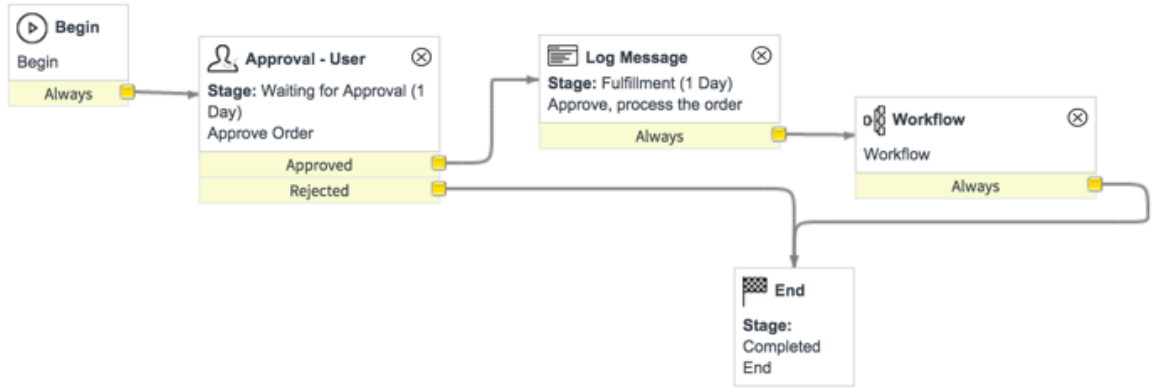
Use esse renderizador quando as fases do fluxo de trabalho precisarem ser exibidas em uma ordem consistente e os detalhes reais da execução do fluxo de trabalho forem menos importantes. Por exemplo, um fluxo de trabalho pode revisitar ou reverter para fases anteriores com base em uma ou mais Atividades de Workflow condição. A exibição desses loops no campo de fase não fornece informações úteis para o usuário. Neste cenário, o uso do renderizador linear proporciona a melhor experiência do usuário. O campo de fase exibe o processo predefinido, incluindo fases de subfluxos, em uma ordem consistente.

Por exemplo, você pode criar um fluxo de trabalho de catálogo de serviços que usa um subfluxo para concluir a entrega do item solicitado. As imagens a seguir ilustram o fluxo principal e o subfluxo para solicitar suprimentos com a identidade visual corporativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo principal linear



Subfluxo linear

O renderizador linear exibe todas essas fases em um campo de fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho primário especifica as fases **Aguardando aprovação**, **Execução** e **Concluído**. O subfluxo especifica as fases **Entrega**, **Aguardando tarefa** e **Entrega OK**.

Barra de andamento

O renderizador da barra de andamento exibe uma única barra de andamento em vez de uma sequência de ícones de fase. Esse renderizador é particularmente útil quando você deseja exibir o andamento geral do fluxo de trabalho como um percentual. Cada fase do fluxo de trabalho controla uma porcentagem igual da barra de andamento. Por exemplo, se um fluxo de trabalho tiver dez fases, o atingimento de cada fase fará com que o campo de fluxo de trabalho exiba um adicional de 10% na barra de andamento. Os nomes das fases não aparecem na barra de andamento.

O renderizador da barra de andamento propicia uma maneira de exibir o status de um fluxo de trabalho que tem um grande número de fases. Outras opções de renderização podem oferecer uma experiência do usuário melhor na renderização de menos de quatro fases em um único fluxo de trabalho.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Barra de andamento do campo de fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legado

O renderizador legado exibe fases da mesma forma que as versões anteriores a Dublin. Quando uma instância é atualizada a partir de uma versão anterior a Dublin, todos os fluxos de trabalho existentes são definidos para usar o renderizador legado. Sempre que possível, use um renderizador de fase diferente. Se você quiser que seu fluxo de trabalho mantenha o comportamento anterior a Dublin, use a opção Legado. O renderizador legado às vezes atribui dados incorretos e/ou relata dados incorretos do campo de fase do fluxo de trabalho. Se possível, recomendamos que todos os fluxos de trabalho usem o renderizador voltado para fluxo de trabalho.

Com o renderizador legado, você pode criar e fazer referência a um conjunto personalizado de ícones de campo de fluxo de trabalho, definindo o atributo de ícones para uma nova inclusão de script. Por exemplo, se quiser usar a inclusão de script *`WorkflowIconsSCR`* para definir quais ícones usar, adicione o atributo *`icons=WorkflowIconsSCR`* ao campo **Atributos** da entrada de dicionário do campo de fluxo de trabalho. Para usar o comportamento de exibição de ícone padrão, use o atributo *`icons=WorkflowIconsStages`*.

O renderizador legado funciona com todas as tabelas, exceto Item solicitado [sc_req_item]. Nesse caso, use o renderizador de item solicitado.

Item solicitado

O renderizador de item solicitado funciona da mesma maneira que o renderizador legado, mas se destina ao uso com a tabela Item solicitado [sc_req_item].

O renderizador de fase padrão é usado somente no Now Mobile.

Seleção de um renderizador de fase

Na maioria dos casos, deve ser usado o renderizador voltado para fluxo de trabalho padrão. Se você tiver requisitos específicos para exibir fases, poderá selecionar um renderizador de fase diferente.

Antes de Iniciar
Considere o seguinte ao selecionar um renderizador de fase:

- Use o renderizador voltado para fluxo de trabalho, se possível. Esse é o renderizador padrão que deve ser usado na maioria dos casos.
- Use o renderizador legado somente se sua instância foi atualizada de uma versão anterior a Dublin e você deseja que o fluxo de trabalho mantenha o comportamento anterior a Dublin.

Para usar renderização linear, de fluxo principal ou de barra de andamento, é preciso atender aos requisitos a seguir.

Requisitos para renderizador linear e de barra de andamento

Renderizador	Requisitos
Lineares	• O fluxo de trabalho primário e todos os subfluxos precisam modificar o mesmo registro atual. • Nas propriedades de todos os subfluxos, o valor do **campo Fase** de todos os subfluxos precisa corresponder ao do fluxo de trabalho primário. • O fluxo primário e todos os subfluxos precisam conter as mesmas fases. Use um conjunto de fases para garantir que o fluxo primário e todos os subfluxos tenham as mesmas fases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos para renderizador linear e de barra de andamento

Renderizador	Requisitos
	• Na tela de fluxo de trabalho, cada fluxo de trabalho precisa apenas das fases usadas diretamente por esse fluxo de trabalho. Não é necessário adicionar fases de subfluxos a atividades no fluxo primário ou fases do fluxo primário a atividades nos subfluxos.
Fluxo principal	• O fluxo de trabalho contém subfluxos. • Você não quer ou não precisa revelar os detalhes sobre os subfluxos.
Barra de andamento	• As propriedades do fluxo de trabalho precisam ter um valor de **Ordenação de fases** igual a **Definido pelo usuário**. • O fluxo de trabalho precisa conter fases. • Como os nomes das fases não aparecem em um campo de fluxo de trabalho durante o uso do renderizador da barra de andamento, você pode simplificar esses nomes para representar uma porcentagem do fluxo de trabalho. Por exemplo, se um processo tiver quatro etapas principais, nomeie as fases do fluxo de trabalho como 25%, 50%, 75% e 100%. Insira o valor numérico de cada fase, como 25, nos campos **Valor** e **Ordem**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para selecionar um renderizador de fase:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Fases**.
5. Na lista **Renderização da fase**, selecione um renderizador de fase.
   - Se você estiver usando dois fluxos de trabalho para atualizar dois campos de fluxo de trabalho exclusivos em um único registro, ambos os fluxos precisarão usar um renderizador não legado. Você pode selecionar um renderizador de fase diferente para cada fluxo de trabalho, mas não selecione **Legado** para nenhum deles.
   - Se você quiser usar o renderizador linear, selecione **Linear** nas propriedades do fluxo de trabalho primário e de todos os subfluxos.
6. Clique em **Atualizar**.

Campos de fluxo de trabalho com registros excluídos

Os campos de fluxo de trabalho podem indicar quando um registro necessário para o fluxo de trabalho foi excluído.

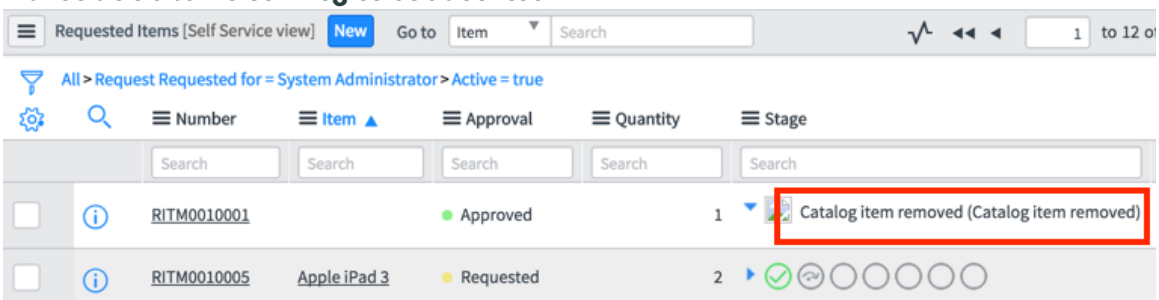
Depois que um registro referenciado é excluído, a referência no registro primário não é mais válida. Se o renderizador de fase detectar uma referência que não é mais válida, o campo de fase exibirá uma mensagem sobre o registro excluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem restaurar registros excluídos. Para obter mais informações, consulte Uso do módulo Registros excluídos para restaurar um registro excluído.

Fluxos de trabalho com registros ausentes



A imagem mostra uma lista com dois fluxos de trabalho. A solicitação de cima não tem um item de solicitação associado. A solicitação de baixo tem um item de solicitação associado, mas o item não tem um contexto de fluxo de trabalho associado.

Validação de fluxo de trabalho

A validação de fluxo de trabalho examina diferentes características de um fluxo de trabalho para localizar problemas que podem impedir sua publicação ou causar falhas. O relatório de validação resume os resultados de cada validação de fluxo de trabalho separada.

A validação evita que fluxos de trabalho com falhas críticas sejam executados e resultem em um estado instável ou incompleto. Há vários validadores no sistema de base que notificam os designers de fluxo de trabalho sobre possíveis problemas. Por exemplo, várias atividades **Término**, transições desconectadas, referências de tabela incorretas, subfluxos ausentes e dependências afetadas por conjuntos de atualizações. Um relatório de validação de fluxo de trabalho exibe os resultados de cada validador, incluindo uma mensagem com a explicação dos itens encontrados. O sistema valida automaticamente um fluxo de trabalho quando você o publica. Você também pode executar a validação em um fluxo de trabalho diretamente nos controles do Editor de fluxo de trabalho.

Como realçar erros críticos

O Editor gráfico de fluxo de trabalho realça os erros críticos quando um fluxo de trabalho é carregado. Neste exemplo, um subfluxo está ausente e não está disponível para o fluxo de trabalho primário do usuário atual. O Editor gráfico de fluxo de trabalho indica o erro quando o fluxo de trabalho primário é carregado, realçando (em vermelho) a atividade que chama o subfluxo. Para corrigir o erro no fluxo de trabalho primário, clique no ícone de validação na barra de cabeçalho e inspecione a descrição do erro no relatório de validação.

Validação de subfluxo ausente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Validações na publicação

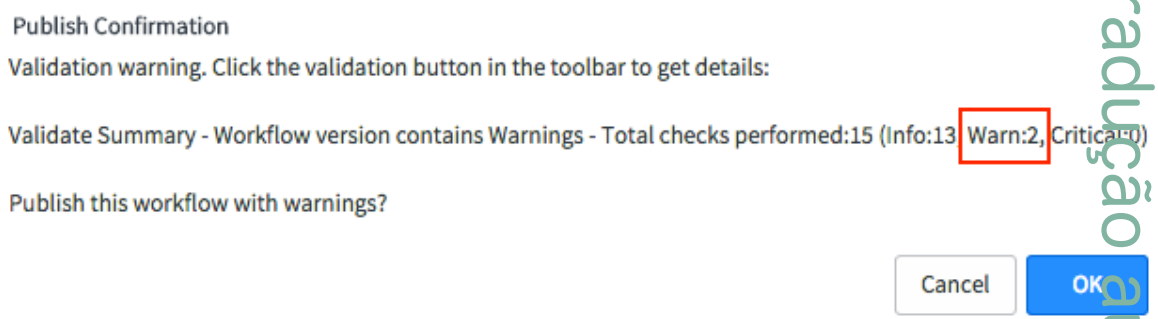
Se você tentar publicar um fluxo de trabalho inválido ou um fluxo de trabalho com possíveis problemas, o sistema exibirá uma mensagem de erro e bloqueará a operação, se necessário. Se forem exibidas mensagens de erro de validação, clique no ícone de validação no Editor gráfico de fluxo de trabalho para ver o relatório de erro.

Aviso de validação

Um aviso de validação notifica você de que existe um possível problema em um fluxo de trabalho, porém permite a publicação do fluxo de trabalho. Os avisos de validação aparecem quando:

- Você edita e tenta publicar um fluxo de trabalho que está incluído como um subfluxo em outro fluxo de trabalho. O sistema não pode determinar como suas mudanças afetarão o fluxo de trabalho primário e alerta você sobre o relacionamento.
- Uma atividade de fluxo de trabalho usa uma tabela diferente daquela atribuída ao fluxo de trabalho. O sistema alerta sobre o possível conflito.

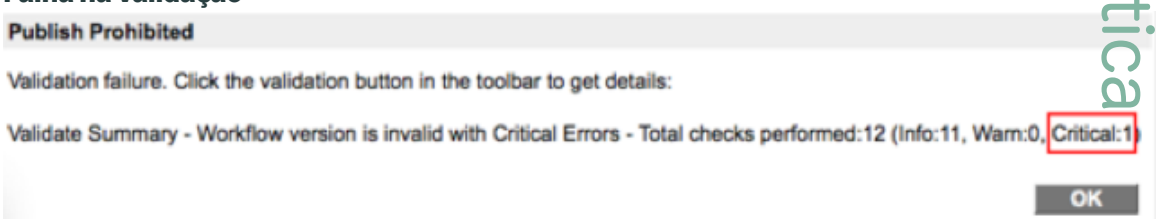
Aviso de validação



Falha na validação

Uma falha na validação notifica sobre a ocorrência de um erro crítico no fluxo de trabalho que impede sua publicação. Um exemplo de erro crítico é um subfluxo ausente.

Falha na validação



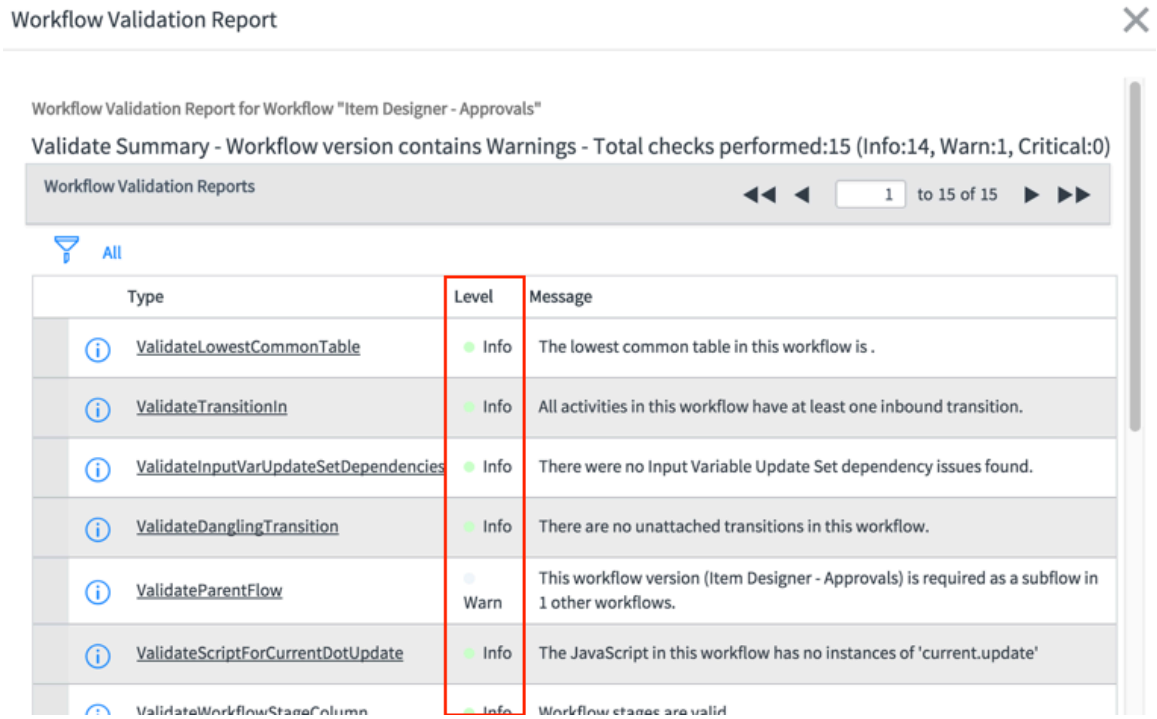
Relatório de validação de fluxo de trabalho

Os validadores exibem três níveis de notificação: CRITICAL, WARN e INFO. O designer pode publicar um fluxo de trabalho que retorna validação de nível WARN ou INFO, mas não um fluxo de trabalho que retorna um nível de validação geral CRITICAL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de validação de fluxo de trabalho



Resumo do cabeçalho

O cabeçalho do relatório de validação resume a execução de validação inteira em relação ao fluxo de trabalho especificado.

- **Resumo da validação:** a pontuação geral reflete o nível de notificação mais grave encontrado durante a validação.
- **Total de verificações realizadas:** o número total de validações executadas também é detalhado para mostrar o número em cada nível de notificação.

Colunas do relatório

O corpo do relatório exibe os resultados de cada verificação de validação individual realizada. As colunas são **Tipo**, **Nível** e **Mensagem**. Você pode classificar e filtrar essas colunas como faria em qualquer lista.

Término do fluxo de trabalho e níveis de dependências externas

Nome	Implicação
Informação	Fornece informações sobre a versão do fluxo de trabalho atual. Um exemplo de uma mensagem de nível de informação é aquela que nomeia a tabela comum mais baixa no fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho neste nível de validação são considerados válidos e publicáveis.
Aviso	Alerta o usuário de que o validador detectou anomalias no fluxo de trabalho que podem comprometer sua capacidade de execução. Um exemplo de mensagem de nível de aviso é aquela que alerta sobre uma transição de entrada de atividade ausente. Os fluxos de trabalho neste nível de validação são considerados válidos e publicáveis.
Crítico	Nomeia um elemento de fluxo de trabalho que contém um erro crítico que impede a execução do fluxo de trabalho. Exemplos disso são subfluxos ausentes ou inválidos e transições ausentes. Os fluxos de trabalho neste nível de validação não podem ser publicados nem executados na produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem

A mensagem de validação fornece uma descrição detalhada dos resultados, incluindo nomes de tabelas, conjuntos de atualizações e outras especificações.

Para ver o procedimento que valida um fluxo de trabalho e gera um relatório de validação, consulte Validação de um fluxo de trabalho

Validador de fluxo de trabalho

O ServiceNow oferece vários validadores de fluxo de trabalho para que os designers testem seus fluxos de trabalho.

Esta página lista todos os validadores de fluxo de trabalho disponíveis. Consulte Validação de fluxo de trabalho para obter informações sobre como usar os validadores de fluxo de trabalho, e o relatório de validação de fluxo de trabalho para ver o tipo de informação retornada.

Fluxos de trabalho suspensos e conjuntos para atualização

Fluxos de trabalho suspensos	Conjuntos para atualização
Identificar decisões de design que podem resultar em um fluxo de trabalho suspenso	Identificar artefatos relacionados que estão sendo movidos para diferentes conjuntos para atualização
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Término do fluxo de trabalho e dependências externas

Término inesperado do fluxo de trabalho	Dependências Externas
Identificar fluxos de trabalho que podem terminar inesperadamente	Identificar artefatos externos com possíveis dependências de fluxo de trabalho
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

Conflitos de fluxo de trabalho

Conflitos entre propriedades do fluxo de trabalho
Identificar decisões de design de fluxo de trabalho que entram em conflito com as propriedades do fluxo de trabalho
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

ValidateTransitionOut

O validador **ValidateTransitionOut** encontra condições de atividade sem transições de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

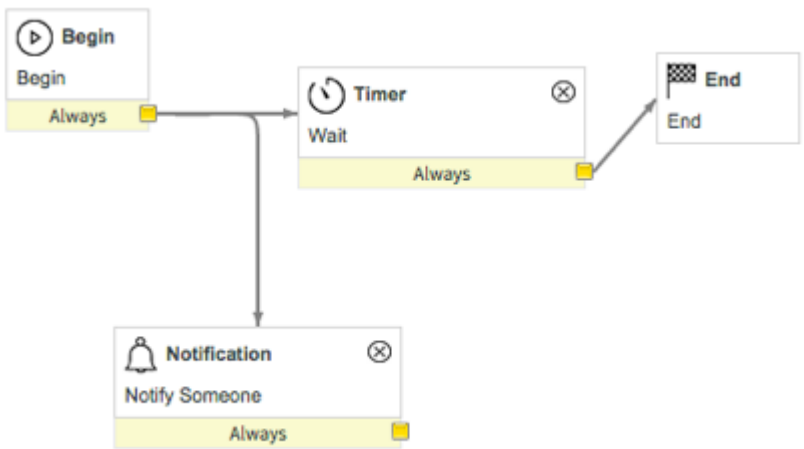
Resumo da validação

- Risco: as condições da atividade podem não fazer a transição para a próxima atividade, o que pode causar a suspensão do fluxo de trabalho.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Todas as condições têm transições.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de condições> condições de atividade sem uma transição de saída.
- Ação sugerida: se esta for uma decisão de design consciente, não há ação corretiva. Caso contrário, encontre a condição citada no validador e adicione uma transição apropriada para a próxima atividade.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

As escolhas de design feitas ao criar um fluxo de trabalho na tela podem usar uma atividade sem uma condição de saída. No primeiro exemplo, as atividades **Notificação** e **Temporizador** são executadas no início do fluxo de trabalho. O **Temporizador** é a entidade que decide quando o fluxo de trabalho termina. Nessa situação, a execução de **Notificação**, mas sem fazer a transição, mantém o design simples e não adiciona nenhum risco. O validador encontra e relata a transição ausente da atividade **Notificação** como um **Aviso** que o designer pode ignorar.

Condição sem transição válida

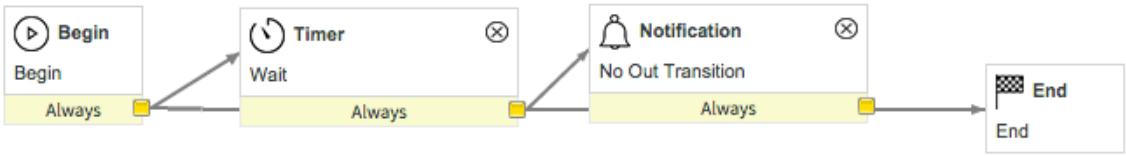


No segundo exemplo, a atividade **Notificação** não tem transição de saída. O designer não percebeu isso por causa do layout. A transição da atividade **Temporizador** passa por trás da atividade **Notificação** e parece conectar a saída da atividade **Notificação** a **Término**. Em fluxos de trabalho com mais de 10 ou 15 atividades, pode ser difícil ver todas as transições com clareza. A intenção do designer deste fluxo de trabalho era que a atividade **Notificação** fizesse a transição para **Término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhuma condição de saída



Este validador direciona o designer para a atividade e a condição específicas que não têm uma transição de saída. Em seguida, o designer toma a decisão de responder ou não ao aviso.

ValidateTransitionIn

O validador **ValidateTransitionIn** encontra atividades que não têm transições de entrada e não podem ser executadas no fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- **Risco:**as atividades sem transições de entrada não têm meios de serem executadas no fluxo de trabalho. Se outra lógica for criada a partir dessas atividades, o fluxo de trabalho poderá travar, sem meios de avançar.
- **Objetivo:** localizar atividades que não têm transições de entrada.
- **Nível de gravidade:** Aviso.
- **Resultado válido:** Válido.
- **Mensagem válida:** todas as atividades neste fluxo de trabalho têm pelo menos uma transição de entrada.
- **Resultado inválido:** Inválido.
- **Mensagem inválida:** Este fluxo de trabalho contém <contagem de atividades> condições de atividade sem uma transição de entrada.
- **Ação sugerida:**remova as atividades para reduzir a confusão e facilitar a compreensão do fluxo de trabalho ou forneça a transição de entrada apropriada.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Nenhuma

Solução de problemas

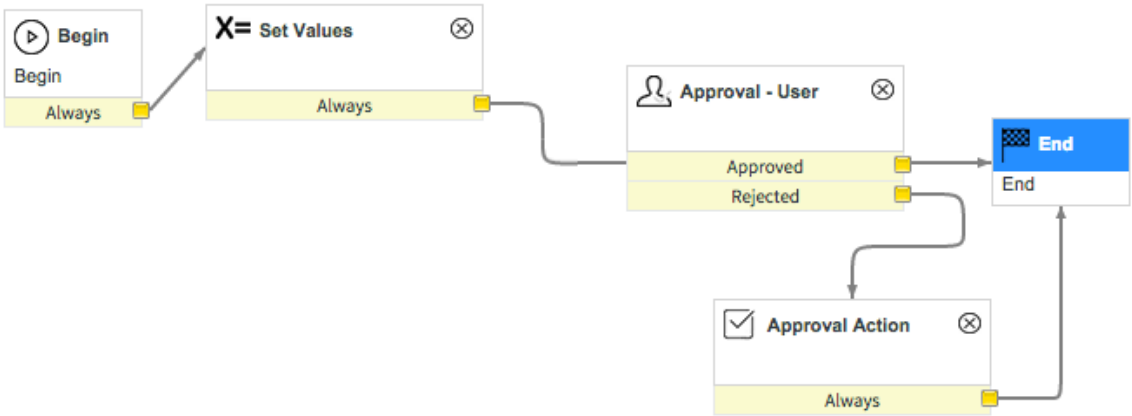
Embora as atividades detectadas neste validador não prejudiquem a execução do fluxo de trabalho, o designer precisa saber que há atividades na tela que não podem ser executadas e não têm nenhuma finalidade, em especial em um sistema de produção. Este erro normalmente é causado por uma má interpretação visual do desenho.

Este exemplo de fluxo de trabalho parece ser perfeitamente válido. Sob uma inspeção mais detalhada, no entanto, vemos que a transição de **Definir valores** não para em **Aprovação - Usuário** (não há fim de seta). Em vez disso, essa transição vai diretamente para **Término**. Como resultado, não é possível executar **Aprovação - Usuário**. Como há uma atividade no fluxo de trabalho que se baseia no roteamento da condição de aprovação, parece que o designer pretendia que a aprovação fosse executada e que é necessária uma correção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TransitionIn inválido



Este validador direciona o designer para a atividade e a condição específicas que não têm uma transição de entrada. O designer deve estabelecer uma transição ou remover a atividade.

ValidateDanglingTransition

O validador **ValidateDanglingTransition** encontra e relata as transições que não terminam em uma atividade.

Nota:
Essas transições não são desenhadas na tela do fluxo de trabalho, mas ainda estão presentes no banco de dados.

Aviso:
Este é um erro crítico, que impede a execução de um fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- Risco: um fluxo de trabalho com transições pendentes travará silenciosamente um fluxo de trabalho sem opções de recuperação.
- Nível de gravidade: Crítico
- Resultado válido: Válido
- Mensagem Válida: Válido
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Inválido
- Ação sugerida: remova ou conecte a transição incorreta. Obtenha o nome da atividade de origem nos detalhes do relatório de validação e resolva o problema. Em seguida, execute a validação novamente para testar as mudanças.
- Publicável: Não
- Executável: Não
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

Em raras ocasiões, o destino de uma transição de fluxo de trabalho se torna nulo. A tela de fluxo de trabalho não mostra evidência da transição, mas, no tempo de execução, o fluxo de trabalho trava quando encontra uma dessas transições pendentes. Se o validador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateDanglingTransition relatar essa condição no momento da publicação, ele bloqueará a ação de publicação até que o problema seja resolvido. Se essa condição for detectada em uma verificação de tempo de execução, o fluxo de trabalho não terá permissão para ser executado em uma transação de registro atual. Em vez disso, o sistema adicionará uma entrada de log crítica detalhando a atividade com a transição com falha para o contexto de fluxo de trabalho do registro atual. Para permitir que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada, remova a transição com falha do modelo de fluxo de trabalho.

Para localizar e remover a transição com falha:

1. Anote a versão e a atividade de fluxo de trabalho que contém a transição com falha, conforme indicado nos detalhes do validador.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versão do Fluxo de Trabalho**.
3. Na lista de versões do fluxo de trabalho, selecione o fluxo de trabalho que tem a transição com falha.
4. No formulário Versão do fluxo de trabalho, adicione a lista relacionada de atividades de fluxo de trabalho. Clique no ícone de menu, selecione **Configurar > Listas relacionadas**, mova **a Atividade de fluxo de trabalho -> Versão do fluxo de trabalho** da lista **Disponível** para a lista **Selecionada** e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Atividades do fluxo de trabalho**, selecione a atividade citada no validador.
6. No formulário Atividade de fluxo de trabalho, exiba a seção ou guia **Transições de fluxo de trabalho** e identifique a transição nessa lista que não tem valor ou tem um valor nulo na coluna **Para**.
7. Exclua essa transição.
8. Retorne à versão do fluxo de trabalho e execute novamente a verificação de validação.

O aviso **crítico** deve desaparecer. O fluxo de trabalho deve ser executado conforme o esperado na próxima transação apropriada.

ValidateSubflows

O validador **ValidateSubflows** detecta os fluxos de trabalho incluídos como subfluxos que estão inativos, excluídos ou indisponíveis como um fluxo de trabalho publicado para o usuário atual.

Qualquer condição destas faz o fluxo de trabalho travar quando a atividade de fluxo de trabalho no fluxo principal for encontrada.

> **⚠ Aviso:**
> Este é um erro crítico, que impede a execução de um fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- Risco: um fluxo de trabalho primário que faz a transição para um subfluxo excluído trava indefinidamente, sem opções de recuperação.
- Nível de gravidade: Crítico
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Este fluxo de trabalho contém <contagem> subfluxos válidos.
- Resultado inválido: Inválido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de inválidos> subfluxo(s) inválido(s) do total de <contagem total de subfluxos> subfluxos.
- Ação sugerida: remova o link no fluxo de trabalho primário para o subfluxo questionável, examine o subfluxo para garantir que ele é válido e está publicado ou que foi submetido a check-out para o usuário atual. Depois de fazer a correção no estado do subfluxo, execute a validação novamente para testar as mudanças.
- Publicável: Não
- Executável: Não
- Informações relacionadas: Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Solução de problemas

Quando um fluxo de trabalho é executado, sem importar se ele é um subfluxo ou um fluxo principal, o mecanismo de script determina qual versão de um fluxo de trabalho deve ser executada, considerando o usuário atual e as condições do fluxo de trabalho. Quando um fluxo de trabalho é submetido a check-out pelo mesmo usuário que o está executando, a versão em check-out é a versão executada. Se o usuário não for a mesma pessoa que fez check-out do fluxo de trabalho, a versão publicada do fluxo de trabalho será executada. Se não houver fluxo de trabalho publicado, nenhum fluxo de trabalho será executado.

Um cenário abordado pelo validador **ValidateSubflows** é quando um fluxo de trabalho:

- Foi submetido a check-out para o Usuário A.
- É um subfluxo em um fluxo de trabalho primário que está sendo executado pelo Usuário B.
- Não tem alternativa publicada para o subfluxo que está sendo executado pelo Usuário B.

Quando isso ocorre, o fluxo de trabalho primário é executado até o subfluxo não publicado e depois trava nessa atividade, sem meios de avançar na transição. Os fluxos principais que encontram essa condição em um subfluxo não podem ser executados em uma transação do registro atual. Em vez disso, uma entrada de log crítica detalhando o estado do subfluxo é adicionada ao registro do contexto de fluxo de trabalho do fluxo atual. Para corrigir o problema, remova o subfluxo do fluxo principal ou publique o subfluxo para que ele seja disponibilizado ao Usuário B. Isso permite que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada.

Outro cenário abordado pelo validador **ValidateSubflow** é quando um fluxo de trabalho:

- É um subfluxo em um fluxo de trabalho primário que está sendo executado por qualquer usuário.
- Não tem alternativa publicada para o subfluxo, porque o fluxo de trabalho foi excluído ou todas as versões do fluxo de trabalho estão inativas ou não publicadas.

Nota:
Você não pode excluir um fluxo de trabalho de lista ou de formulário que seja um subfluxo. No entanto, você pode criar uma dessas condições instáveis com script avançado, opções de SQL ou conjuntos para atualização incompletos que contenham fluxos principais, mas não os subfluxos referenciados. Durante a solução de problemas de um fluxo de trabalho que acionou este validador, considere o histórico do subfluxo ao avaliar a condição de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

O validador **ValidateScriptForCurrentDotUpdate** encontra atividades de fluxo de trabalho com scripts que usam a função `current.update()`.

A chamada de `current.update()` causa atrasos significativo de desempenho no processamento da transação e pode fazer com que uma instância trave.

Resumo da validação

- *Risco*: na melhor das hipóteses, um fluxo de trabalho que usa `current.update()` em scripts apresenta desempenho degradado. No pior caso, o fluxo de trabalho entra em um loop infinito e recursivo que causa falha no servidor.
- *Nível de gravidade:* Aviso
- *Resultado válido:* Válido
- *Mensagem válida*: O JavaScript neste fluxo de trabalho não tem instâncias de "current.update()".
- *Resultado inválido:* Inválido
- *Mensagem inválida*: Este fluxo de trabalho usa "current.update()" em <contagem de referências de current.update> declarações JavaScript.
- *Ação sugerida*: remova `current.update()` dos scripts de atividade citados por este validador. Os fluxos de trabalho são executados em uma transação e a atual é atualizada, ou possivelmente inserida, no final da transação, se apropriado. Não há necessidade de atualizar explicitamente o registro durante a transação.
- *Publicável:* Sim
- *Executável:* Sim

Problemas com current.update() em scripts de fluxo de trabalho

Um fluxo de trabalho inicia a execução de uma destas maneiras:

- *Mecanismo de script*: se um fluxo de trabalho for atribuído a uma tabela específica e receber uma condição de execução, será executado em INSERT.
- *Script*: qualquer regra de negócio, inclusão de script, script em segundo plano ou client script pode iniciar um fluxo de trabalho usando a inclusão de script de fluxo de trabalho e chamando `startFlow()`.

O mecanismo de fluxo de trabalho inicia um fluxo de trabalho com base nos critérios correspondentes do registro atual que está sendo inserido. A transação de atual é gerenciada pelo mecanismo de script, e não pelo fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho que progridem na `update()` do registro atual não são invocados por meio do mecanismo de fluxo de trabalho, mas como uma chamada de um client script ou de uma regra de negócio. Em qualquer caso, o mecanismo de script é invocado, e o registro atual é colocado na memória. As edições e modificações nos campos atuais são feitas e estão disponíveis para outras atividades e scripts que são executados na mesma transação.

Quando apropriado, outros mecanismos executados em sequência com o mecanismo de fluxo de trabalho, como o mecanismo de regra de negócio ou a normalização de campo, são invocados em relação à mesma transação de registro atual. As mudanças feitas no atual por meio desses scripts e atividades modificam o registro na memória. Esses valores de mudança estão disponíveis para referência nas outras transações chamadas de atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e scripts na mesma transação INSERT. Quando todas as mudanças esperadas forem executadas, o registro atual será inserido.

Quando um desses scripts chama `current.update()` em um registro que ainda não foi inserido, a ação força uma transação de banco de dados desnecessária e propensa a erros. Se um registro ainda não estiver no banco de dados, ele não poderá ser atualizado. As regras de negócio que são acionadas em `update()` em um registro no processo de ser inserido podem causar uma condição de loop muito instável e potencialmente infinita.

Solução de problemas

Este validador detecta o uso de `current.update()` em qualquer campo de script editável. Não chame `current.update()` em um script de fluxo de trabalho. No caso de um INSERT ou UPDATE de atual, as mudanças feitas no atual estarão disponíveis para todos os scripts em execução na mesma transação, e o mecanismo de script armazenará todas as mudanças no banco de dados. Deixe a atualização de atual para o mecanismo. Use os scripts somente para definir e fazer referência aos valores de campo atuais.

ValidateLowestCommonTable

O validador **ValidateLowestCommonTable** relata a tabela mais baixa na hierarquia do Glide usada pelo fluxo de trabalho.

Por exemplo, a tabela Item solicitado [sc_req_item] é a mais baixa em um fluxo de trabalho que contém uma atividade **Tarefa de catálogo**. Essas informações são significativas para um designer que deseja mudar a tabela na qual um fluxo de trabalho existente é executado após adicionar atividades à tela.

Nota:
Este validador só fornece informações. Ele não indica uma condição de erro ou aviso.

Resumo da validação

- Risco: este validador só informa e não tem nenhum risco associado a ele.
- Nível de gravidade: Dados/Informações
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: A tabela comum mais baixa neste fluxo de trabalho é <table_name>.
- Resultado inválido: N/A (somente informativo)
- Mensagem inválida: N/A (somente informativo)
- Ação sugerida: nenhuma
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

ValidateTableChange

O validador **ValidateTableChange** relata todas as atividades no fluxo de trabalho que são inválidas de acordo com a tabela associada à versão do fluxo de trabalho.

Por exemplo, uma versão de fluxo de trabalho que está associada à tabela Solicitação de mudança [change_request] mas tem uma atividade **Solicitação do catálogo** na tela é inválida, pois a atividade não é compatível com a tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da validação

- Risco: se o registro atual no tempo de execução não for originado na tabela especificada pela tabela comum mais baixa, as atividades da tabela comum mais baixa não poderão definir valores específicos.
- Nível de gravidade: Aviso, se a tabela associada a um fluxo de trabalho for superior na hierarquia à tabela comum mais baixa necessária para as atividades de fluxo de trabalho.
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Todas as atividades são válidas para a tabela recém-selecionada
- Resultado inválido: Atividade inválida
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de atividades inválidas> atividades inválidas para a tabela recém-selecionada.
- Ação sugerida: faça uma destas mudanças:
  - Mude o fluxo de trabalho para não exigir as atividades associadas à tabela mais baixa relatada.
  - Modifique o fluxo de trabalho para usar uma tabela que contenha a tabela comum mais baixa em sua hierarquia.
  - Verifique se o registro atual atende aos requisitos das atividades em risco.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

Solução de problemas

Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Definições de Atividades**. Observe a coluna **Tabela** na lista. Cada atividade que não é global está associada a uma tabela.

Quando você seleciona uma tabela no formulário Propriedades do fluxo de trabalho, o menu de atividades apresenta somente atividades compatíveis com a tabela selecionada. A associação de uma tabela a uma atividade de fluxo de trabalho permite que o sistema tome determinadas decisões sobre a atividade que afetam a comparação de valor, o roteamento de condição ou a configuração e a obtenção de valores de campos no registro atual.

Quando um fluxo de trabalho é definido para a tabela Global [global], é possível que o processo de execução do fluxo de trabalho garanta que o registro atual atenda aos requisitos das atividades identificadas por este validador. Nesse caso, a atividade ainda funciona conforme o esperado. Se essa garantia não puder ser obtida pelo processo do usuário, não use a atividade identificada pelo validador sem atribuir uma tabela que atenda aos requisitos de todas as atividades na tela.

Esta verificação de validação garante que a tabela especificada por todas as atividades em um fluxo de trabalho específico seja incluída na hierarquia da tabela selecionada para o fluxo de trabalho.

ValidateParentFlow

O validador **ValidateParentFlow** relata os fluxos de trabalho que usam o fluxo de trabalho como subfluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da validação

- **Risco:** não há risco em um fluxo de trabalho ser um subfluxo. Este é apenas um aviso de que outros fluxos de trabalho estão em risco por mudanças drásticas em um subfluxo.
- **Nível de gravidade:** Aviso
- **Resultado válido:** Válido
- **Mensagem válida:** Atualmente <nome da versão do fluxo de trabalho> não é um subfluxo.
- **Resultado inválido:** Nenhum
- **Mensagem de aviso:** Esta versão de fluxo de trabalho (<nome da versão do fluxo de trabalho>) é necessária como um subfluxo em <contagem de versões do fluxo de trabalho> outros fluxos de trabalho.
- **Ação sugerida:** tenha cuidado ao modificar itens como parâmetros de entrada e valores de retorno para garantir que os fluxos de trabalho primários não sejam afetados negativamente.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Solução de problemas

O sistema avisa o designer de fluxo de trabalho no momento da publicação e durante a validação que um fluxo de trabalho é um subfluxo. Esse aviso lembra ao designer de que as mudanças no fluxo de trabalho atual têm o potencial de afetar os fluxos de trabalho citados no relatório de validação ou outros fluxos de trabalho já em execução na produção. Mesmo que a mudança em um fluxo de trabalho que é um subfluxo sejam muito simples, teste completamente todos os fluxos primários citados neste relatório de validação antes da publicação.

Quando um fluxo de trabalho é um subfluxo, as mudanças que podem fazer com que ele se torne inválido incluem:

- Mudança dos tipos de dados das variáveis de entrada. Verifique se todos os fluxos de trabalho primários citados no relatório de validação podem passar o tipo de valor correto.
- Inclusão de variáveis de entrada. Verifique se todos os fluxos de trabalho primários citados no relatório de validação são capazes de passar todos os valores de variáveis para o subfluxo.
- Mudança ou remoção do valor de retorno de um fluxo de trabalho. Verifique se as mudanças no valor de retorno de um fluxo de trabalho são compatíveis com os requisitos de todos os fluxos primários.
- Mudança da tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Verifique se a seleção da tabela é compatível com todos os fluxos primários.

Nota:
Para excluir um fluxo de trabalho que é um subfluxo, primeiro remova o subfluxo de todos os fluxos primários citados no relatório de validação para remover a dependência. Depois que as dependências forem eliminadas, um usuário com a função apropriada poderá excluir o subfluxo.

ValidateSingleEnd

O validador **ValidateSingleEnd** encontra e identifica várias atividades **Término** em um único fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias atividades **Término** em um fluxo de trabalho podem ser intencionais e não afetá-lo ou podem ser um erro que o designer precisa corrigir.

Resumo da validação

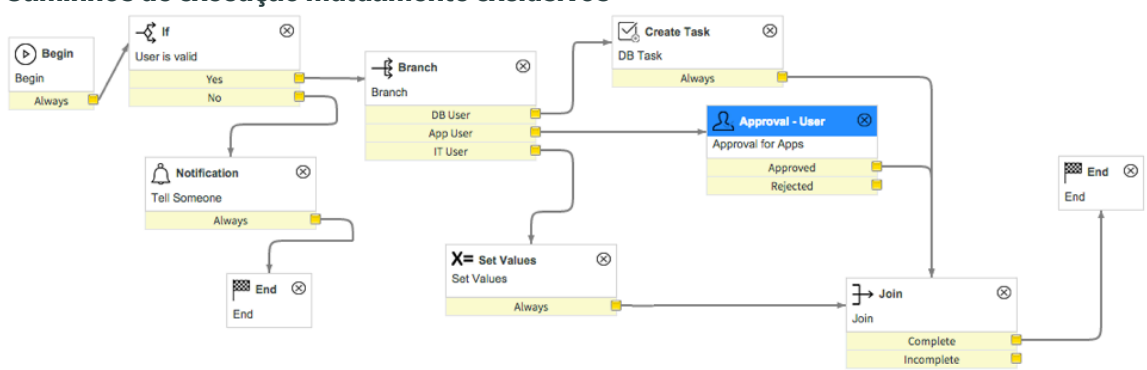
- Risco: se os caminhos de execução para as atividades **Término** não forem mutuamente exclusivos, o primeiro **Término** encontrado concluirá o fluxo de trabalho e cancelará todas as outras atividades em execução.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Este fluxo de trabalho contém 1 atividade "Término".
- Resultado inválido: Atividade inválida
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de términos> atividades "Término".
- Ação sugerida: remova as atividades **Término** estranhas que não deveriam fazer parte do design.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

Assim que uma atividade **Término** for encontrada, o fluxo de trabalho será concluído, mesmo se houver outros caminhos de execução viáveis que levem a uma segunda atividade **Término** e ainda estejam em execução. Essas atividades em execução serão canceladas como parte das ações de limpeza da atividade **Término**. Portanto, os resultados do design de fluxos de trabalho com vários **Términos** devem ser considerados com cuidado.

No caso de fluxos de trabalho grandes, em geral é mais intuitivo ler o fluxo de trabalho quando há várias atividades **Término**. No exemplo a seguir, os caminhos para os dois **Términos** são caminhos de execução mutuamente exclusivos. Se este fosse um fluxo de trabalho grande, com muitas atividades entre a **Ramificação** e o segundo **Término**, o valor dos vários términos se tornaria aparente. Rastrear uma resposta **Não** de **Usuário é inválido** para um único **Término** atrás de 33 outras atividades seria significativamente mais difícil. Não há risco neste design de fluxo de trabalho, pois não há motivo para outras atividades serem executadas se a atividade **Término** após a atividade **Notificação** encerrar o fluxo de trabalho.

Caminhos de execução mutuamente exclusivos

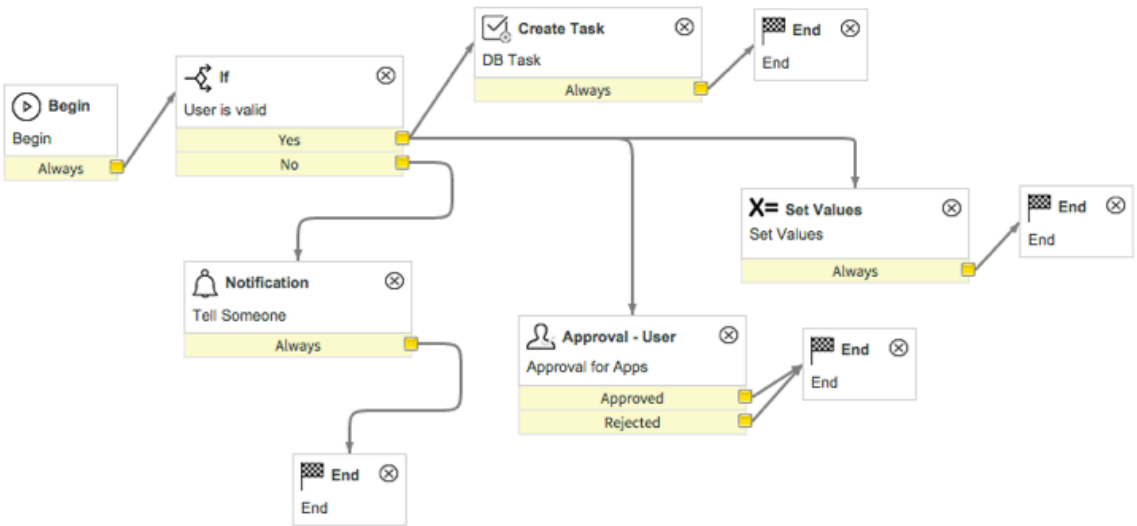


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O próximo exemplo tem várias atividades **Término** em caminhos de execução que não são mutuamente exclusivos. Uma resposta **Sim** de **Usuário é válido** faz com que a atividade **Definir valores** seja concluída imediatamente. Ao atingir sua atividade **Término** primeiro, este caminho de execução cancela as atividades **Aprovação de apps** e **Tarefa de banco de dados**, o que pode não ser o resultado desejado. Se todos os caminhos devem ser concluídos antes de **Término**, as atividades devem chegar a um **Ingresso** (como no exemplo anterior) que faça a transição para um único **Término**.

Caminhos de execução mutuamente inexclusivos



Nota:
Para adicionar o segundo **Término**, clique com o botão direito do mouse para copiar a atividade **Término** original e colá-la na tela. Na maioria dos casos, um único **Término** é a maneira melhor e mais confiável de garantir que todas as atividades previstas para serem executadas antes da conclusão do fluxo de trabalho o façam com sucesso.

ValidateUpdateSetDependencies

O validador **ValidateUpdateSetDependencies** identifica todos os subfluxos chamados no fluxo de trabalho atual e determina se algum desses subfluxos está sendo editado em um conjunto de atualizações diferente (em andamento).

Este aviso informa ao usuário que o fluxo de trabalho e uma ou mais dependências estão sendo modificados ativamente de uma maneira que não será implantada simultaneamente em outra instância sem esforço adicional.

Para obter informações sobre conjuntos para atualização, consulte Criação e seleção de um conjunto para atualização .

Resumo da validação

- Risco: se um fluxo de trabalho primário for editado em um conjunto de atualizações e seu subfluxo dependente for editado em outro, os dois fluxos de trabalho poderão não ser compatíveis quando movidos para uma instância diferente. Mudanças feitas de maneira independente, como valores comuns ou esperados, poderão tornar os dois fluxos de trabalho incompatíveis.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem Inválida: Este fluxo de trabalho tem fluxos de trabalho dependentes que estão em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: modifique e implante ambos os fluxos de trabalho no mesmo conjunto de atualizações. Se você precisar modificar dependências em conjuntos para atualização separados, use um destes métodos:
  - Assegure que todos os conjuntos para atualização sejam migrados simultaneamente.
  - Antes de implantar o conjunto de atualizações de fluxo principal, mescle as dependências em um conjunto de atualizações antes de sua conclusão.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Solução de problemas

Um fluxo de trabalho é adicionado a um conjunto de atualizações somente quando o fluxo de trabalho é publicado. Este validador emite um aviso quando existe uma das seguintes condições:

- Um subfluxo publicado está em um conjunto de atualizações diferente do fluxo de trabalho primário, e esse conjunto de atualizações está em andamento.
- Um subfluxo foi submetido a check-out por outro usuário, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Nota:
Este validador não procura conjuntos para atualização que foram encerrados. Ele verifica somente os conjuntos para atualização que estão em andamento ou os conjuntos para atualização de todos os subfluxos usados pelo fluxo de trabalho atual que forem submetidos a check-out para usuários que estão trabalhando em um conjunto para atualização diferente.

Exemplo

O exemplo a seguir mostra um cenário de desenvolvimento em risco, no qual dois usuários criam dependências entre fluxos de trabalho em diferentes conjuntos para atualização.

Usuário A:

1. Define o Conjunto de atualizações A como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho A ao check-out.
3. Altera o valor de retorno do tipo **Cadeia de caracteres** no Fluxo de trabalho A para um tipo **Referência/Usuário**.
4. Publica o Fluxo de trabalho A, causando uma entrada no Conjunto de atualizações A.

Usuário B:

1. Define o Conjunto de atualizações B como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho B ao check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Inclui o Fluxo de trabalho A como subfluxo.
4. Usa o valor de retorno de referência do usuário do Fluxo de trabalho A como atribuição de aprovação.
5. Publica o Fluxo de trabalho B, causando uma entrada no Conjunto de atualizações B.

Riscos

- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma instância diferente que tem uma versão mais antiga do Fluxo de trabalho A. O valor de retorno não é uma referência do usuário, o que faz com que o resultado do Fluxo de trabalho B seja diferente daquele quando foi testado no desenvolvimento.
- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma nova instância que não tem uma versão do Fluxo de trabalho A. O Fluxo de trabalho B tem uma falha de validação no tempo de execução e não pode ser executado. Uma entrada de log é adicionada ao log do fluxo de trabalho do registro atual.

Possíveis soluções

Solução 1

Migre o fluxo de trabalho primário e todos os fluxos de trabalho dependentes juntos para uma nova instância usando o mesmo conjunto de atualizações.

1. Defina o conjunto de atualizações como aquele que você quer usar para migrar as novas instâncias.
2. Verifique e publique novamente os fluxos de trabalho que precisam ser incluídos. Esta ação força uma entrada no conjunto de atualizações atual.
3. Conclua o conjunto de atualizações com todas as dependências.
4. Siga os procedimentos padrão para migrar conjuntos para atualização para instâncias locais.

Solução 2

Mova fluxos de trabalho dependentes entre conjuntos para atualização.

1. Identifique o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho principal a ser migrado.
2. Navegue até **Conjuntos de atualização do sistema > Conjuntos para atualização locais**.
3. Encontre e selecione o conjunto de atualizações que contém as dependências do fluxo de trabalho principal.
4. Na lista relacionada **Atualizações do cliente**, selecione a versão do fluxo de trabalho do subfluxo que você deseja mover.
5. Selecione o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho primário no campo **Conjunto de atualizações**. Se esse campo não estiver no formulário de atualização do cliente, configure o formulário e adicione o campo.
6. Clique em **Atualizar** e o sistema de base moverá o subfluxo dependente para o conjunto de atualizações selecionado.
7. Repita as etapas de 4 a 6 para adicionar subfluxos dependentes adicionais ao conjunto de atualizações do fluxo primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateUpdateSetParentDependencies

O validador **ValidateUpdateSetParentDependencies** identifica todos os subfluxos que chamam o fluxo de trabalho atual como subfluxo e determina se algum desses fluxos de trabalho primários está sendo editado em um conjunto de atualizações diferente que esteja em andamento.

Este aviso informa ao usuário que o fluxo de trabalho e um ou mais fluxos de trabalho que dependem dele estão sendo modificados ativamente de uma maneira que não será implantada simultaneamente em outra instância sem esforço adicional.

Resumo da validação

- Risco: se um fluxo de trabalho primário for editado em um conjunto de atualizações e seu subfluxo dependente for editado em outro, os dois fluxos de trabalho poderão não ser compatíveis quando movidos para uma instância diferente. Mudanças feitas de maneira independente, como a edição de valores comuns ou esperados, poderão tornar os dois fluxos de trabalho incompatíveis.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem Inválida: Este fluxo de trabalho tem fluxos de trabalho dependentes que estão em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: modifique e implante ambos os fluxos de trabalho no mesmo conjunto de atualizações. Se você precisar modificar dependências em conjuntos para atualização separados, use um destes métodos:
  - Assegure que todos os conjuntos para atualização sejam migrados simultaneamente.
  - Antes de implantar o conjunto de atualizações de fluxo principal, mescle as dependências em um conjunto de atualizações antes de definir sua conclusão.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Solução de problemas

Um fluxo de trabalho é adicionado a um conjunto de atualizações somente quando o fluxo de trabalho é publicado. Este validador emite um aviso quando existe uma das seguintes condições:

- Um subfluxo publicado está em um conjunto de atualizações diferente do fluxo de trabalho primário, e esse conjunto de atualizações está em andamento.
- Um subfluxo foi submetido a check-out por outro usuário, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Nota:
Este validador não procura conjuntos para atualização que foram encerrados. Ele verifica somente os conjuntos para atualização que estão em andamento ou os conjuntos para atualização de todos os fluxos de trabalho primários que chamem o fluxo de trabalho atual e sejam submetidos a check-out para usuários que estão trabalhando em um conjunto para atualização diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

O exemplo a seguir mostra um cenário de desenvolvimento em risco, no qual dois usuários criam dependências entre fluxos de trabalho em diferentes conjuntos para atualização.

Usuário A:

1. Define o Conjunto de atualizações A como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho A ao check-out.
3. Altera o valor de retorno do tipo **Cadeia de caracteres** no Fluxo de trabalho A para um tipo **Referência/Usuário**.
4. Publica o Fluxo de trabalho A, causando uma entrada no Conjunto de atualizações A.

Usuário B:

1. Define o Conjunto de atualizações B como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho B ao check-out.
3. Inclui o Fluxo de trabalho A como subfluxo.
4. Usa o valor de retorno de referência do usuário do Fluxo de trabalho A como atribuição de aprovação.
5. Publica o Fluxo de trabalho B, causando uma entrada no Conjunto de atualizações B.

Riscos

- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma instância diferente que tem uma versão mais antiga do Fluxo de trabalho A. O valor de retorno não é uma referência do usuário, o que faz com que o resultado do Fluxo de trabalho B seja diferente daquele quando foi testado no desenvolvimento.
- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma nova instância que não tem uma versão do Fluxo de trabalho A. O Fluxo de trabalho B tem uma falha de validação no tempo de execução e não pode ser executado. Uma entrada de log é adicionada ao log do fluxo de trabalho do registro atual.

Possíveis soluções

Solução 1

Migre o fluxo de trabalho primário e todos os fluxos de trabalho dependentes juntos para uma nova instância usando o mesmo conjunto de atualizações.

1. Defina o conjunto de atualizações como aquele que você quer usar para migrar as novas instâncias.
2. Verifique e publique novamente os fluxos de trabalho que precisam ser incluídos.

   Nota:
   Esta ação força uma entrada no conjunto de atualizações atual.

3. Conclua o conjunto de atualizações com todas as dependências.
4. Siga os procedimentos padrão para migrar conjuntos para atualização para instâncias locais. Para obter informações sobre conjuntos para atualização, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução 2

Mova fluxos de trabalho dependentes entre conjuntos para atualização.

1. Identifique o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho principal a ser migrado.
2. Navegar até **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.
3. Encontre e selecione o conjunto de atualizações que contém as dependências do fluxo de trabalho principal.
4. Na lista relacionada **Atualizações do cliente**, selecione a versão do fluxo de trabalho do subfluxo que você deseja mover.
5. Selecione o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho primário no campo **Conjunto de atualizações**. Se esse campo não estiver no formulário de atualização do cliente, configure o formulário e adicione o campo.
6. Clique em **Atualizar**. O sistema de base move o subfluxo dependente para o conjunto de atualizações selecionado.
7. Repita as etapas de 4 a 6 para adicionar subfluxos dependentes adicionais ao conjunto de atualizações do fluxo primário.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

O validador **ValidateInputVarUpdateSetDependencies** examina os conjuntos para atualização para garantir que as variáveis de entrada de um determinado fluxo de trabalho não tenham sido excluídas em conjuntos para atualização diferentes daqueles **em andamento** no momento.

Resumo da validação

- Risco: os fluxos de trabalho e suas variáveis de entrada não são movidos juntos em um único conjunto de atualizações. A exclusão de variáveis de entrada é capturada em uma entrada de atualização diferente. Se essas duas entradas não estiverem no mesmo conjunto de atualizações, a execução do fluxo de trabalho poderá ser instável.
- Objetivo: determinar se as variáveis de entrada que pertenciam a este fluxo de trabalho foram excluídas em um conjunto de atualizações diferente.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações para variáveis de entrada.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Há variáveis de entrada que foram excluídas e registradas em log em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: se a exclusão não deve ser separada do fluxo de trabalho, verifique se ambos os conjuntos para atualização foram confirmados simultaneamente na nova instância ou mescle ambas as cargas em um único conjunto para atualização.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução de problemas

As variáveis de entrada do fluxo de trabalho obtêm entradas individuais na lista relacionada **Atualização do cliente** no conjunto de atualizações do usuário atual. Este validador relata ao usuário quando ocorrem exclusões de entrada de fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Siga as instruções para Remoção de variável de entrada quando o validador emitir este aviso.

ValidateWorkflowEndStages

O validador **ValidateWorkflowEndStages** verifica se, em fluxos de trabalho com fases, a atividade de término do fluxo de trabalho tem uma fase chamada Concluir ou Concluído.

Se o fluxo de trabalho tiver fases associadas a ele, mas não tiver a fase concluída na atividade de término, o indicador de fase não mostrará que o fluxo de trabalho foi concluído.

Resumo da validação

- Risco: o indicador de fase não mostrará que o fluxo de trabalho foi concluído.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: As fases de término do fluxo de trabalho são válidas.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Atividade final A encontrada com fase inválida "S".
- Ação sugerida: se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

Solução de problemas

Verifique se há uma atividade de término no fluxo de trabalho. Confirme se essa atividade atribui uma fase chamada Concluir ou Concluído.

ValidateWorkflowStageColumn

O validador **ValidateWorkflowStageColumn** detecta e relata quando o campo de fase (coluna de fase) para um fluxo de trabalho não está correto ou é inutilizável.

Resumo da validação

- Risco: os indicadores de fase podem não exibir as informações apropriadas.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Os valores de fase do fluxo de trabalho são válidos.
- Resultado inválido: Aviso
- Resumo de informações: Avisos de fase encontrados.
- Mensagens inválidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A Tabela T não tem uma coluna chamada C.
- O fluxo de trabalho da tabela T tem fases, mas nenhuma coluna de fase.
- A Tabela T tem uma coluna de fase "C", mas não há fases definidas por atividades.
- O fluxo de trabalho na tabela T tem uma coluna de fase "C" que não é type=workflow.

- Ação sugerida: se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho, Fases do fluxo de trabalho

Solução de problemas

Para verificar a coluna de fase:

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Abra a caixa de diálogo de propriedades da versão do fluxo de trabalho clicando no ícone de menu e selecionando **Propriedades**.
3. Exiba a guia ou a seção **Fases**.
4. Verifique se a coluna de fase atribuída é realmente uma coluna na tabela à qual o fluxo de trabalho está associado.
5. Verifique se a coluna é type = workflow.

Dica: as colunas de fase não devem ser listas de seleção. Se forem, a lista aparecerá como somente leitura em visualizações do formulário, já que a mudança desse valor de coluna fora do mecanismo de fluxo de trabalho não garante o acompanhamento seguro dos estados de fase.

ValidateWorkflowStateValues

O validador **ValidateWorkflowStateValues** verifica se vários aspectos de fase nas atividades de fluxo de trabalho estão corretos.

Este validador tem várias mensagens de erro possíveis.

Resumo da validação

- **Risco:** os indicadores de fase podem não exibir as informações apropriadas.
- **Nível de gravidade:** Aviso
- **Resultado válido:** Válido
- **Mensagem válida:** Os valores de fase do fluxo de trabalho são válidos.
- **Resultado inválido:** Inválido
- **Resumo do aviso:** Avisos de fase encontrados.
- **Mensagens inválidas:**
  - Fase com nome vazio não é permitida.
  - Fase com valor vazio não é permitida.
  - Não é possível ter mais de uma fase com o mesmo nome: x.
  - Não é possível ter mais de uma fase com o mesmo valor: y

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Ação sugerida:** se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Atividades de fluxo de trabalho

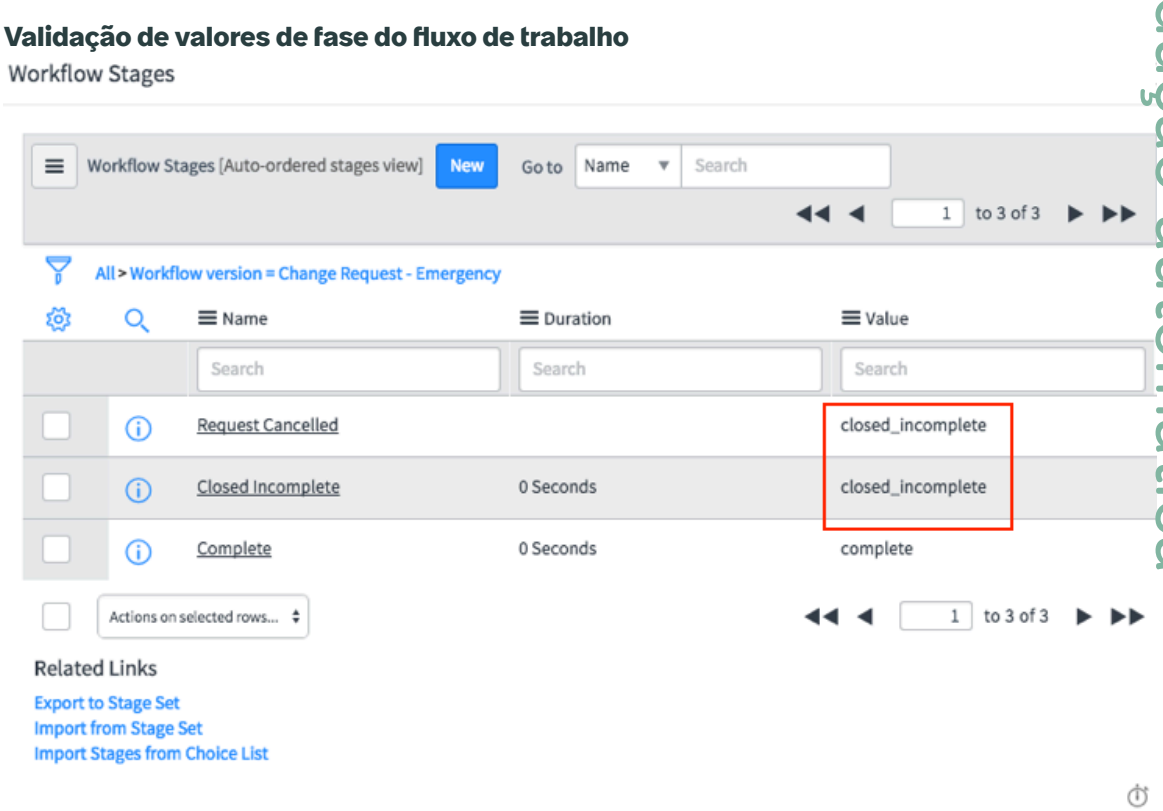
Solução de problemas

Use o procedimento a seguir para solucionar problemas deste validador:

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Abra a lista de fases do fluxo de trabalho clicando no ícone de menu e selecionando **Editar fases**.
3. Verifique os nomes e os valores.

   Verifique se os nomes e os valores são exclusivos e não estão vazios.
4. Se o mesmo nome ou valor de fase aparecer mais de uma vez, remova uma das linhas. Em seguida, é muito importante passar pelo fluxo de trabalho e reatribuir as fases nas atividades que usavam a fase removida.

Validação de valores de fase do fluxo de trabalho



Dica: faça uma lista de quais atividades atribuem quais fases.

Conceitos de fluxo de trabalho

Você pode fazer muitas coisas com o Editor de fluxo de trabalho.

- Modifique as atividades principais e as condições de saída.
- Crie atividades personalizadas e reutilize os dados para outros fluxos de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Designer de atividades do Orchestration .

- Baixe pacotes de atividades da ServiceNow Store e crie pacotes para carregar.
- Edite fluxos de trabalho graficamente.
- Defina transições entre atividades do fluxo de trabalho.
- Para a tabela que corresponde ao fluxo de trabalho, personalize as regras de negócio.
- Resuma o andamento do fluxo de trabalho por meio de fases.
- Valide fluxos de trabalho para identificar possíveis problemas.
- Publique fluxos de trabalho para outros usuários.
- Edite várias tabelas sem precisar modificá-las diretamente.

Versões de fluxo de trabalho

Para impedir que os usuários façam mudanças em um fluxo de trabalho que afetem outros usuários do sistema, é necessário fazer o check-out dos fluxos de trabalho antes de editá-los.

Somente um usuário pode fazer check-out de um fluxo de trabalho por vez. Depois do check-out de um fluxo de trabalho, as mudanças se aplicam apenas ao usuário que fez o check-out. Os outros usuários podem continuar usando o fluxo de trabalho publicado. Depois que as mudanças forem concluídas, o fluxo de trabalho poderá ser publicado para ficar disponível a todos os usuários.

Nota:
Como cada fluxo de trabalho tem um sys_id exclusivo, fluxos de trabalho diferentes podem ter o mesmo nome. Isso normalmente é esperado em um ambiente separado por domínio, em que os usuários em empresas diferentes não podem ver os fluxos de trabalho uns dos outros porque estão em domínios diferentes. No entanto, é algo que pode gerar confusão em outros ambientes. Em geral, dê a cada fluxo de trabalho um nome exclusivo para impedir que os designers façam mudanças no fluxo de trabalho errado.

Quando uma nova versão de um fluxo de trabalho existente é publicada, as mudanças não são aplicadas a contextos de fluxo de trabalho em execução. Os contextos de fluxo de trabalho em execução no momento continuam usando a versão que estava disponível quando o fluxo de trabalho iniciou. Na próxima vez que o fluxo de trabalho for executado, ele usará a versão atualizada publicada.

Escopo do fluxo de trabalho

O escopo da aplicação de fluxo de trabalho determina o acesso que uma aplicação tem às informações em um fluxo de trabalho, especificamente aos dados contidos nas atividades dele.

Quando um fluxo de trabalho é criado, ele herda o escopo da aplicação do menu de engrenagem do usuário conectado. Esse escopo não pode ser mudado no Editor de fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho é executado nesse escopo e só pode ser chamado de uma aplicação diferente se a configuração de acessibilidade do fluxo de trabalho permitir o acesso a todos os escopos (público). Caso contrário, o escopo da aplicação do fluxo de trabalho será privado para a aplicação.

Nota:
Qualquer script criado no Editor de fluxo de trabalho, como um script avançado em uma atividade *If*, é executado no escopo do fluxo de trabalho. Todas as atividades principais presentes no sistema de base ou para Orchestration são executadas no escopo do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades personalizadas são executadas em seu próprio escopo, mesmo que ele não seja o mesmo do fluxo de trabalho. O escopo de uma atividade personalizada pode ser privado ou público. Qualquer script executado dentro de uma atividade personalizada com um escopo só pode acessar artefatos externos que estejam dentro do escopo dessa atividade ou artefatos que estejam configurados para serem executados em qualquer escopo. Por outro lado, um artefato externo só pode acessar o script dentro dessa atividade privada se esse artefato estiver sendo executado no mesmo escopo. As atividades com escopos públicos podem interagir com artefatos externos em qualquer escopo da aplicação.

Você pode usar atividades privadas em um fluxo de trabalho que tenha um escopo de aplicação público. Essas atividades são protegidas para não estabelecer acesso fora do fluxo de trabalho. Para obter detalhes sobre como definir o escopo da aplicação para atividades personalizadas, consulte o modelo de atividade apropriado na tabela de descrição do campo.

Nota:
As atividades personalizadas carregadas na Store ServiceNow devem ser configuradas como acessíveis a todos os escopos da aplicação.

Restrições para o escopo do fluxo de trabalho

Existem algumas restrições para escopos de aplicações públicas e privadas.

Durante o tempo de execução, os fluxos de trabalho com escopo público podem acessar outros recursos da aplicação, desde que esses recursos estejam definidos como acessíveis a todos os escopos da aplicação. Os fluxos de trabalho com escopo privado em um escopo de aplicação privado só podem acessar recursos privados para seu escopo. Devido aos limites de acesso ao escopo, todos os fluxos de trabalho com escopo privado que fazem chamadas para outros recursos com escopo têm uma falha de exceção ou de atividade travada enquanto aguardam os resultados retornados. Isso ocorre ao fazer chamadas para estes recursos globais comuns:

- Filas do ECC
- Tarefas
- Aprovações
- Eventos
- Temporizadores de ANS
- Temporizadores
- Script Includes
- Regras de negócios
- APIs de fluxo de trabalho

À medida que você projeta os fluxos de trabalho, valide a visibilidade e a acessibilidade de todos os recursos antes da implantação.

Consulte Escopo da aplicação .

Para obter informações sobre como configurar o escopo de um fluxo de trabalho, consulte Propriedades do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Workflow

Domain Separation é compatível com o aplicativo Workflow. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão*

- Inclui nível **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

Caso de uso: como administrador, preciso tornar os comentários obrigatórios no encerramento de um registro para um locatário, mas não para outro.

Visão geral

Quando a separação de domínio está habilitada, os fluxos de trabalho e as atividades de fluxo de trabalho herdam o domínio do usuário que os publica ou cria.

Como a separação de domínio funciona na aplicação Workflow

Embora os fluxos de trabalho sejam gerenciados por várias tabelas, somente as tabelas abaixo são usadas para recursos de separação de domínio:

- **Fluxo de trabalho [wf_workflow]** e **Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version]**: usadas para Administração de processos ou separação de processos.
- **Contexto de fluxo de trabalho [wf_context]**: usada para Noções básicas sobre separação de domínio .

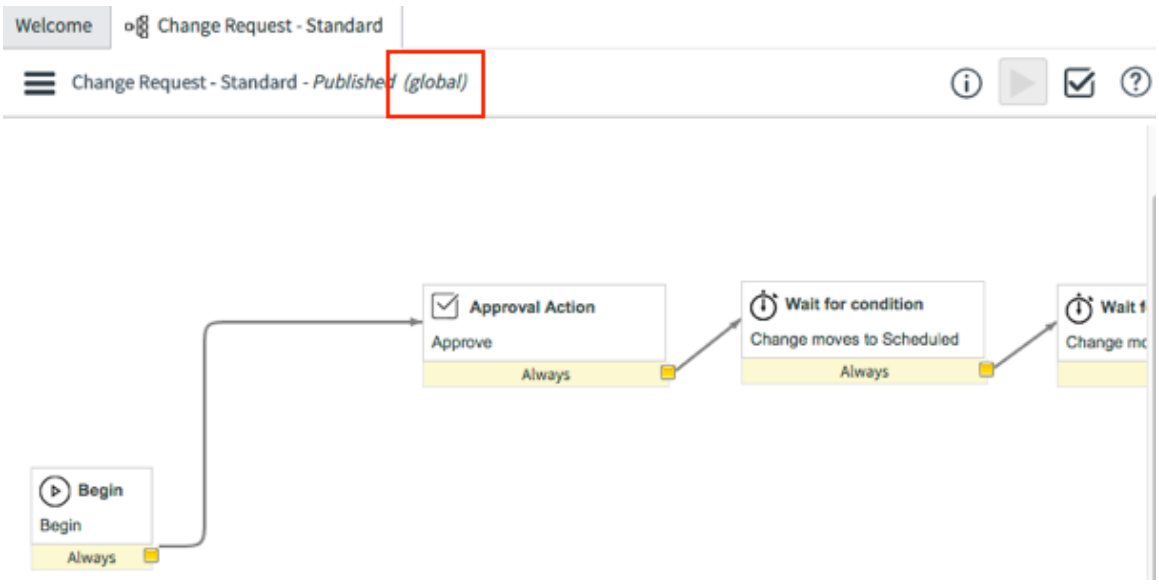
Nota:
A tabela Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version] não contém um campo de domínio; os registros em Versão do fluxo de trabalho herdam o domínio do registro primário em Fluxo de trabalho.

O Editor de fluxo de trabalho exibe um domínio de fluxo de trabalho na barra de título após o nome do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domínio do editor de fluxo de trabalho



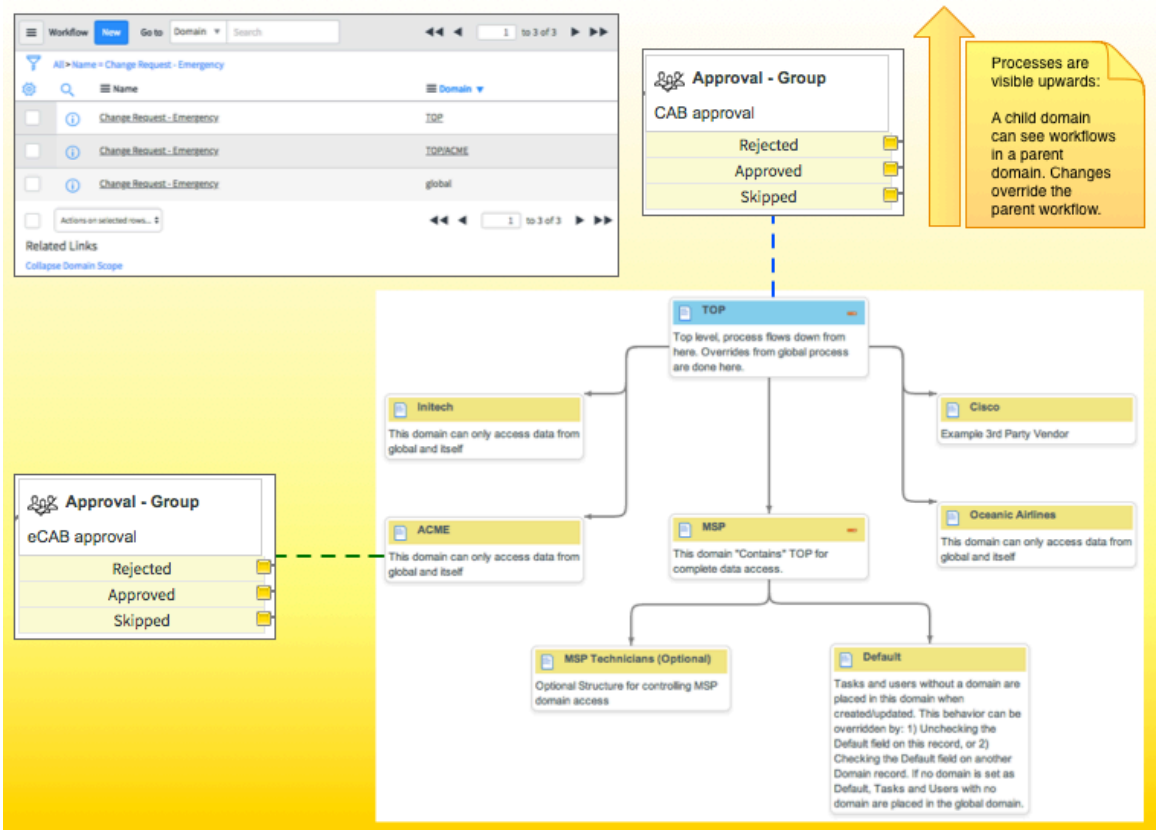
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Fluxos de trabalho e administração delegada

A administração delegada permite que domínios secundários herdem fluxos de trabalho de níveis superiores na hierarquia de domínio e os substituam por versões específicas do domínio, se necessário.

Fluxo de trabalho e administração delegada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros de fluxo de trabalho nas tabelas Fluxo de trabalho [wf_workflow] e Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version] são considerados processos. Um usuário em um domínio secundário pode fazer check-out, mas não pode copiar um fluxo de trabalho de um domínio primário. Quando um usuário em um domínio secundário faz o check-out de um fluxo de trabalho de um domínio primário, o sistema cria uma versão do fluxo de trabalho no domínio desse usuário. Essa nova versão é um registro exclusivo na tabela Fluxo de trabalho [wf_workflow]. Depois que o usuário publica esse novo fluxo de trabalho, ele é usado pelos outros usuários no domínio secundário e substitui o fluxo de trabalho do domínio primário. O fluxo de trabalho original no domínio primário não estará mais visível para os usuários no domínio secundário.

Por exemplo, um provedor de serviços gerenciados (MSP) hospeda serviços de ITSM para várias empresas, incluindo ACME e Initech, em uma única instância. Como administradores, o MSP cria um fluxo de trabalho "Solicitação de mudança - Emergência" que se aplica a todos os domínios porque foi criado no domínio TOP, que é o mais alto na hierarquia de domínios. Esse fluxo de trabalho substitui o fluxo global "Solicitação de mudança - Emergência" e especifica que as solicitações de mudança de emergência exigem aprovação do grupo de aprovação do CCM. Por causa da administração delegada, cada domínio na hierarquia vê e usa esse fluxo de trabalho. Agora, suponha que o domínio ACME exija uma política de aprovação diferente, na qual as solicitações de mudança de emergência exigem aprovação do grupo de aprovação de emergência do CCM. O MSP cria outra versão do fluxo de trabalho "Solicitação de mudança - Emergência" no domínio da ACME. Esse fluxo de trabalho substitui a versão no domínio TOP e é aplicado somente a usuários no domínio da ACME.

Permissões do fluxo de trabalho

Um novo fluxo de trabalho é executado com o domínio e as credenciais do usuário que o iniciou.

O fluxo de trabalho preserva o domínio e as credenciais de um usuário até que uma atividade faça com que o fluxo de trabalho aguarde, como uma atividade de aprovação que aguarda aprovação ou rejeição. Quando o fluxo de trabalho interrompido é retomado, por exemplo, depois que um usuário aprova uma solicitação, o fluxo de trabalho usa as credenciais do usuário de aprovação, mas continua a ser executado no domínio do usuário original.

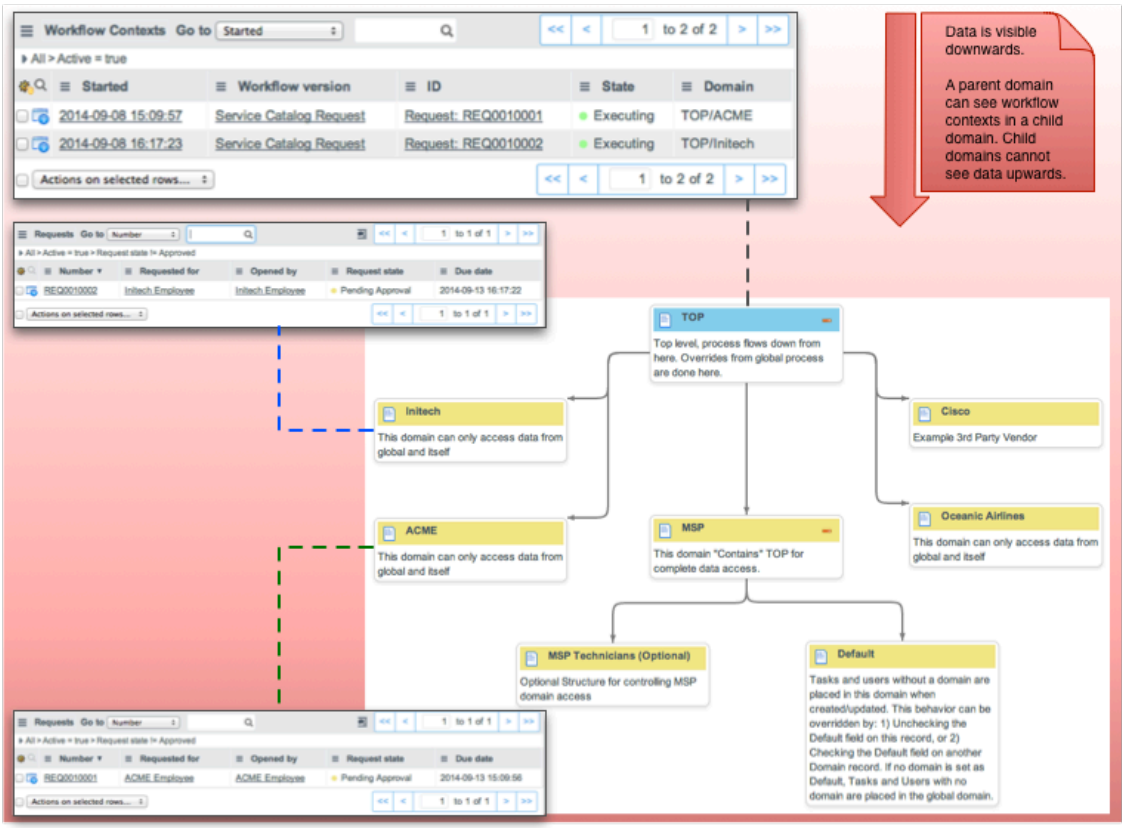
Fluxos de trabalho e separação de dados

A separação de dados restringe os contextos de fluxo de trabalho a usuários que estão no mesmo domínio do fluxo de trabalho ou são membros de um domínio primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho e separação de dados



Os registros de fluxo de trabalho na tabela Contextos de fluxo de trabalho [wf_contexts] são considerados dados. A separação de dados restringe os contextos de fluxo de trabalho a usuários que estão no mesmo domínio do fluxo de trabalho ou são membros de um domínio primário. Enquanto um usuário em um domínio primário pode ver os fluxos de trabalho em execução em um domínio secundário, um usuário em um domínio secundário não pode ver os fluxos de trabalho em execução em um domínio primário. Se necessário, os administradores podem usar domínios de visibilidade ou domínios "contém" para permitir que mais pessoas vejam os dados de um domínio específico.

Por exemplo, quando um usuário da ACME solicita algum item do catálogo de serviços, um contexto de fluxo de trabalho "Solicitação do catálogo de serviços" é criado no domínio da ACME. Da mesma forma, uma solicitação do catálogo de serviços de um usuário da Initech cria um contexto de fluxo de trabalho no domínio da Initech. Um usuário de MSP no domínio TOP pode ver ambos os contextos de fluxo de trabalho porque esse é o domínio primário dos domínios da ACME e da Initech. No entanto, quando um usuário da ACME ou da Initech faz login, a separação de dados impede que eles vejam as solicitações do catálogo de serviços um do outro. Este é o comportamento esperado, porque cada contexto de fluxo de trabalho contém dados específicos para esse domínio, como o item solicitado e o histórico de aprovação da solicitação.

Ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho é executado em uma ordem predefinida em relação às regras de negócio e às operações de banco de dados. Ele armazena em cache os fluxos de trabalho publicados e normalmente usados para melhorar o desempenho.

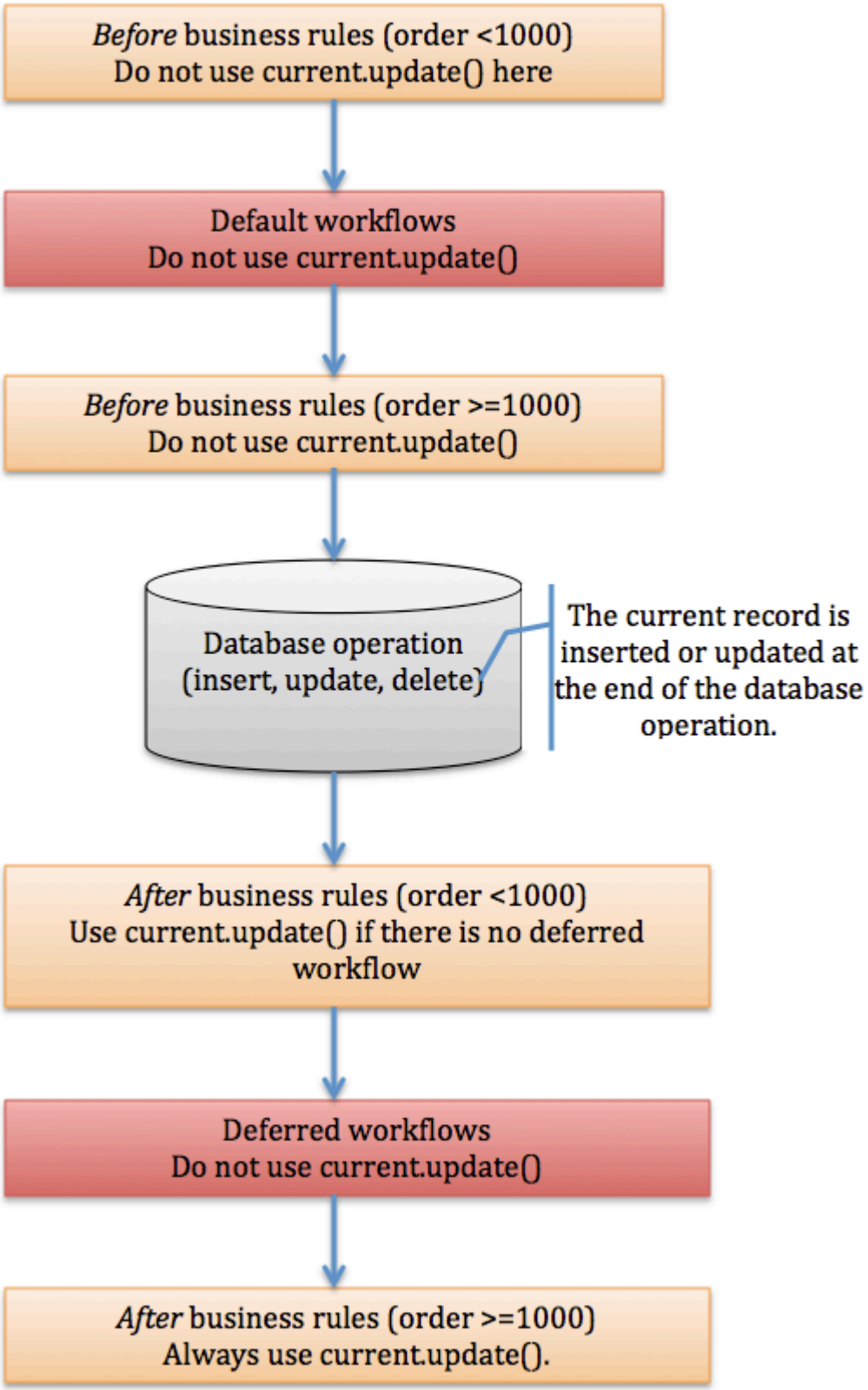
A propriedade de fluxo de trabalho **Executar após a execução de regra de negócio** define se um fluxo de trabalho é **Padrão** ou **Adiado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama abaixo mostra a ordem de operações do mecanismo de fluxo de trabalho e quando os fluxos do tipo Padrão e Adiado são executados. Para obter uma visão geral da ordem de operação do mecanismo, consulte Ordem de execução de scripts e mecanismos .

Diagrama de ordem do mecanismo de fluxo de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cache de fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho armazena em cache os fluxos de trabalho publicados e normalmente usados para melhorar o desempenho.

O armazenamento em cache reduz significativamente o número de consultas ao banco de dados por fluxo de trabalho. Por padrão, o mecanismo armazena em cache até 300 versões únicas do de fluxo de trabalho. O armazenamento em cache de fluxos de trabalho muito grandes pode reduzir esse número, já que o tamanho do cache não pode exceder o tamanho de heap da Java Virtual Machine (JVM).

Para alterar o número máximo de versões de fluxo de trabalho em cache, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** e modifique o valor da propriedade **O número máximo de modelos que serão mantidos simultaneamente no cache de LRU** (*glide.workflow.model.cache.max*). Você precisa reiniciar a instância para aplicar essa mudança.

Tabelas de fluxo de trabalho

Para ter flexibilidade total, os fluxos de trabalho armazenam informações em várias tabelas diferentes.

As tabelas que contêm informações de fluxo de trabalho não costumam ser editadas uma a uma. Em vez disso, use o Editor de fluxo de trabalho para editar os fluxos de trabalho. As listas abaixo são fornecidas para fins de referência.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Workflows	
Renderizador de coluna [column_renderer]	Um widget de renderizador para uma coluna de fases. Os renderizadores de fase são gravados e Jelly como uma macro de IU. O padrão é Orientado por fluxo de trabalho e cobre a maioria dos cenários de fase relacionados ao fluxo de trabalho.
Versão [wf_versionable]	Acompanha diferentes versões de definições de elemento [wf_element_activity].
Fluxo de trabalho [wf_workflow]	Os registros primários de fluxos de trabalho.
Vinculação de fluxo de trabalho [wf_workflow_binding]	Histórico de fluxos de trabalho executados e o registro-gatilho. Os registros de Vinculação de fluxo de trabalho impedem que o sistema execute fluxos de trabalho novamente quando o registro de Contexto de fluxo de trabalho tiver sido excluído.
Contexto do fluxo de trabalho [wf_context]	Instâncias individuais de um fluxo de trabalho que está sendo usado.
Execução de fluxo de trabalho [wf_workflow_execution]	Registros sintéticos "atuais" para fluxos de trabalho executados em Global.
Instância de fluxo de trabalho [wf_workflow_instance]	Conexões de fluxos de trabalho a subfluxos.
Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version]	Versões específicas de um fluxo de trabalho: versões publicadas ou versões que foram submetidas a check-out.
Atividades	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Designer de atividades [wf_element_activity]	Definições de atividades personalizadas
Variáveis de atividade [wf_activity_variable]	Variáveis para atividades.
Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]	Atividades em uso nos fluxos de trabalho.
Definição de atividade de fluxo de trabalho [wf_activity_definition]	Definições de atividades que podem ser usadas em um fluxo de trabalho.
Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]	Instâncias individuais de atividades realizadas em contextos ativos.
Componentes do fluxo de trabalho	
Provedor de elemento [wf_element_provider]	Definições de modelo para atividades personalizadas.
Aprovação de grupo [sysapproval_group]	Aprovações no nível de grupo.
Variável [item_option_new]	
Condição de fluxo de trabalho [wf_condition]	Todas as condições definidas em fluxos de trabalho.
Definição de elemento de fluxo de trabalho [wf_element_definition]	Tabela primária para definições de atividade.
Configuração de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho [wf_estimated_runtime_config]	Dados de desempenho de tempo de execução para fluxos de trabalho concluídos.
Comando enfileirado de fluxo de trabalho [wf_command]	Armazenamento interno temporário para fluxos de trabalho em execução no momento.
Variável SC de fluxo de trabalho [wf_variable]	As variáveis do Catálogo de serviços para um fluxo de trabalho.
Programação de fluxo de trabalho [wf_workflow_schedule]	Definições dos horários para executar fluxos de trabalho específicos.
Horário de fluxo de trabalho [wf_workflow_binding]	Dados de desempenho de horário para fluxos de trabalho.
Transição de fluxo de trabalho [wf_transition]	Todas as transições definidas em fluxos de trabalho.
Histórico	
Histórico de atividades do fluxo de trabalho [wf_history]	O histórico de atividades executadas.
Entrada de log do fluxo de trabalho [wf_log]	Todos os eventos e o histórico do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Histórico de transição do fluxo de trabalho [wf_transition_history]	O histórico de transições executadas.
Fases	
Padrão de fase [wf_stage_default]	Definições dos campos de fase padrão para uso pelas tabelas.
Conjunto de fases [stage_set]	Um conjunto nomeado de fases que pode ser usado para preencher fases em vários fluxos de trabalho.
Entrada de conjunto de fases [stage_set_entry]	As fases que pertencem a um conjunto de fases nomeado.
Conjunto de fases para tabela [stage_set_table]	Define um relacionamento de um conjunto de fases com uma tabela para que o conjunto possa ser usado como fases padrão quando um novo fluxo de trabalho for criado para a tabela. Substitui a tabela wf_default_stage e é exibida quando você clica em **Fases padrão (por tabela)** no menu.
Fase do fluxo de trabalho [wf_stage]	Definições de fases usadas por fluxos de trabalho.

Administração de fluxos de trabalho

Adapte os fluxos de trabalho da forma que desejar.

Funções para fluxos de trabalho

Certas funções são necessárias para usar fluxos de trabalho.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções para fluxos de trabalho

Título da função [nome]	Descrição
Criador de atividade [activity_creator]	Cria e edita atividades do fluxo de trabalho personalizadas, reutiliza dados de atividades personalizadas e gerencia pacotes de atividades baixados da ServiceNow Store.
Administrador de serviço Web [web_service_admin]	Acessa e usa mensagens REST e SOAP no Designer de atividades da Orquestração . Cria e edita atividades personalizadas que usam os modelos do REST Web Services e do SOAP Web Services.
Administrador de fluxo de trabalho	Cria, edita, publica e exclui fluxos de trabalho gráficos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para fluxos de trabalho

Título da função [nome]	Descrição
[workflow_admin]	**Aviso:** A concessão desta função a um usuário equivale a conceder a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.
Criador de fluxo de trabalho [workflow_creator]	Cria, edita, publica e exclui fluxos de trabalho gráficos. **Aviso:** A concessão desta função a um usuário equivale a conceder a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.

Administração de contextos do fluxo de trabalho

O contexto de fluxo de trabalho executa as atividades e transições definidas no fluxo de trabalho com o novo registro como atual.

O Workflox no ServiceNow chama um fluxo de trabalho em execução de "contexto de fluxo de trabalho". O contexto de fluxo de trabalho mantém o estado do processo geral no registro de Contextos de fluxo de trabalho. O contexto de fluxo de trabalho mantém o estado das atividades individuais conforme elas são executadas em uma série de listas relacionadas. Essas listas mantêm o estado das atividades em execução no momento, o resultado das atividades concluídas e o caminho de execução que o fluxo de trabalho percorreu no modelo de processo.

A tela "Contexto de fluxo de trabalho" apresenta uma representação visual do caminho de execução percorrido pelo fluxo de trabalho no modelo de processo. O estado de cada atividade (concluído, em execução, cancelado, erro) é representado usando a paleta de cores. Os caminhos executados são representados na cor azul; os caminhos não executados são representados em cinza. Os contextos do fluxo de trabalho ativos e históricos, bem como as atividades dentro deles, podem ser exibidos usando a seção "Fluxos de trabalho dinâmicos" do menu da aplicação Workflow.

Exibição de um contexto de fluxo de trabalho

Os contextos do fluxo de trabalho podem ser encontrados em dois locais:

- No link relacionado ao **contexto de fluxo de trabalho** do formulário da tarefa que está sendo alimentada pelo fluxo de trabalho.
- Navegando até **Fluxo de trabalho** > **Todos os Contextos** e selecionando um contexto ativo.

Exibição do andamento do fluxo de trabalho

Dois links relacionados no formulário Contexto de fluxo de trabalho permitem que você veja o andamento de um fluxo de trabalho em diferentes formatos.

Tradução automática

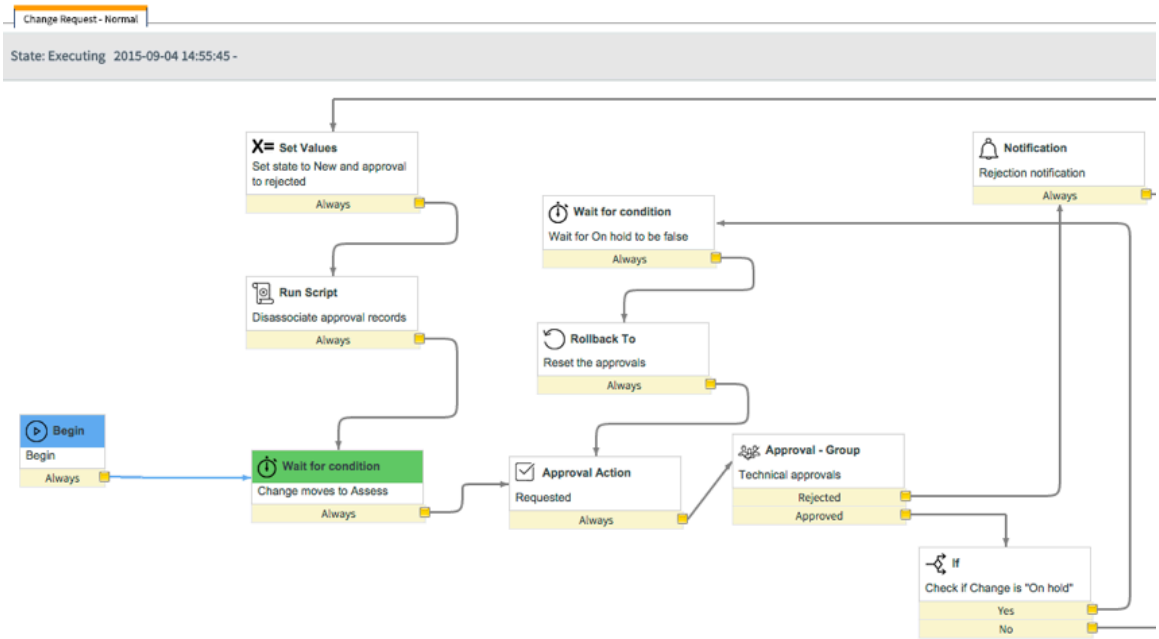
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Mostrar linha do tempo** exibe o contexto de fluxo de trabalho como uma linha do tempo.
- **Mostrar fluxo de trabalho** exibe o contexto de fluxo de trabalho no Editor gráfico de fluxo de trabalho.

Interface gráfica

Para exibir o contexto de fluxo de trabalho na interface do Editor gráfico de fluxo de trabalho, clique no link **Mostrar fluxo de trabalho** no registro de contexto do fluxo de trabalho ou no registro atual.

Exibição de fluxo de trabalho

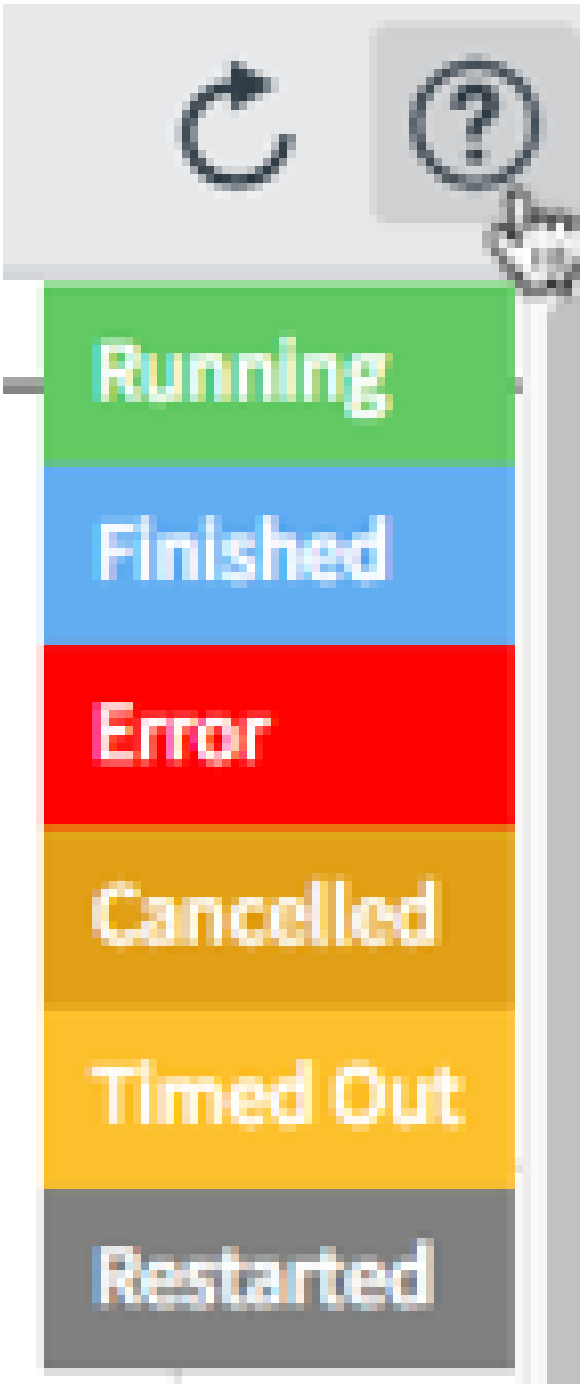


No canto superior direito, há dois controles:

	Atualiza o contexto de fluxo de trabalho.
	Exibe uma legenda das cores usadas no fluxo de trabalho para indicar o estado das atividades e transições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

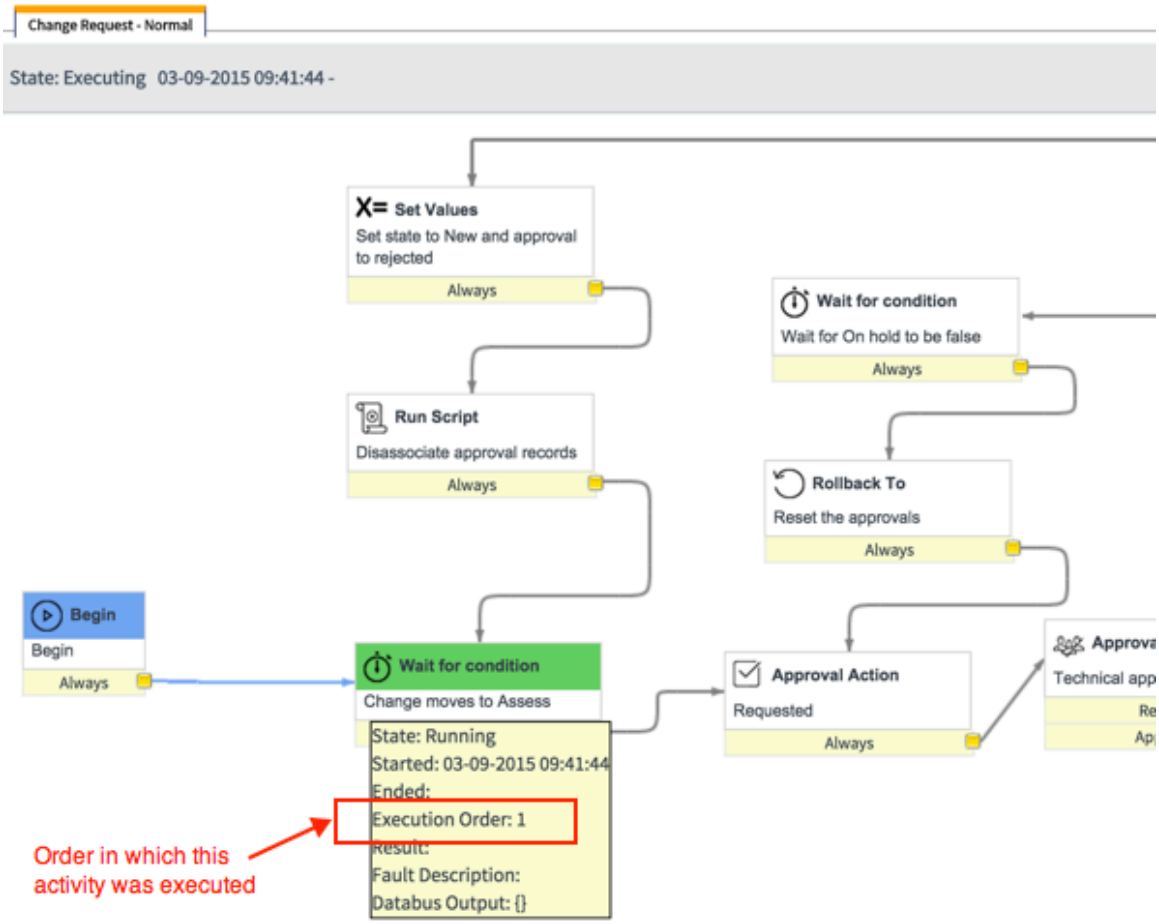
Ordem de execução

Veja o texto de dica da ferramenta na exibição gráfica do contexto de fluxo de trabalho para conferir a ordem de execução das atividades individuais.

Recebido(a) **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos** ou **Todos os contextos**, abra o contexto que você deseja examinar. Clique em **Mostrar fluxo de trabalho** e aponte para uma atividade concluída ou em execução. A dica da ferramenta mostra dados de erro, tempo de execução e a ordem em que a atividade foi executada no fluxo de trabalho. Use esses dados como ajuda para solucionar problemas de atividades em estado de erro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de ordem de execução



Cancelamento de um fluxo de trabalho

O cancelamento de um fluxo de trabalho interrompe sua execução e define o **Estado** do contexto de fluxo de trabalho como **Cancelado**. Para cancelar um fluxo de trabalho em execução, você pode usar o script `cancelContext(context)`. É possível definir um script onCancel para limpar atividades de fluxo de trabalho não resolvidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

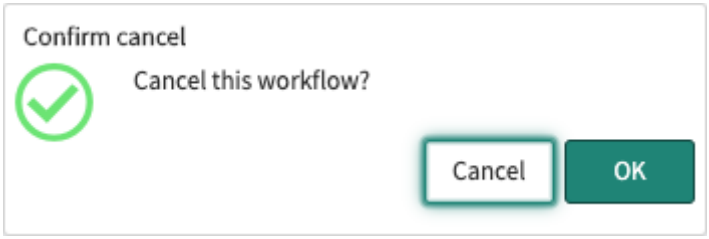
O cancelamento de um fluxo de trabalho tenta interrompê-lo normalmente pela inserção de um comando de cancelamento no mecanismo de fluxo de trabalho.

Procedimento

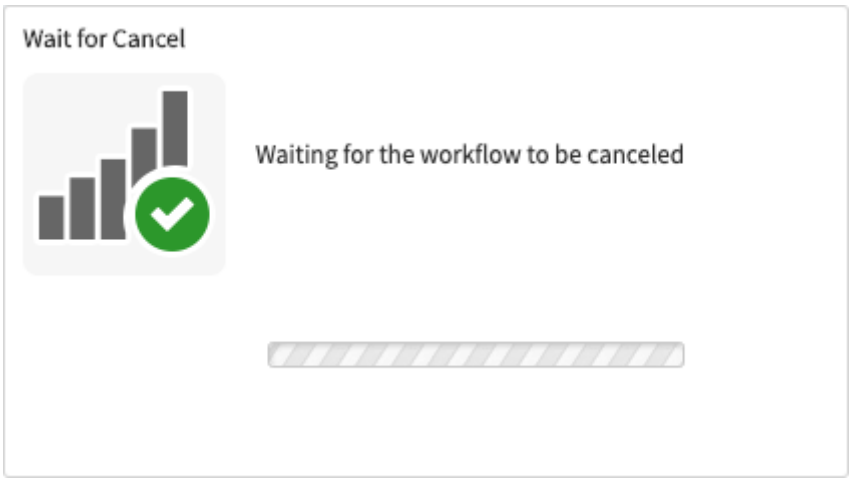
1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione um registro de contexto de fluxo de trabalho.
3. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Script em cancelamento** ao formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre como configurar o layout do formulário, consulte Configuring the form layout .
4. Selecione o link relacionado **Cancelar**.
   Uma confirmação é exibida.

Tradução automática

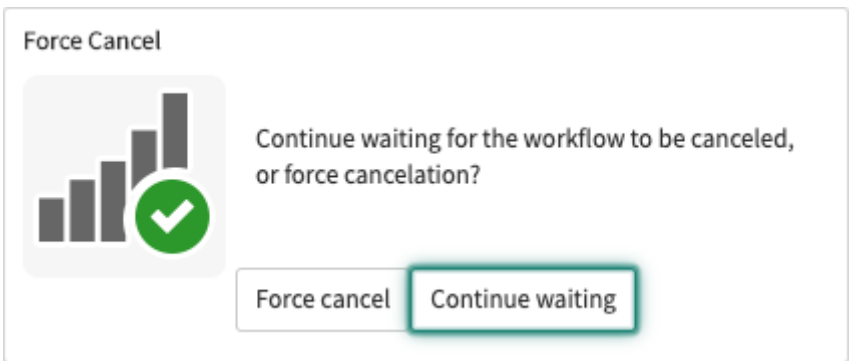
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **OK**.
   O mecanismo de fluxo de trabalho tenta cancelar o fluxo de trabalho normalmente.



Se o fluxo de trabalho não responder ao comando de cancelamento, a opção "Forçar cancelamento" será exibida.



6. Clique em **Forçar cancelamento** para interromper o thread que o fluxo de trabalho está executando ativamente ou clique em **Continuar esperando** para esperar que o fluxo de trabalho seja cancelado normalmente.

> **⚠ Aviso:**
> Sempre que possível, permita o cancelamento normal do fluxo de trabalho. O cancelamento forçado pode deixar os fluxos de trabalho e os scripts relacionados no estado de não resolvido. Você pode usar um script em cancelamento para limpar artefatos não resolvidos de um fluxo de trabalho cancelado.

Cancelamento de um fluxo de trabalho com o script cancelContext(context)

Para cancelar um fluxo de trabalho em execução, você pode usar o script `cancelContext(context)`. Este script pode ser útil nos casos em que um fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deve ser cancelado em resposta a um evento ou quando um usuário precisa cancelar um fluxo de trabalho manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte o Workflow - cancelContext(GlideRecord context) .

Definição de um script em cancelamento

O cancelamento de um fluxo de trabalho pode deixar os registros trabalho e os scripts no estado de não resolvido. Por exemplo, o cancelamento de um fluxo de trabalho do catálogo de serviços pode deixar itens do catálogo no carrinho do usuário solicitante. Um administrador pode especificar um script em cancelamento que é executado quando o fluxo de trabalho faz a transição para o estado Cancelado. Esse script pode notificar usuários, registrar informações em log ou resolver o estado de qualquer script executado em uma atividade de fluxo de trabalho. O sys_id do contexto de fluxo de trabalho está disponível nesse script usando a variável context_sys_id.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os scripts em cancelamento são executados de forma assíncrona no escopo global. A carga de trabalho da instância determina quando o sistema programa e executa o script em cancelamento.

Importante:
Como o sistema executa scripts em cancelamento a partir do escopo global, ele não pode chamar ou executar inclusões de script com escopo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Versões de Fluxo de Trabalho**.
2. Selecione uma versão do fluxo de trabalho da qual você fez check-out.
   As versões do fluxo de trabalho que não foram submetidas a check-out não são editáveis.
3. Edite o campo **Script em cancelamento**.
   Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo.
4. Clique em **Atualizar**.

Example:
Esse script de exemplo adiciona um comentário a um registro de Item solicitado [sc_req_item] indicando que o fluxo de trabalho da solicitação foi cancelado.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

Programação de um fluxo de trabalho

Além de serem executados de acordo com as condições, os fluxos de trabalho também podem ser programados para execução em um horário específico, semelhante a um trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os fluxos de trabalho programados não têm um registro atual definido e não são executados em registros específicos de uma tabela. Devido a esse comportamento, determinadas atividades que dependem de um registro atual, como **Criar tarefa** ou **Tarefa de catálogo**, não estão disponíveis nos fluxos de trabalho programados. Se o fluxo de trabalho requer uma dessas atividades, considere usar um trabalho programado que insere um registro para iniciar o fluxo de trabalho em vez de usar um fluxo de trabalho programado.

Para programar um fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de trabalho programados** e clique em **Novo**. Preencha estes campos:

Tópicos relacionados

Criar um trabalho programado

Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

O sistema rastreia fluxos de trabalho em conjuntos de atualizações de forma diferente de outros registros, pois as informações de fluxos de trabalho são armazenadas em várias tabelas.

As mudanças feitas em uma versão de fluxo de trabalho não são adicionadas ao conjunto de atualizações até que o fluxo de trabalho seja publicado, momento em que todo o fluxo de trabalho é adicionado ao conjunto de atualizações. Os conjuntos de atualizações armazenam fluxos de trabalho como um único registro "Fluxo de trabalho [wf_workflow]" e retêm somente a versão mais recente com o tipo de atualização "Fluxo de trabalho".

Para obter informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - simples

Crie um novo fluxo de trabalho sem dependências e migre-o em um conjunto de atualizações.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações A.
2. O usuário A cria um novo fluxo de trabalho chamado "Fluxo de trabalho A".
3. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações A que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.
4. O usuário A conclui o conjunto de atualizações A e o migra para a instância de produção.
5. O conjunto de atualizações A é confirmado.
6. O fluxo de trabalho A funciona conforme o esperado.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (sucesso)

Edite e migre um fluxo de trabalho existente e seu subfluxo dependente.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações B.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" ao fluxo de trabalho A.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado e migrado para a instância de produção.

4. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações B e o migra para a instância de produção.
6. O conjunto de atualizações B é confirmado.
7. O fluxo de trabalho A funciona conforme o esperado, com o fluxo de trabalho B como subfluxo.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (falha)

Edite e migre um fluxo de trabalho existente de uma instância de teste para uma instância de produção que não seja executada na instância de produção devido à ausência de um subfluxo dependente.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações C.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" ao fluxo de trabalho A.

   Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado, porém não foi migrado para a instância de produção.

4. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

   É notável a ausência do subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" no conjunto de atualizações C. O fluxo de trabalho B foi publicado antes que o usuário A selecionasse o conjunto de atualizações C.

5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações C e o migra para a instância de produção.
6. O conjunto de atualizações C é confirmado com avisos.
7. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção com estes resultados:

   O fluxo de trabalho A falha na verificação de validação de tempo de execução, e sua execução é impedida no sistema de produção. O sistema adiciona ao contexto de fluxo de trabalho uma entrada de registro em log de fluxo de trabalho que detalha a causa da falha, ou seja, a ausência de um fluxo de trabalho dependente.

   Para saber mais sobre as verificações de validação nas dependências do fluxo de trabalho e nos conjuntos para atualização, consulte ValidateUpdateSetDependencies.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (risco)

Vários usuários migram um fluxo de trabalho de uma instância de teste para uma instância de produção sem a coordenação adequada. Este caso de uso pode ser bem-sucedido, mas somente quando cada usuário entende as dependências e faz a migração correta das partes dependentes do fluxo de trabalho para a nova instância.

O exemplo não representa uma falha do conjunto para atualização, embora os conjuntos para atualização sejam mais frequentemente responsabilizados neste caso de uso. A validação aumenta a visibilidade das dependências do fluxo de trabalho em vários conjuntos para atualizaççai e oferece melhores informações aos designers. Na maioria dos casos, os avisos não impedem uma ação, mas apenas identificam o risco. O designer é responsável por executar as ações de acordo com o conselho fornecido nas verificações de validação.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações C.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B", que retorna uma **ID de usuário**.

   Nota:
   Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado e migrado para a instância de produção.

4. O usuário A usa o valor do retorno do fluxo de trabalho B para gerar aprovações.
5. O usuário B seleciona o conjunto de atualizações D.
6. O usuário B faz check-out do fluxo de trabalho B (o subfluxo no fluxo de trabalho A).
7. O usuário B modifica o valor de retorno do fluxo de trabalho, mudando-o de uma **ID de usuário** para uma **Mensagem de cadeia de caracteres**.
8. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Nota:
   Uma caixa de diálogo exibe os avisos associados ao fluxo de trabalho A e incentiva o usuário A a validar o fluxo de trabalho antes da publicação.

9. O usuário A cancela a publicação e valida o fluxo de trabalho A.
10. O usuário A é avisado de que o fluxo de trabalho B foi modificado por um usuário em um conjunto de atualizações diferente.
11. O usuário A ignora o aviso e publica o fluxo de trabalho A.

    Nota:
    Um registro do conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

12. O usuário A conclui o conjunto de atualizações C e o migra para a instância de produção.
13. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção e executado com sucesso usando a versão mais antiga do fluxo de trabalho B que já está no sistema.
14. O usuário B publica o fluxo de trabalho B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 usuário B não é avisado sobre a dependência do conjunto de atualizações C porque o conjunto não está mais em andamento. No entanto, o usuário B é informado por uma caixa de diálogo que há avisos associados à versão do fluxo de trabalho e é instruído a validar o fluxo de trabalho B. Se o usuário B cancelar a publicação e validar o fluxo de trabalho, ele será avisado de que há fluxos de trabalho que usam o fluxo de trabalho B como subfluxo. Sabendo que o valor de retorno foi mudado, o usuário B deverá testar esses fluxos de trabalho também. Consulte ValidateUpdateSetDependencies para entender os parâmetros dos avisos sobre o conjunto de atualizações.

15. O usuário B finalmente publica o fluxo de trabalho B.

Nota:
Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações D que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho B publicado e todas as dependências de atividade.

16. O usuário B conclui o conjunto de atualizações D e o migra para a instância de produção.
17. O conjunto de atualizações D é confirmado sem avisos.
18. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção e não é executado porque o valor de retorno do fluxo de trabalho B não gera mais uma ID de usuário.

Movimento da variável de entrada

Você pode adicionar variáveis de entrada a fluxos de trabalho existentes e adicioná-las a conjuntos de atualizações.

Quando você envia as novas variáveis, é feita uma entrada no conjunto de atualizações atual que reflete a inclusão de uma variável à tabela Variáveis [var_dictionary]. Ao contrário da versão do fluxo de trabalho, que só grava no conjunto de atualizações quando o fluxo de trabalho é publicado, as variáveis gravam entradas de atualização individuais no conjunto de atualizações selecionado imediatamente após o envio.

Caso de uso de movimento da variável de entrada - duas variáveis de entrada

Um fluxo de trabalho existente já contém duas variáveis de entrada.

1. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho.
2. O usuário A adiciona duas variáveis de entrada.

   ServiceNow adiciona ao conjunto de atualizações atual um registro de atualização do cliente para cada nova variável.

   O fluxo de trabalho atual agora tem quatro variáveis de entrada: as duas que estavam presentes antes do check-out e as duas novas.

3. O usuário A publica o fluxo de trabalho.

   Agora, há três registros de atualização do cliente relacionados: dois para novas variáveis e um para o fluxo de trabalho publicado. A carga XML da nova versão do fluxo de trabalho agora inclui todas as entradas do banco de dados de variáveis de entrada. Portanto, embora as duas variáveis de entrada originais não tenham registros de atualização de cliente individuais, todas as quatro variáveis são migradas para a instância local com a carga da versão de fluxo de trabalho recém-publicada.

4. Verifique as variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. O usuário A conclui o conjunto de atualizações.
6. Inclusão de variáveis de entrada — sucesso

   O usuário A migra e confirma o conjunto de atualizações para uma instância local onde a versão do fluxo de trabalho original foi confirmada anteriormente.

   - As duas variáveis de entrada existentes já estão presentes por causa da versão anterior.
   - O sistema adiciona as duas novas variáveis de entrada quando o usuário confirma o conjunto de atualizações.
   - O sistema preserva as duas variáveis de entrada legadas na instância que recebe o conjunto de atualizações. O conjunto de atualizações não substitui essas variáveis.
   - A nova versão publicada do fluxo de trabalho usa todas as quatro variáveis.
   - O usuário testa a nova versão do fluxo de trabalho e ele é executado conforme o esperado.

Verificação das variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico

Você pode verificar as variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.
2. Selecione o conjunto de atualizações ativo.
3. Selecione a entrada de atualização do cliente para o fluxo de trabalho.
4. Veja a **carga XML**.
5. Pesquise o nome de uma das colunas ou pesquise "var_dictionary".

   Há uma entrada "var_dictionary" para cada variável de entrada.

Remoção de variável de entrada

A exclusão de variáveis de entrada do fluxo de trabalho, como as ações de inserção e de atualização, cria um registro de atualização do cliente no conjunto de atualizações atual de um usuário.

Essas exclusões migram para uma nova instância com o conjunto de atualizações, sem importar se o fluxo de trabalho que possui as variáveis de entrada está ou não publicado no mesmo conjunto de atualizações. Planeje com atenção e tenha cuidado ao editar um fluxo de trabalho e selecionar os conjuntos de atualizações.

Risco de remoção de variável de entrada

Um fluxo de trabalho existente já contém duas variáveis de entrada.

1. O fluxo de trabalho foi migrado para uma instância de produção com as duas variáveis.
2. Em uma instância de desenvolvimento, o usuário A seleciona o conjunto de atualizações A e faz o check-out do fluxo de trabalho.
3. O usuário A remove uma variável de entrada e todas as referências a ela no 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.

O sistema insere no conjunto de atualizações A um registro de atualização do cliente que reflete a exclusão da variável de entrada. Nenhum registro é adicionado para a nova versão do fluxo de trabalho que não depende mais da entrada. Isso não acontece até que o fluxo de trabalho seja publicado.

4. O usuário A continua trabalhando em outros recursos no conjunto de atualizações A que precisam ser movidos para a produção.
5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações A e o migra para a instância de produção sem publicar o fluxo de trabalho.

   A entrada do conjunto de atualizações que exclui a variável de entrada do fluxo de trabalho agora se aplica à instância de produção. A versão anterior do fluxo de trabalho está em execução nessa instância e ainda faz referência à variável ausente.

Solução para remoção da variável de entrada

Ao editar fluxos de trabalho, especialmente ao excluir variáveis de entrada, use um único conjunto de atualizações para todas as edições de variáveis e publicações de fluxo de trabalho.

Se necessário, mescle o conjunto de atualizações em um conjunto mais geral direcionado para implantação após a publicação do fluxo de trabalho. Para obter informações sobre conjuntos para atualização, consulte Conjuntos para atualização do sistema .

Nota:
Se uma versão de fluxo de trabalho já estiver em execução em um sistema de produção e as variáveis de entrada forem excluídas de uma versão mais recente, essas exclusões poderão afetar as transações já em execução na versão anterior. Tenha muito cuidado ao excluir variáveis de entrada de fluxo de trabalho e planeje a migração com atenção.

Impedimento da remoção de variáveis de entrada

Antes de publicar uma versão do fluxo de trabalho, o sistema valida o modelo dele para ajudar o designer no planejamento da implantação.

A validação avisa sobre erros críticos que podem impedir a execução de um fluxo de trabalho e também sobre dependências e conflitos nos conjuntos para atualização. Consulte ValidateUpdateSetDependencies para obter mais detalhes.

Como evitar fluxos de trabalho duplicados

Os conjuntos de atualizações gerenciam o estado publicado de todas as versões de um fluxo de trabalho antes de confirmar a versão em uma instância local.

A última versão de um fluxo de trabalho confirmada como inserção ou atualização usando um conjunto de atualizações se torna a versão publicada no momento, seja qual for a sequência de publicação das versões.

Confirmação de um fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações

Siga as etapas nesta página para confirmar um fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações.

Procedimento

1. Fluxo de trabalho A — a versão 1 é criada e publicada no conjunto de atualizações A.
2. O conjunto de atualizações A foi concluído e migrado para uma instância local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o conjunto de atualizações é confirmado, o sistema define todas as versões anteriores do fluxo de trabalho A como publicado = falso.

   Na primeira migração, não há versões anteriores.

4. Fluxo de trabalho A — a versão 1 se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

Exemplo de migração de conjunto de atualizações

Não é possível ter várias versões publicadas como resultado de confirmações de conjunto de atualizações. No entanto, isso não elimina o risco e deve-se ter cuidado ao migrar conjuntos para atualização.

Considere este exemplo:

1. Fluxo de trabalho A — a versão 1 é migrada e confirmada para a instância de produção.
2. O conjunto de atualizações B é criado.
3. O conjunto de atualizações C é criado.
4. Fluxo de trabalho A — a versão 2 é publicada no conjunto de atualizações B.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B com a carga da versão 2.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B com a versão 1 do fluxo de trabalho não publicada.

5. O conjunto de atualizações B é concluído.
6. Fluxo de trabalho A — a versão 3 é publicada no conjunto de atualizações C.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C com a carga da versão 3.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C com a versão 2 do fluxo de trabalho não publicada.

7. O conjunto de atualizações C é concluído.
8. O conjunto de atualizações C é migrado e confirmado para a instância de produção.

   Fluxo de trabalho A — a versão 1 é definida como não publicada.

   Fluxo de trabalho A — a atualização da versão 2 é ignorada, já que o conjunto de atualizações B, que contém a versão 2, nunca foi migrado.

   Fluxo de trabalho A — a versão 3 é confirmada e se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

Risco de migração do conjunto de atualizações

O conjunto de atualizações B é migrado e confirmado para a instância de produção.

1. Fluxo de trabalho A — a versão 3 é definida como não publicada.
2. Fluxo de trabalho A — a versão 1 permanece não publicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Fluxo de trabalho A — a versão 2 é confirmada e se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

   O fluxo de trabalho retrocedeu uma versão, talvez de maneira não intencional. A versão regredida se torna a versão publicada no momento.

Linhas do tempo de fluxos de trabalho

O sistema fornece uma exibição de linha do tempo das atividades de histórico associadas a um contexto de fluxo de trabalho.

As linhas do tempo exibem um calendário linear de atividades, como tarefas e aprovações, definidas pelas datas de início e término. Cada atividade na linha do tempo é representada por um período, que é exibido como uma barra horizontal colorida. Cada período tem um rótulo e uma dica de ferramenta que contém informações adicionais sobre a atividade. O painel esquerdo exibe todas as atividades no contexto (ou nos contextos) em uma hierarquia expansível. Você pode mudar a perspectiva da linha do tempo para uma exibição mais detalhada dos dados.

Nota:
As linhas do tempo de fluxos de trabalho refletem somente o histórico do contexto e não são medidores em tempo real da atividade de fluxo de trabalho.

Uso de uma linha do tempo

Por padrão, a linha do tempo exibe todas as atividades e transições solicitadas quando é aberta pela primeira vez.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você recolher qualquer parte da hierarquia no painel de atividades, a linha do tempo será ajustada automaticamente. Os controles de data/hora e duração permitem escalonar a linha do tempo para exibir todos os elementos de uma vez. Para exibir uma linha do tempo, clique em uma ação de IU em um registro de contexto de fluxo de trabalho.

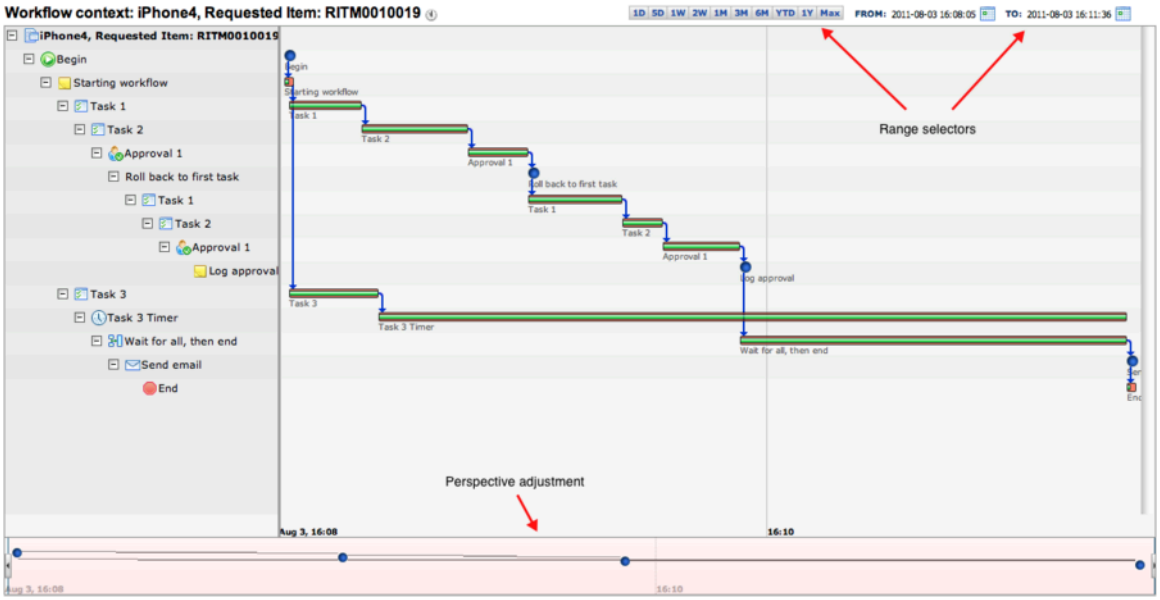
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione um contexto.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Mostrar linha do tempo** para exibir a linha do tempo de todo o contexto.

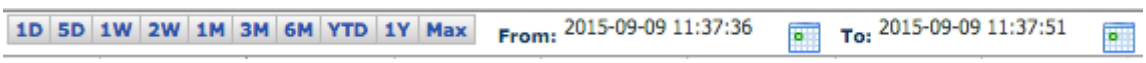
   A linha do tempo é aberta com todas as atividades expandidas e a exibição definida como **Máximo**, que apresenta todo o conteúdo dela na largura do painel. O título da linha do tempo está no formato Contexto de fluxo de trabalho: <nome do contexto>, Item da solicitação:<número do item da solicitação>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Use os seletores de intervalo na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.



Os incrementos vão de um dia a um ano. Para limitar a linha do tempo a um incremento entre a data de início do primeiro período e a data de término do último período, clique em **Máximo**.

5. Use os campos de calendário inicial e final para selecionar a perspectiva da linha do tempo.

Esses campos controlam a mesma perspectiva do controle deslizante na parte inferior da linha do tempo.

6. Use o controle deslizante rosa na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.

a. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para exibir todos os períodos em uma linha do tempo longa.

b. Ajuste os endpoints do controle deslizante para fazer mudanças arbitrárias na ampliação.

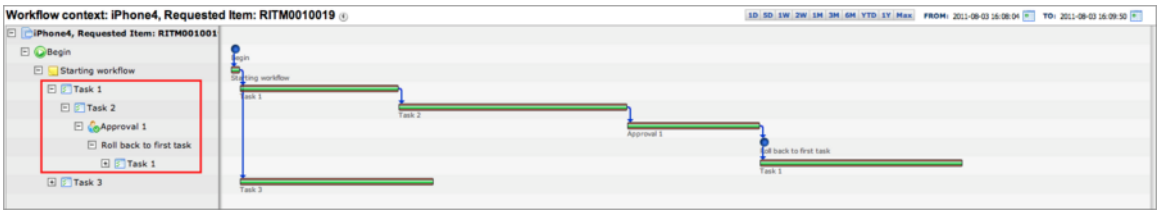
Um controle deslizante estreito amplia os períodos e proporciona uma exibição mais detalhada de linhas do tempo complexas. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela.

7. Para concentrar a exibição da linha do tempo nas atividades selecionadas, expanda ou recolha a árvore de atividades.

Os períodos não visíveis na árvore de atividades não são mostrados no painel da linha do tempo.

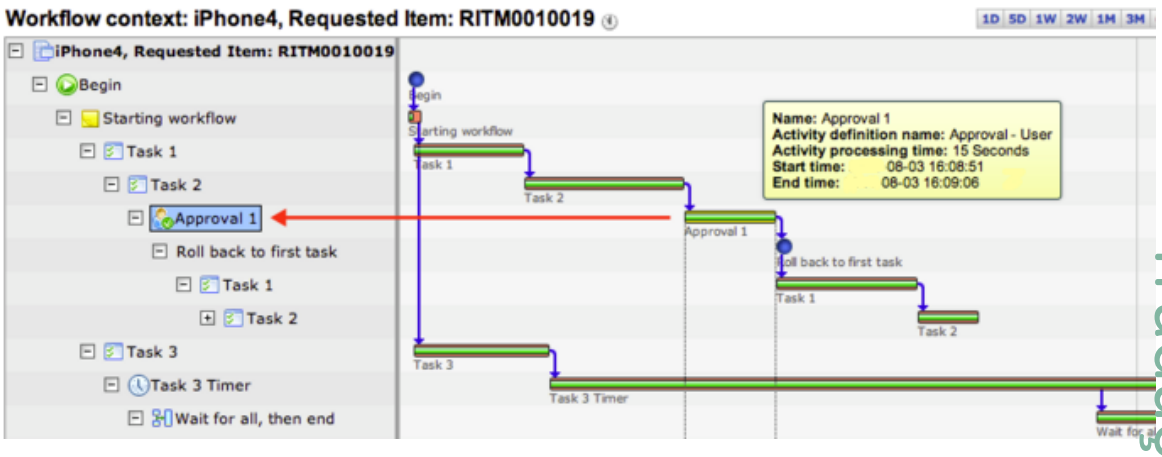
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

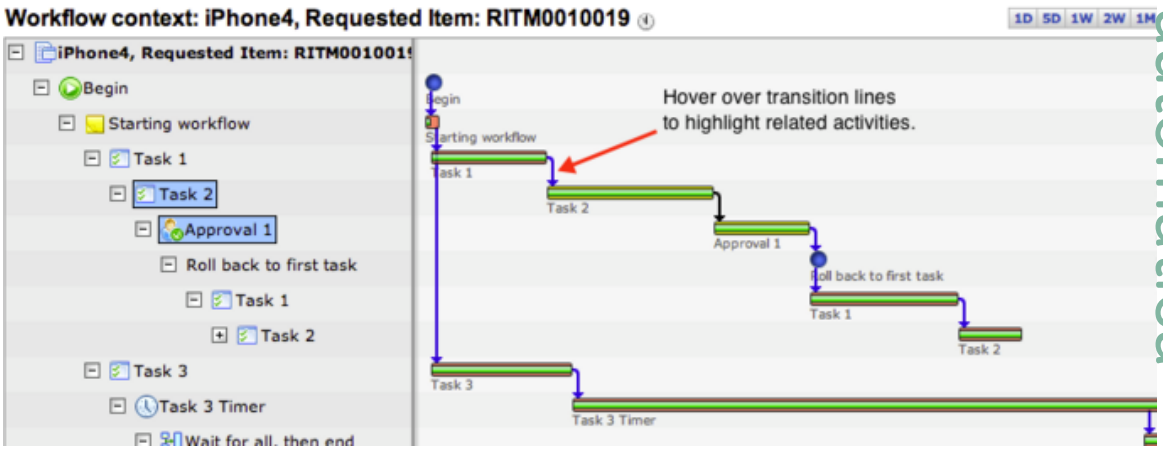


8. Passe o mouse sobre um período para exibir uma dica da ferramenta com informações sobre a atividade.

Essa ação destaca a atividade no painel de atividades.



9. Passe o mouse sobre a transição entre duas atividades para destacá-las no painel de atividades.



10. Clique duas vezes em um período para exibir um registro histórico da atividade.

Os registros históricos mostram informações como o **Estado** e as horas de início e término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

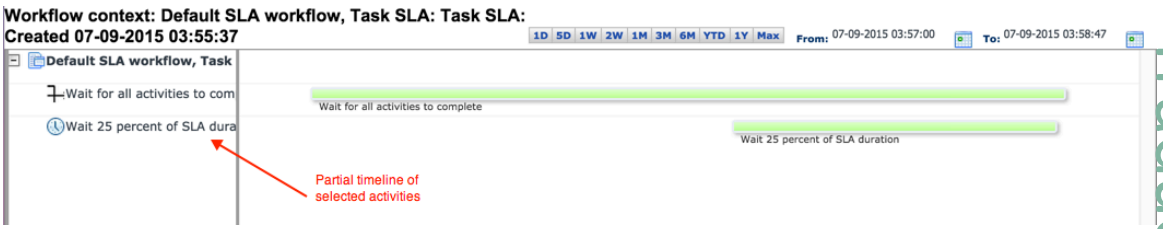
Linha do tempo para uma atividade selecionada

Você pode exibir uma linha do tempo parcial do fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até**Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Abra um registro de contexto de fluxo de trabalho.
3. Na lista relacionada **Histórico de atividades de fluxo de trabalho**, selecione uma ou mais atividades individuais.
4. Clique em **Mostrar linha do tempo** no menu de ações.

   A exibição resultante é um snapshot da linha do tempo e mostra apenas as atividades selecionadas e suas transições, se houver.
5. Recolha a árvore para confinar ainda mais a exibição.



6. Para exibir uma linha do tempo que mostre atividades de diferentes contextos:
   Você pode usar esse recurso para exibir o contexto de um subfluxo com o contexto de fluxo de trabalho primário.
   a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Histórico**.
   b. Selecione itens de histórico individuais na lista.
   c. Selecione a opção **Mostrar linha do tempo** no menu de ações.

      Os itens de histórico são organizados em uma hierarquia no painel de atividades em seus contextos. O título da linha do tempo é **Vários contextos**. A linha do tempo representa apenas as atividades e os relacionamentos dos itens de histórico selecionados.

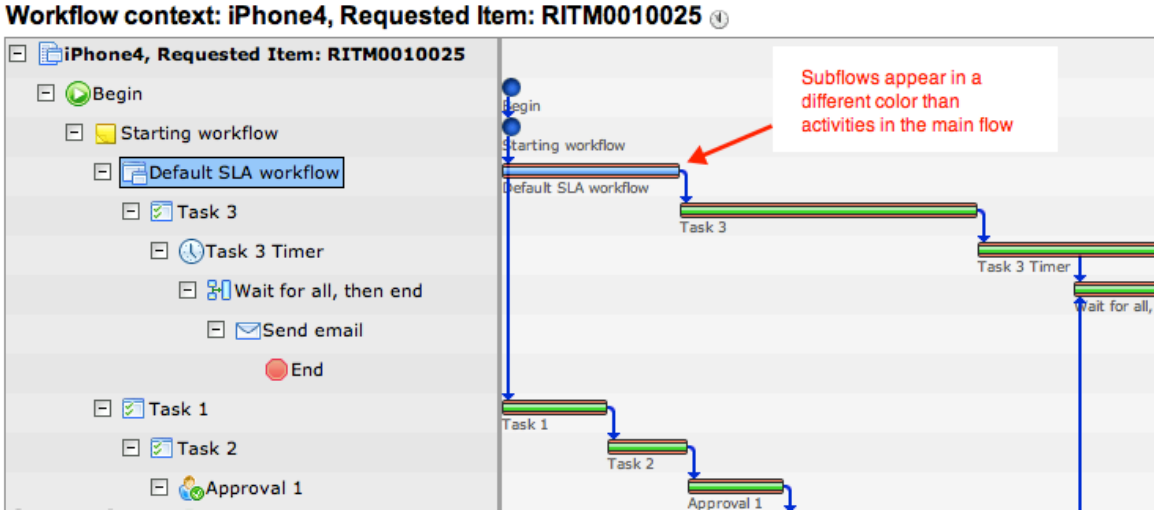
Exibição de subfluxos na linha do tempo de um fluxo de trabalho

Na linha do tempo de um fluxo de trabalho, os períodos de subfluxo aparecem com uma cor diferente daquela das atividades do fluxo de trabalho principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo de linha do tempo de fluxo de trabalho



Tratamento de erros de fluxos de trabalho

O JavaScript personalizado que os usuários criam nas variáveis de atividade de fluxo de trabalho é vulnerável a erros de sintaxe no tempo de execução. As informações de erro disponíveis são mostradas em uma dica da ferramenta quando você aponta para uma atividade de fluxo de trabalho em estado de erro.

No sistema de base, as atividades de fluxo de trabalho não fornecem roteamento de condição no estado de erro. Como resultado, o fluxo de trabalho progride com base no estado do registro atual. Por exemplo, um fluxo de trabalho contém uma atividade **Aprovação - Usuário** que usa um script avançado para adicionar outros aprovadores. Um erro de sintaxe no script faz com que nenhum aprovador seja adicionado. Como o estado **sem aprovadores** é um retorno válido, a atividade de aprovação é ignorada mesmo sem o erro de sintaxe, e o fluxo de trabalho progride ao longo de um caminho positivo. No entanto, essa pode não ser uma resposta válida para o designer de fluxo de trabalho que não deseja a progressão do fluxo de trabalho pelo caminho positivo sem aprovadores.

O tratamento de erros de fluxo de trabalho detecta e registra em log erros de sintaxe e fornece um estado que o designer pode usar para adicionar condições de erro ao fluxo de trabalho. Use o tratamento de erros para localizar erros de sintaxe em campos de script avançados para estas atividades de fluxo de trabalho:

- Aprovação - Usuário
- Aprovação - Grupo
- Tarefa de catálogo
- Criar tarefa
- Se
- Executar script
- Notificação

Informações de erro disponíveis

Esta tabela mostra quais atividades oferecem suporte a saídas de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de erro disponíveis

Atividade	Log de fluxo de trabalho	Indicador de erro vermelho	Estado da atividade	Resultado da atividade	Descrição da falha	Redirecionar em caso de erro
Aprovação - Usuário Aprovação - Grupo	Sim	Sim	Erro	Pulado	Sim	Sim
Tarefa de catálogo Criar tarefa	Sim	Não	Terminado	nenhum	Não	Não
Se	Sim	Sim	Erro	nenhum	Sim	Sim
Executar script	Não	Sim	Erro	Erro	Sim	Sim
Notificação	Sim	Sim	Erro	Erro	Sim	Sim

Recursos de acompanhamento de erros de fluxo de trabalho

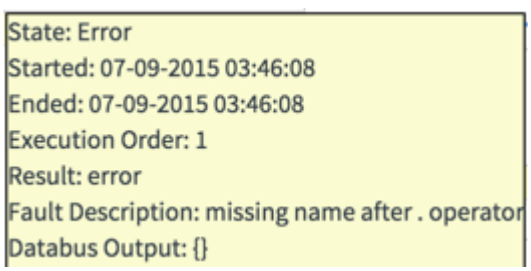
O tratamento de erros fornece dicas visuais no fluxo de trabalho, como descrições de erro para atividades em pop-ups e registros em log detalhados.

Faixas

Procure uma atividade com uma faixa vermelha, que indica a ocorrência de um erro de sintaxe em um campo de script. Todas as atividades que oferecem tratamento de erros, com exceção de **Tarefa de catálogo** e **Criar tarefa**, exibem uma faixa vermelha para esse erro.

Dicas da ferramenta

Aponte para a atividade que exibe uma faixa vermelha para ver informações sobre o erro. Uma dica da ferramenta mostra o **Estado** e o **Resultado** da atividade e apresenta uma **Descrição da falha** resumida (exceto para atividades de tarefa). Observe que a aprovação continuou como ignorada, apesar do erro informado na descrição da falha. Consulte Tratamento de erros de fluxos de trabalho para ver as informações disponíveis para cada atividade.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de execução

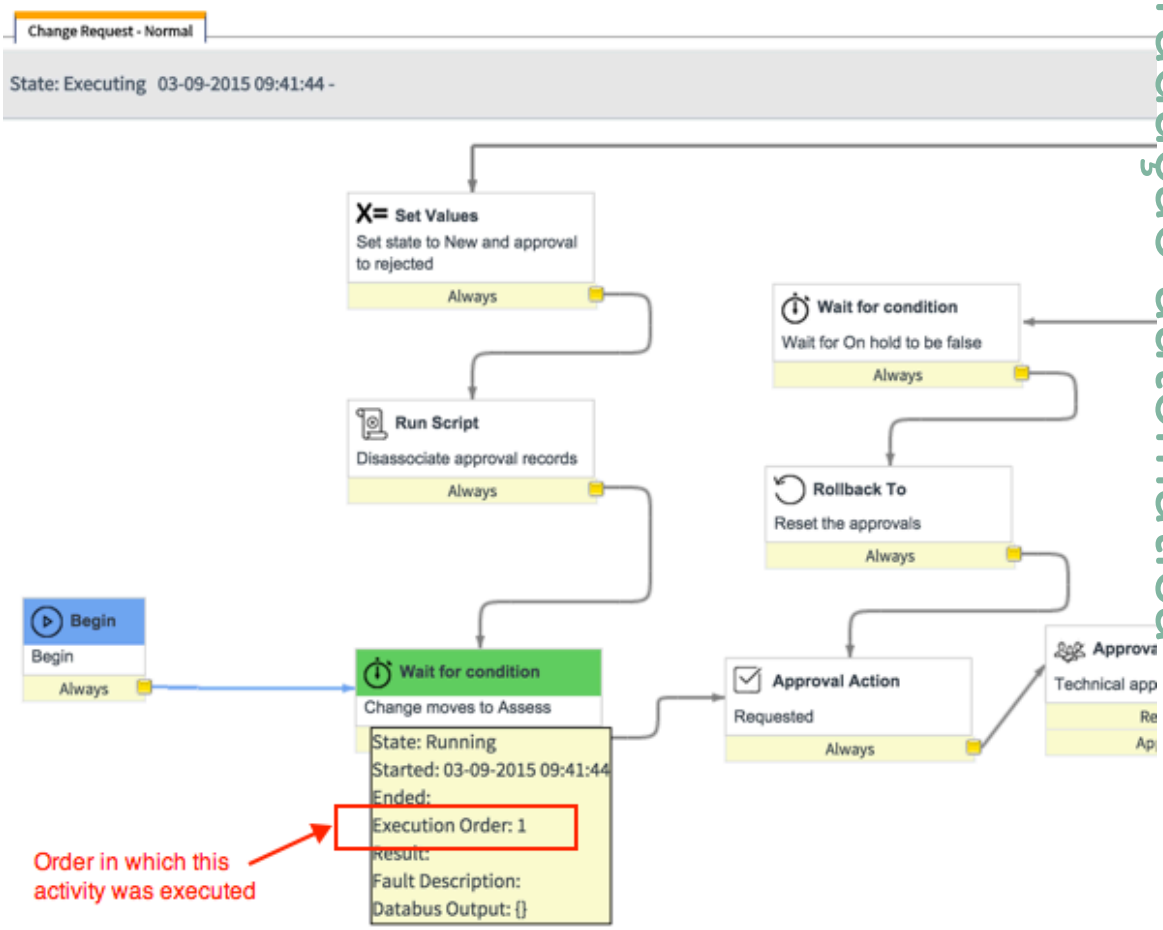
O texto da dica da ferramenta na exibição gráfica do contexto de fluxo de trabalho mostra a ordem de execução das atividades individuais e serve de auxílio na resolução de problemas.

Para exibir a ordem na qual uma atividade de fluxo de trabalho foi executada:

1. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos** ou **Todos os contextos**.
2. Abra o contexto que você quer examinar.
3. Clique em **Mostrar fluxo de trabalho**.
4. Passe o cursor sobre uma atividade concluída ou em execução.

   A dica da ferramenta é mostrada com dados de erro, tempo de execução e a ordem em que a atividade foi executada no fluxo de trabalho. Você pode usar esses dados como ajuda para solucionar problemas de atividades em estado de erro.

Ordem de execução da atividade



Log de fluxo de trabalho

Veja o log no formulário Contexto de fluxo de trabalho para obter mais informações sobre o erro de sintaxe na atividade. Como as atividades da tarefa não exibem uma faixa vermelha quando ocorre um erro de sintaxe, você precisa ver o log se suspeitar que o fluxo de trabalho não foi executado corretamente. Examine a descrição do erro no log e inspecione o script na atividade mencionada.

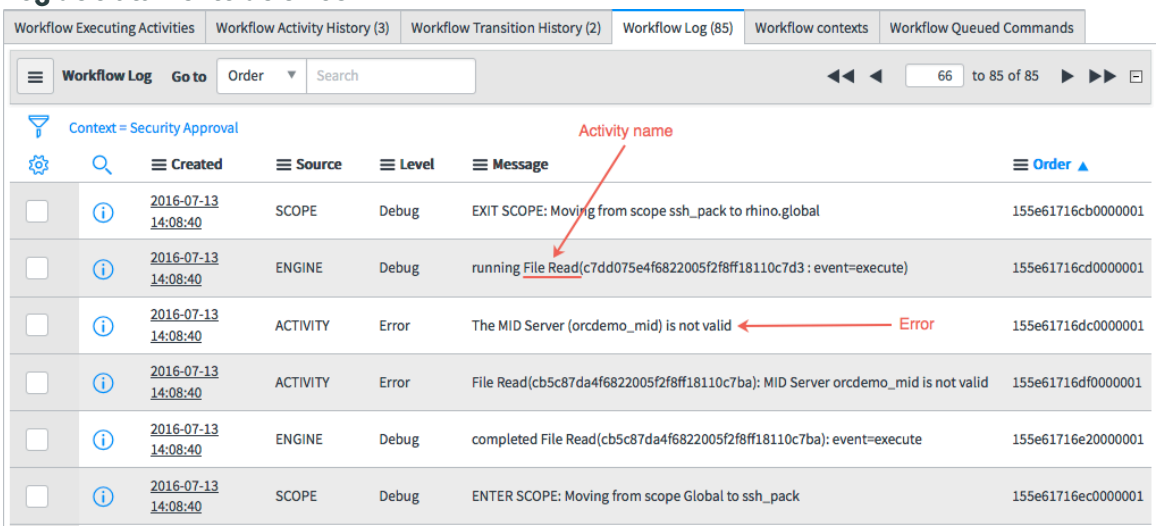
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir a atividade por nome, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** e habilite a propriedade **Registrar mensagens de depuração do fluxo** de trabalho.

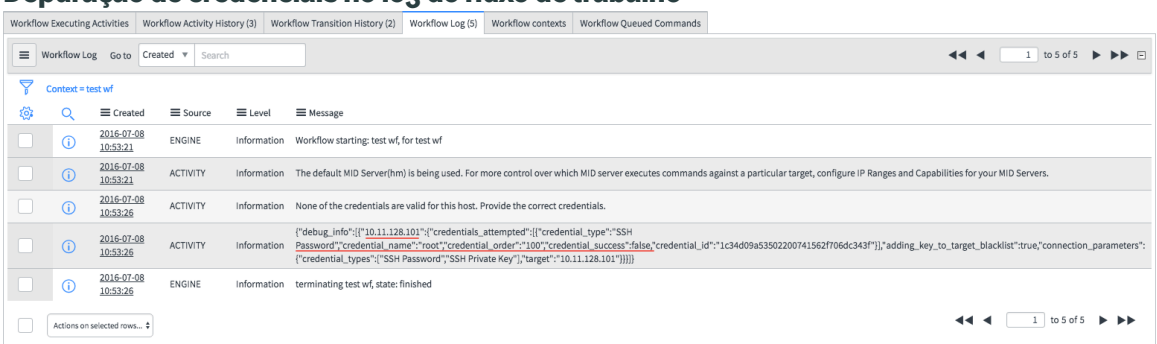
Neste exemplo, uma atividade SSH chamada Leitura de arquivo especifica um MID Server inválido.

Log de tratamento de erros



Se as credenciais usadas por uma atividade no fluxo de trabalho falharem e a atividade não puder ser autenticada no destino, uma mensagem descrevendo a falha aparecerá na lista relacionada do **Log do fluxo de trabalho**. A mensagem exibe o endereço IP de destino e os detalhes da credencial.

Depuração de credenciais no log do fluxo de trabalho



Criação de uma saída de condição de erro

Um administrador pode redirecionar o fluxo de trabalho quando ocorre um erro de script criando uma saída de condição de erro para atividades específicas no fluxo de trabalho. Isso permite que o fluxo de trabalho processe erros de script de forma previsível e não crie resultados indesejáveis.

Procedimento

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Clique com o botão direito na parte superior da atividade para a qual você quer criar uma saída de erro.
3. Selecione **Adicionar condição** no menu de contexto.
4. Adicione uma saída de condição com estes valores:

Tradução automática

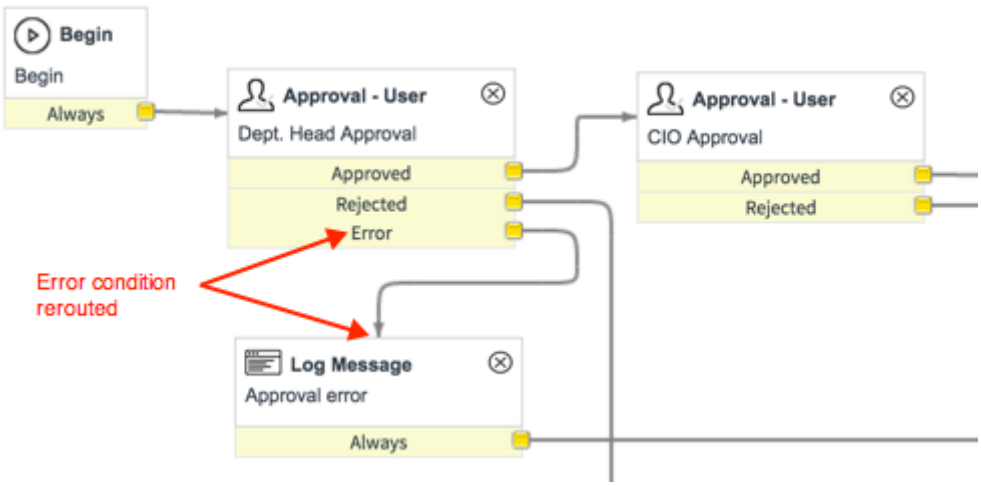
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome: `Erro`
- Condição: `activity.state=='faulted'`

5. Clique em **Enviar**.

   A saída **Erro** aparece na atividade.

6. Conecte a saída **Erro** a outra atividade para tratar do estado de erro, como **Notificação** ou **Mensagem de log**.



Reconfiguração de uma condição de aprovação

As atividades de aprovação reagem aos erros de script de maneira diferente das outras atividades.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os erros de script em atividades de aprovação podem impedir que uma aprovação seja processada. Isso, por sua vez, pode fazer com que a aprovação seja concluída como **Ignorado**, o que pode parecer um estado **Aprovado**. Para evitar essa situação, reconfigure a saída **Aprovado** da seguinte maneira:

Procedimento

1. Abra um fluxo de trabalho de aprovação e verifique se ele foi submetido a check-out.
2. Em uma atividade de aprovação, clique duas vezes na saída **Aprovado**.
3. Adicione o seguinte script ao campo **Condição**:

   `&& activity.state != 'faulted'`

   Isso evita que a atividade continue no caminho normal em estado de erro e garante que **Ignorado** ou **Aprovado** seja o estado desejado.

4. Clique em **Atualizar**.

Métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho

Você pode habilitar a coleta de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho para determinar se a execução está ocorrendo da maneira prevista ou está consumindo recursos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os tempos de execução discrepantes para um fluxo de trabalho são identificados pela comparação dos tempos de execução reais com um intervalo de exceção calculado com o limite de exceção e o tempo de execução estimado definido nas propriedades do fluxo de trabalho.

Você pode monitorar os resultados dessas métricas no Painel de operações de fluxo de trabalho e nas páginas iniciais personalizadas com medidores de fluxo de trabalho.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do 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 .

Habilitação de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho

Informe um tempo de execução estimado que possa ser comparado aos tempos reais de execução do fluxo de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para fluxos de trabalho com linha de base, você também deve habilitar manualmente a coleta de métricas de tempo de execução. O sistema habilita automaticamente a coleta de métricas de tempo de execução em novos fluxos de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Tempo de execução estimado**.
5. Para habilitar a coleta de métricas de tempo de execução, verifique se a opção **Requer ERT** está selecionada.
6. Abra uma configuração na coluna **Tempo de execução estimado**.
7. Em **Tempo de execução estimado**, insira uma estimativa inicial para o tempo de execução do fluxo de trabalho.
   O sistema compara essa estimativa inicial com os resultados de tempo de execução reais para criar relatórios de exceções. O sistema pode atualizar automaticamente esse campo em determinadas circunstâncias. Os designers de fluxo de trabalho também podem atualizar manualmente o campo.
8. No campo **Limite percentual de exceções para ERT**, insira o desvio percentual do tempo de execução estimado que identifica um tempo de execução de exceção para o fluxo de trabalho.
   O sistema usa um valor-padrão de **20**.
9. Clique em **Atualizar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempos de execução discrepantes do fluxo de trabalho

Os tempos de execução do fluxo de trabalho são identificados como exceções quando são mais longos ou mais curtos que o intervalo de exceção calculado para o fluxo de trabalho.

O intervalo de exceção é calculado automaticamente com os valores de **Tempo de execução estimado** e **Limite percentual de exceções para ERT** nas propriedades do fluxo de trabalho. Esses valores são usados nas fórmulas a seguir.

Fórmulas para calcular intervalos de exceção do fluxo de trabalho

Valor calculado	Cálculo usado	Exemplo
Valor de exceção	**Tempo de execução estimado** * (**Limite percentual de exceções para ERT** / 100)	10 segundos * (20 / 100) 10 segundos * 0,2 = 2 segundos
Intervalo de exceção	(**Tempo de execução estimado** - *Valor de exceção*) a (**Tempo de execução estimado** + *Valor de exceção*)	(10 segundos - 2 segundos) a (10 segundos + 2 segundos) = 8 a 12 segundos

Quando um fluxo de trabalho é executado dentro do intervalo de exceção, o tempo de execução estimado é atualizado automaticamente.

Se um fluxo de trabalho tiver um tempo de execução discrepante, ele aparecerá nos medidores de fluxo de trabalho de exceção do painel de operações de fluxo de trabalho e das páginas iniciais personalizadas.

Atualizações de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho é executado dentro do intervalo de exceção, o tempo de execução estimado é atualizado automaticamente.

O tempo de execução estimado é atualizado com a média móvel cumulativa do valor de tempo de execução mais recente em relação aos tempos de execução anteriores. O valor calculado é arredondado para o segundo mais próximo e armazenado como GlideDateTime .

Por exemplo:

Pontos de dados	Valor mais recente	CRA (Cumulative running average, média cumulativa de execução)	Média cumulativa de execução após o arredondamento para o segundo mais próximo
1	10 segundos	10 segundos	10 segundos
2	12 segundos	11 segundos	11 segundos
3	9 segundos	10,333 segundos	10 segundos

Nota:
Como o sistema faz o arredondamento para o segundo mais próximo, o cálculo é menos preciso no caso de durações curtas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode atualizar manualmente o tempo de execução estimado nas propriedades do fluxo de trabalho.

Workflow Pause Utility

O plug-in Workflow Pause Utility oferece uma funcionalidade que você pode usar para pausar ou retomar todos os contextos de fluxo de trabalho, um subconjunto de contextos de fluxo de trabalho qualificados ou contextos individuais de fluxo de trabalho. Você designa a data e a hora em que os fluxos de trabalho pausados devem ser retomados e pode retomar manualmente fluxos de trabalho individuais, conforme a necessidade.

Depois de ativado, o plug-in Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) atualiza várias tabelas quando você pausa ou retoma fluxos de trabalho. Cada tabela armazena dados específicos relacionados a cada fluxo de trabalho pausado ou retomado.

wf_pause_request

Registra cada solicitação de pausa de fluxo de trabalho. O sistema atualiza e insere automaticamente registros nessa tabela sempre que você pausa contextos de fluxo de trabalho. Ele rastreia a hora de retomada especificada pelo usuário, se a solicitação de pausa ainda está ativa ou não e o número total de atividades de fluxo de trabalho que foram pausadas ou retomadas.

wf_pause_status

Registra o status de cada contexto de fluxo de trabalho pausado. Quando você pausa contextos de fluxo de trabalho, o plug-in espera até que a atividade em execução atual seja concluída e a pausa antes do início da próxima atividade. Ele rastreia a atividade específica na qual o contexto de fluxo de trabalho foi pausado e se ele foi retomado. Se o fluxo de trabalho estiver pausado, ele acompanhará a hora para a qual a retomada está programada.

wf_pause_group_request

Pausa o conjunto específico de contextos de fluxo de trabalho que você designa usando a filtragem em Solicitações de pausa do grupo. Você pode pausar manualmente todos os fluxos de trabalho ativos no momento clicando na caixa de seleção **Pausar todos**.

wf_pause_snapshot

Antes de pausar e depois de retomar um fluxo de trabalho, a tabela registra um snapshot do estado atual do contexto dele. A tabela também registra o estado da atividade em execução no contexto de fluxo de trabalho pausado.

Exemplos de uso

Quando desativa uma instância para manutenção, você pode pausar todos os contextos de fluxo de trabalho ativos ou selecionados e retomá-los após concluir a manutenção.

Você tem um contexto de fluxo de trabalho de integração que atinge um serviço interno que está inativo para manutenção. Você pode pausar o andamento de todas as instâncias desse contexto para a próxima atividade, permitindo que o serviço interno seja restaurado. Depois, os contextos de fluxo de trabalho pausados podem ser retomados.

Ativação do Workflow Pause Utility

Você poderá ativar o plug-in Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) se tiver a função de administrador. Esse plug-in pode incluir dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Pausa e retomada de fluxos de trabalho individuais

Para pausar contextos de fluxo de trabalho individuais, especifique a data e a hora em que o contexto de fluxo de trabalho deve ser retomado. Quando um contexto de fluxo de trabalho é pausado, o sistema salva informações básicas sobre a solicitação de pausa, como a data e a hora de retomada, na tabela wf_pause_request. Um contexto de fluxo de trabalho é retomado automaticamente em uma data e hora especificadas, mas um contexto de fluxo de trabalho pausado pode ser retomado manualmente, conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_publisher, workflow_creator ou workflow_admin
Ative o plug-in Workflow Pause Utility.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione o contexto de fluxo de trabalho individual que você está pausando.
   O **contexto do fluxo de trabalho** é exibido.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Pausar**.
   Uma caixa de diálogo **Entradas de pausa do fluxo de trabalho** é exibida.
4. Na caixa de diálogo **Entradas de pausa do fluxo de trabalho**:

   a. Selecione o ícone de calendário Ícone de para escolher a data e insira a hora em que o fluxo de trabalho deve ser retomado.
   Você pode selecionar a data atual ou uma data futura, mas deve inserir uma hora no futuro.

   A hora deve ser inserida em horas, minutos e segundos. Por exemplo, para pausar o contexto de fluxo de trabalho às 13:30:00 (13h30), selecione a data no calendário e insira 13, 30 e 00 nos respectivos campos de **Hora:**.

   b. Selecione o ícone de marca de seleção quando terminar.

   c. A data e a hora selecionadas aparecem no campo **Retomar 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.

d. Selecione **OK** para retornar a Contextos de fluxo de trabalho.
O fluxo de trabalho selecionado agora está pausado. Use a solicitação de pausa de fluxo de trabalho para monitorar o status.

5. Retomar manualmente um contexto de fluxo de trabalho pausado no momento.
Os fluxos de trabalho pausados são retomados na data e hora especificadas no campo **Retomar em**.

a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.

b. Selecione o contexto de fluxo de trabalho individual que você está pausando.
O **contexto do fluxo de trabalho** é exibido.

c. Em **Links relacionados**, selecione **Retomar**.

Pausa e retomada de todos ou de vários fluxos de trabalho

Use as solicitações de grupo de pausa do fluxo de trabalho para pausar ou retomar grupos de fluxos de trabalho ou todos os fluxos de trabalho ativos. Se estiver pausando um grupo de fluxos de trabalho, use as funções de filtragem para selecionar os fluxos. Se estiver pausando todos os fluxos de trabalho ativos, marque a caixa de seleção "Pausar todos" para indicar que todos aqueles ativos no momento devem ser pausados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_publisher, workflow_creator ou workflow_admin
Ative o plug-in Workflow Pause Utility.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Solicitações de Pausa do Grupo**.
Solicitações de grupo de pausa do fluxo de trabalho aparece e exibe as solicitações existentes.

2. Selecione **Novo**.
Solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho aparece e atribui uma ID de grupo de pausa do fluxo de trabalho.

3. Para pausar todos os fluxos de trabalho ativos, selecione **Pausar todos**e **Atualizar**. No entanto, se você quiser pausar um grupo filtrado de contextos de fluxo de trabalho ativos, ignore esta etapa.
Todos os contextos do fluxo de trabalho ativos na instância no momento são pausados até que você os retome. Use a solicitação de pausa de fluxo de trabalho para monitorar o status deles.

4. Para pausar um grupo filtrado de contextos de fluxo de trabalho ativos, use o campo **Filtro**, especifique as condições da pesquisa e selecione **Atualizar**.
A janela **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe os resultados da pesquisa. Ela atribui uma ID de solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho e indica se o grupo está ativo (true = pausada) ou inativo (ainda não pausado).

5. Para atualizar, retomar ou excluir uma solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho específica, selecione-a.
A janela **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe a solicitação selecionada.

6. Se a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho selecionada estiver ativa (pausada) e você não quiser pausá-la, selecione **Não pausar fluxos**de trabalho de entrada.

7. Se a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho selecionada estiver inativa (ainda não pausada), selecione **Pausar** para pausá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Para a solicitação de grupo de fluxo de trabalho pausada, use o campo **Retomar em** para especificar a data e a hora em que os contextos do fluxo de trabalho pausados devem ser retomados.

   a. Selecione o ícone de calendário Ícone de para escolher a data e insira a hora em que os contextos de fluxo de trabalho devem ser retomados.
   Você pode selecionar a data atual ou uma data futura, mas deve inserir uma hora no futuro.

   A hora deve ser inserida em horas, minutos e segundos. Por exemplo, para pausar o grupo de contexto de fluxo de trabalho às 13:30:00 (13h30), selecione a data no calendário e insira 13, 30 e 00 nos respectivos campos de **Hora:**.

   b. Selecione o ícone de marca de seleção quando terminar.

   c. A data e a hora selecionadas aparecem no campo **Retomar em**.

   d. Selecione **OK** para retornar à Solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho.

9. Selecione **Enviar**.

10. Retomar manualmente contextos de fluxo de trabalho pausados no momento.
    Os contextos do fluxo de trabalho pausados são retomados automaticamente na data e na hora especificadas no campo **Retomar em**.

    a. Navegue até **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho**.

    b. Selecione a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho a retomar.
    A janela **Solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é exibida.

    c. Selecione **Retomar**e depois **Atualizar**.

11. A janela "Solicitação de pausa do grupo de fluxo de trabalho" também contém os campos de informações abaixo.

Formulário de solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Ativo	Indica se o grupo de fluxo de trabalho está pausado.
Contagem de atividade retomada concluída	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas que foram concluídas.
Filtro	Campos de filtragem padrão usados para especificar as condições para seleção de um grupo de contextos do fluxo de trabalho.
Log	Anotações de trabalho da atividade geradas pela solicitação de pausa do grupo.
Contagem de Fluxo de Trabalho sem Transição	Número de contextos de fluxo de trabalho que não foram transicionados quando a solicitação de pausa do grupo foi feita. Quando uma solicitação de pausa de grupo é feita, os contextos de fluxo de trabalho afetados são pausados antes do início da próxima 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.

Campo	Descrição
Contagem de atividade retomada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa do grupo.
Contagem de atividade pausada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho pausadas.
Nome do solicitante	Nome da pessoa que está solicitando a pausa do contexto de fluxo de trabalho.
Porcentagem de pausa	Percentual total de contextos do fluxo de trabalho que estão pausados.
Porcentagem de Reinício	Percentual total de contextos do fluxo de trabalho que foram retomados.
Contagem de Fluxo de Trabalho Total	Número total de fluxos de trabalho correspondentes às condições do filtro especificadas que estão sendo pausados.
Contagem de Fluxo de Trabalho Pausado	Número de contextos de fluxo de trabalho pausados atualmente.

Monitoramento de solicitações de pausa de fluxo de trabalho

Você pode monitorar o status das solicitações de pausa de fluxo de trabalho usando a "Solicitação de pausa de fluxo de trabalho".

Antes de Iniciar

Função necessária: Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Você precisa instalar e ativar o plug-in Workflow Pause Utility.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Solicitações de Pausa**.
   A janela **Solicitações de pausa de fluxo de trabalho** aparece e exibe as solicitações existentes.
2. Selecione a solicitação de pausa de fluxo de trabalho.
   A janela **Solicitações de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe a solicitação selecionada.

Campos da solicitação de pausa de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Número de Solic	Número atribuído exclusivo da solicitação de pausa.
Contagem de atividade retomada concluída	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa.
Pausar Ativo	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho está pausado no momento. Desmarcado indica que não é.
Transição durante pausa	Número de contextos do fluxo de trabalho que não fizeram a transição quando a solicitação de pausa foi realizada. Quando uma solicitação de pausa é feita, os contextos do fluxo de trabalho afetados são pausados antes do início da próxima atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 do fluxo de trabalho	Número de referência do contexto de fluxo de trabalho pausado.
Log	Anotações de trabalho da atividade geradas pela solicitação de pausa do grupo.
Contagem de Atividade Pausada	Data e hora (h:m:s) de retomada do contexto de fluxo de trabalho pausado.
Nome do solicitante	Nome da pessoa que solicitou a pausa de fluxo de trabalho.
Contagem de atividade retomada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa.
Retomar em	Data e hora (h:m:s) em que o conteúdo do fluxo de trabalho está programado para ser retomado.
Tabela	Nome da tabela de registros relacionada.
Aplicação	Aplicação na qual o contexto de fluxo de trabalho é executado.
Contagem de Atividade em Execução	Número de atividades em execução quando o contexto de fluxo de trabalho foi pausado.
Solicitação de Pausa do Grupo	Número de referência da solicitação associada de pausa do grupo, se houver. Só aparece se a solicitação de pausa for resultado de uma solicitação de pausa de grupo.
é Fluxo de Trabalho Concluído	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho foi concluído. Desmarcado indica que não é.
é Fluxo de Trabalho Travado	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho está travado. Desmarcado indica que não é.
Estado	Estado atual do contexto de fluxo de trabalho - pausado ou retomado.
Contagem de Atividades Travadas	Número de atividades do contexto de fluxo de trabalho que estão travadas.
Contagem de Atividade Travada a ser subtraída de Percentual de Pausa	Gravador a quem a solicitação de documentação foi atribuída.

Tradução automática

Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado

O plug-in Encrypted Workflow Scratchpad (com.snc.encrypted.scratchpad) oferece suporte a bloco de anotações criptografado para contexto de fluxo de trabalho e atividades de execução do fluxo de trabalho.

A plataforma é compatível com a criptografia na maioria dos campos, e os fluxos de trabalho podem ser executados em tabelas com campos criptografados. Os dados criptografados costumam ser armazenados no bloco de anotações dos fluxos de trabalho que são executados usando campos criptografados e precisam acessar esses dados após processar uma aprovação, um temporizador ou uma atividade de criação de tarefa.

Os dados no bloco de anotações do fluxo de trabalho não são criptografados por padrão. O mecanismo de fluxo de trabalho é compatível com a criptografia do bloco de anotações e a execução de registros de atividade apenas quando o plug-in Encrypted Workflow Scratchpad está ativado. Depois da ativação, os dados armazenados nos blocos de anotações wf_context e wf_executing são protegidos por um módulo de criptografia do

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mecanismo de fluxo de trabalho privado e não podem ser armazenados em texto sem formatação.

Solicitar ativação do Encrypted Workflow Scratchpad

Solicite a ativação do plug-in Encrypted Workflow Scratchpad (com.snc.encrypted.scratchpad) do pessoal do ServiceNow

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Encrypted Workflow Scratchpad precisa ser ativado por meio de uma solicitação do Suporte e atendimento ao cliente. Você deve ativar e testar completamente o plug-in em uma instância de não produção. Somente após estar satisfeito com os resultados é que você deve solicitar a ativação em uma instância de produção.

Escolha um momento com baixo volume de transações para solicitar a ativação em uma instância de produção. Antes da ativação dele, ative o plug-in Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) e, em seguida, pause todos os fluxos de trabalho ativos. Consulte Workflow Pause Utility. Depois de ativar o plug-in Encrypted Workflow Scratchpad, retome todos os workflows pausados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Ativar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

O Encrypted Workflow Scratchpad ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para Encrypted Workflow Scratchpad

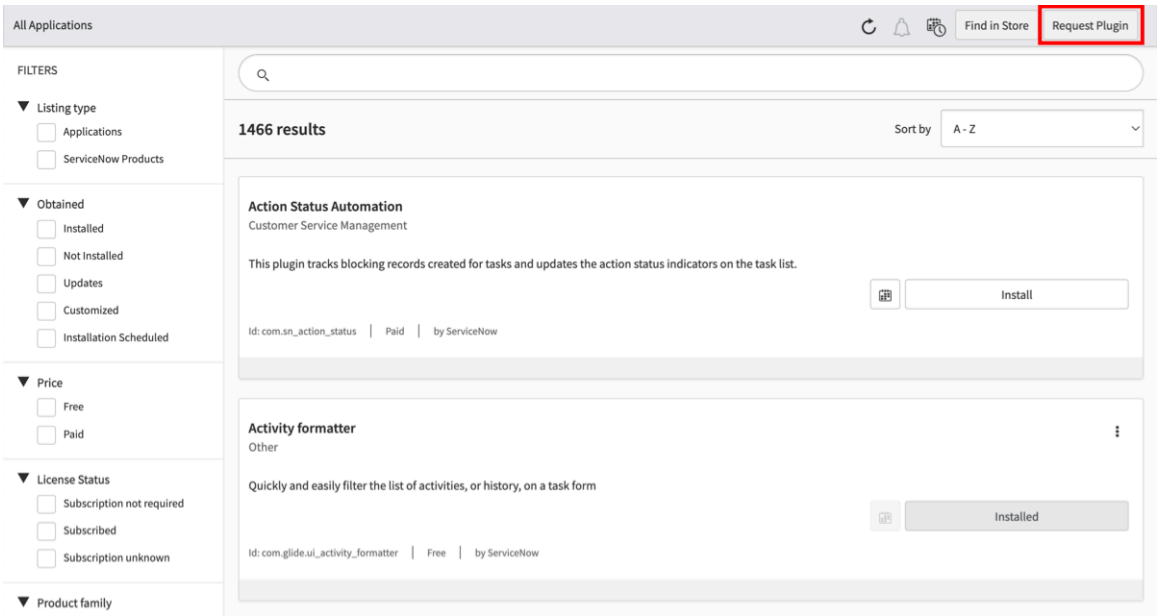
Plug-in	Descrição
Suporte de criptografia [com.glide.encryption]	Permite que campos de texto e arquivos anexados sejam criptografados.

Procedimento

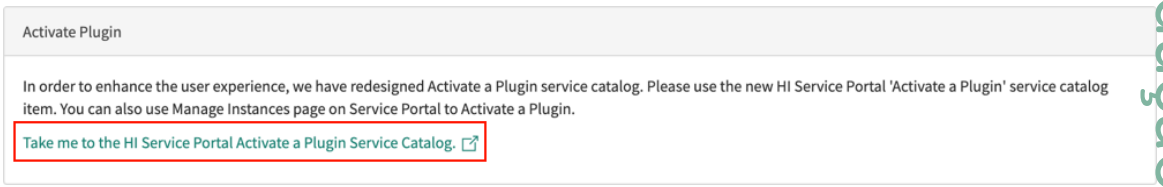
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

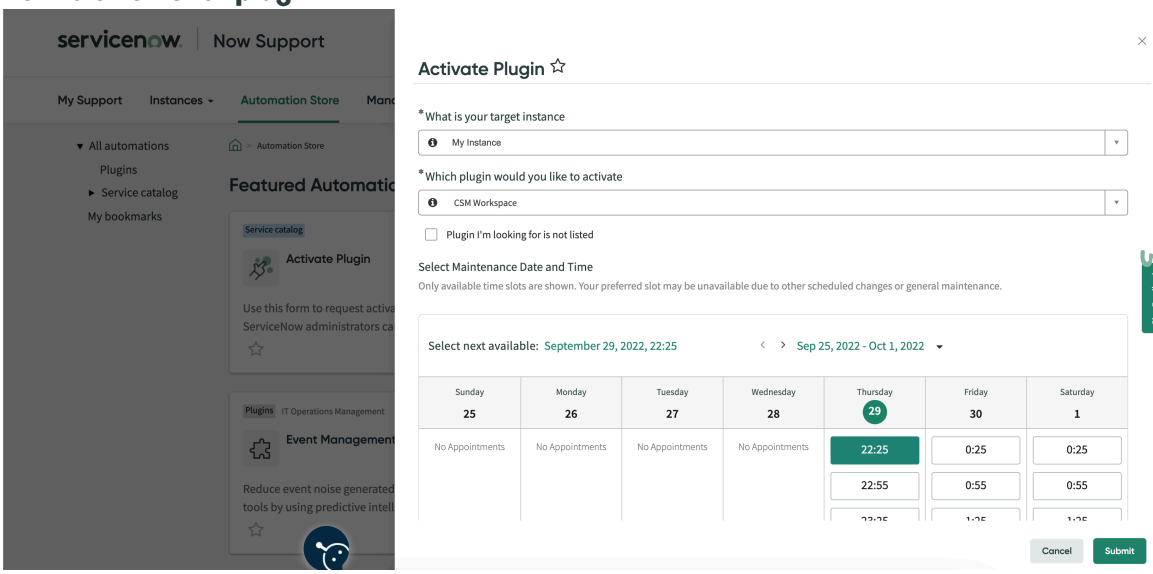
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

O que Fazer Depois

Após a ativação do plug-in, retome todos os workflows pausados. Consulte Pausa e retomada de todos ou de vários fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Solução de problemas de fluxos de trabalho

As ferramentas de solução de problemas para fluxos de trabalho permitem que os administradores isolem caminhos de execução, comparem contextos e acompanhem atividades incompletas.

A linha do tempo do fluxo de trabalho oferece uma representação visual do fluxo de trabalho, incluindo transições e o tempo decorrido para cada atividade. Uma ferramenta de solução de problemas que realça caminhos de execução ajuda os usuários na realização de perícias em um fluxo de trabalho. O recurso de realce pode agrupar diversos caminhos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de execução em várias cores e isolar o processamento de rollback. Use o realçador de fluxo de trabalho para isolar tarefas e aprovações incompletas. Você também pode habilitar um recurso de tempo de desempenho do fluxo de trabalho para solucionar problemas de fluxos de trabalho lentos.

Solução de problemas do caminho de execução nas linhas do tempo

Use os controles em uma linha do tempo de fluxo de trabalho para isolar caminhos de execução específicos ou comparar vários caminhos de execução ao longo do tempo.

As linhas do tempo mostram como as atividades no fluxo de trabalho progrediram em relação umas às outras ao longo do tempo. Isole os caminhos de execução e siga as linhas de transição entre os subfluxos e o fluxo principal. Os tempos de processamento oferecem uma exibição do fluxo de trabalho que você não consegue ter no diagrama de fluxo de trabalho. As dicas das ferramentas fornecem informações precisas sobre cada atividade, como a duração.

Solução de problemas de linha do tempo de fluxo de trabalho

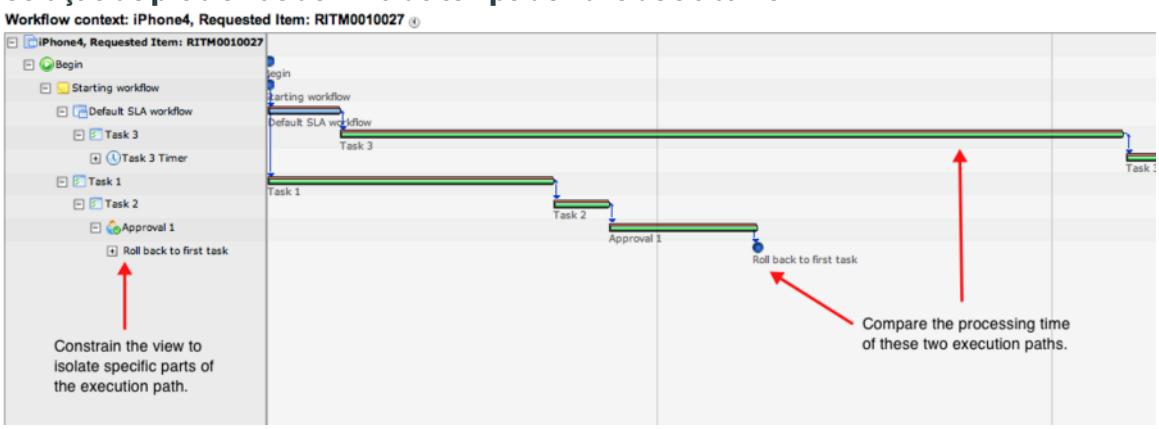


Tabela de histórico de execução

Realce caminhos de execução e rollbacks para localizar atividades que podem ter sido deixadas em estado não resolvido.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Rollbacks, cancelamentos e exclusões durante a execução de um fluxo de trabalho podem impedir que algumas atividades sejam concluídas totalmente. Use o realce na tabela de histórico de execução para determinar quais atividades no fluxo de trabalho foram deixadas em estado não resolvido.

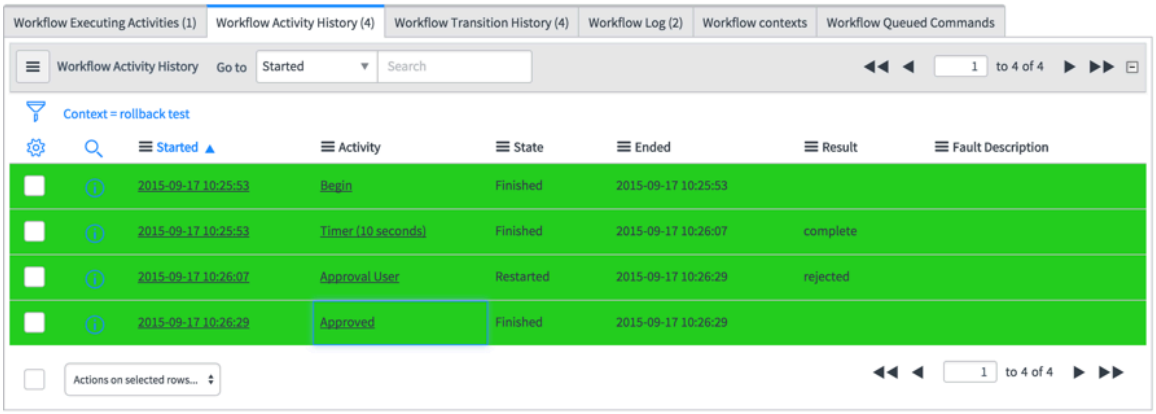
Procedimento

1. Execute o fluxo de trabalho.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Todos os Contextos**.
3. Selecione um contexto para solucionar problemas.
4. No formulário Contexto de fluxo de trabalho, selecione a lista relacionada **Histórico de atividades de fluxo de trabalho**.
5. Clique com o botão direito do mouse em uma atividade e selecione **Depuração do Fluxo de Trabalho** > **Alternar Realce do Caminho de Execução** no menu de contexto.

   Todas as atividades nesse caminho de execução são realçadas em uma cor selecionada pela plataforma. O caminho de depuração mostra todas as atividades concluídas com êxito durante o fluxo de trabalho.

Tradução automática

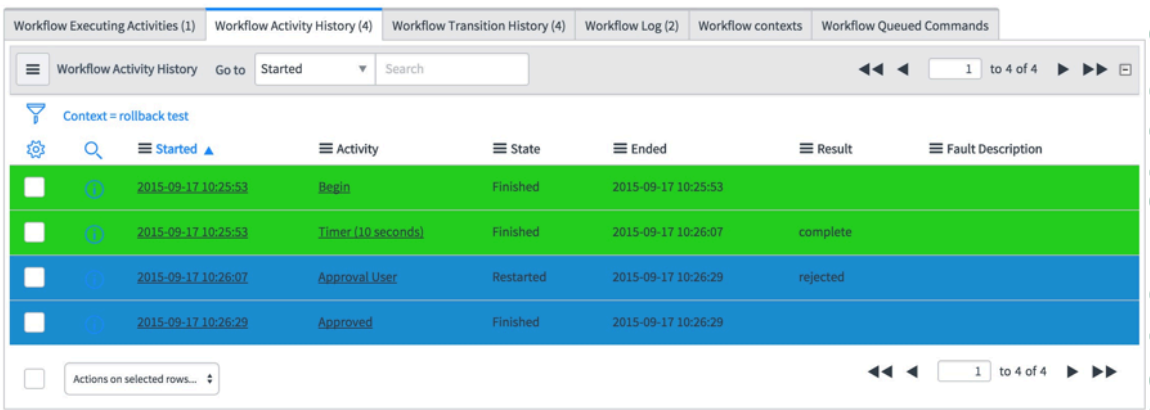
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique com o botão direito do mouse em uma atividade de reversão e selecione **Depuração do Fluxo de Trabalho** > **Alternar Realce de Reversão** no menu de contexto.

   A plataforma realça o caminho de rollback (atividades reiniciadas) em uma cor diferente. Cada cor representa um grupo de atividades que faziam parte da mesma execução de rollback. O realce inclui a atividade que iniciou o rollback. Se você clicar com o botão direito do mouse em uma atividade que não fez parte de um rollback, nenhuma linha será realçada.

   Nota:
   A própria atividade de rollback aparece no caminho de execução e no realce de rollback.



7. Para remover o realce, clique com o botão direito do mouse na lista e selecione uma opção para limpar o caminho de execução ou o realce de rollback.

   Você pode limpar caminhos de rollback individuais ou todos os realces de rollback.

Uso do painel de operações de fluxo de trabalho

No painel de operações de fluxo de trabalho, exiba e adicione widgets para ajudar a monitorar os fluxos de trabalho. Analise o desempenho dos fluxos de trabalho e determine quais deles precisam ser aprimorados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin

Os diferentes níveis de acesso são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**: exiba o painel e atualize os widgets de relatório.
- **Personalizar**: atualize, adicione, exclua e reorganize widgets.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No painel de operações de fluxo de trabalho, você pode clicar nos elementos de widget para exibir os registros que eles representam. Você também pode adicionar novos widgets de relatório que não são exibidos por padrão.

Procedimento

1. Para exibir o Painel de operações de fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Painel de operações de fluxo de trabalho**.

   Os relatórios padrão no painel incluem:

   - Contextos do fluxo de trabalho que fornecem métricas de tempo de execução
   - Fluxos de trabalho ativos iniciados durante um período especificado
   - Fluxos de trabalho executados entre ontem e hoje
   - Fluxos de trabalho por estado para o mês atual
   - Contextos do fluxo de trabalho antigos do mês passado

2. Para encontrar e adicionar mais widgets, clique no ícone **Adicionar conteúdo** (+) no canto superior esquerdo do painel.

O que Fazer Depois

Se um fluxo de trabalho aparecer consistentemente como uma exceção e não houver nenhum erro causando os valores de tempo de execução, você poderá usar os valores de tempo de execução históricos para calcular um novo valor de tempo de execução estimado. Depois, atualize o tempo de execução estimado nas propriedades do fluxo de trabalho.

Medidores de fluxo de trabalho

Vários medidores estão disponíveis para ajudar você a revisar o desempenho dos fluxos de trabalho. Você pode adicionar esses medidores ao painel de operações de fluxo de trabalho ou às páginas iniciais personalizadas.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do 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.

Medidores de fluxo de trabalho

Conteúdo	Descrição
Controles do Painel de ERT >	
Fluxos de trabalho concluídos com exceções para ERT (exceções de percentual)	Identifica fluxos de trabalho que foram concluídos, mas não dentro dos valores de tempo de execução estimado (ERT). Insira um percentual de exceção para ver os fluxos de trabalho que foram executados fora do intervalo de tempo de execução especificado.
Fluxos de trabalho em execução longa com exceções para ERT (exceções de percentual)	Exibe fluxos de trabalho em execução por mais tempo do que o limite de tempo de execução configurado.
Painel de Fluxo de Trabalho >	
Fluxos de trabalho sem registro atual	Exibe contextos de fluxo de trabalho que não têm um registro atual associado.
Medidores > **Contexto do fluxo de trabalho**	
Número de fluxos de trabalho ativos iniciados por hora ao longo do tempo (ontem)	Exibe o número total de fluxos de trabalho em execução por hora durante um determinado período. Por padrão, exibe o número de fluxos de trabalho executados por hora no dia anterior (ontem).
Fluxos de trabalho concluídos de exceções não acumuladas para ERT	Exibe contextos do fluxo de trabalho que foram concluídos fora do valor de exceção de tempo de execução estimado e não acumulados para o valor de tempo de execução estimado.
Contextos do fluxo de trabalho em execução	Exibe o número total de fluxos de trabalho em execução.
Fluxos de trabalho concluídos com sucesso acumulados para ERT	Exibe o número total de fluxos de trabalho concluídos com êxito cuja duração de execução é acumulada para o valor de tempo de execução estimado.
Fluxos de trabalho por estado (este mês)	Exibe o número total de fluxos de trabalho executados em um mês, agrupados pelo estado atual.
Contextos de fluxo de trabalho antigos (em execução desde o mês passado)	Exibe o número total de contextos do fluxo de trabalho em execução para um determinado período por nome de fluxo de trabalho. Por padrão, exibe o número total de contextos do fluxo de trabalho em execução no último mês.
Fluxos de trabalho executados entre ontem e hoje (por tabela)	Exibe fluxos de trabalho que foram executados no último dia agrupados por nome de tabela.

Tempo de desempenho do fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho pode gerar dados de tempo de desempenho detalhados que são úteis para solucionar problemas de fluxos de trabalho lentos.

É preciso que um administrador habilite esta funcionalidade.

Quando o tempo de desempenho do fluxo de trabalho está habilitado, o mecanismo de fluxo de trabalho acompanha os principais dados de desempenho, incluindo várias métricas de velocidade de execução. A tabela Tempo de fluxo de trabalho [wf_workflow_timing] armazena os dados, com um registro para cada contexto de fluxo de trabalho. O registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de tempo do fluxo de trabalho é atualizado quando o mecanismo conclui o fluxo de trabalho, aguarda a conclusão de uma atividade ou sai da execução do fluxo de trabalho.

Propriedades de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho

Os administradores podem habilitar a coleta de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho por meio da definição de propriedades de tempo de execução estimado (ERT).

Os administradores podem usar as métricas de ERT para determinar se a execução dos fluxos de trabalho está mais longa ou mais curta que o esperado e identificar erros no processamento do fluxo de trabalho. O sistema exibe métricas de tempo de execução no painel de operações de fluxo de trabalho.

Habilitação do tempo de desempenho do fluxo de trabalho

O tempo de desempenho do fluxo de trabalho está desabilitado por padrão. Você pode criar uma propriedade do sistema para habilitá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Adicione uma propriedade do sistema com as especificações a seguir.

Atividades de fluxo de trabalho

Referência sobre propriedades de atividades de fluxo de trabalho

Cada atividade desempenha uma tarefa diferente, como a execução de um script, o envio de notificações ou a solicitação de aprovações. As atividades podem ter êxito ou falhar, o que pode resultar na realização de ações por outras atividades.

Para obter informações sobre como configurar os diferentes tipos de atividades, clique no nome de uma atividade na lista abaixo ou consulte Workflow referência de atividades.

Atividades principais disponíveis no sistema de base

- Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho
- Atividades de Workflow condição
- Atividade de notificação fluxo de trabalho
- Atividades do fluxo de trabalho de notificação
- Atividades de subfluxo
- Atividades de fluxo de trabalho da tarefa
- Atividades do temporizador fluxo de trabalho
- Atividades de fluxo de trabalho utilitários

Atividades disponíveis com o Orchestration

As atividades a seguir estão incluídas na Orquestração.

- Pacote de atividades do Active Directory
- Atividades da Orquestração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atividades do PowerShell
- Atividades de puppet

Modelos fornecidos para criar atividades personalizadas

Se o Orchestration estiver ativo no seu sistema, os usuários com as funções apropriadas poderão criar atividades personalizadas usando o designer de atividades do Orchestration do ServiceNow. Para obter informações sobre os modelos oferecidos pelo Orchestration para criação de atividades personalizadas que você pode carregar na ServiceNow Store, consulte Componentes do designer de atividades .

Workflow referência de atividades

Referência da atividade de fluxo de trabalho, organizada por categoria.

Cada atividade desempenha uma tarefa diferente, como a execução de um script, o envio de notificações ou a solicitação de aprovações.

O Workflow executa atividades como a sessão do usuário que as inicia. Os fluxos de trabalho iniciados em operações de registro executam as atividades como a sessão do usuário que realizou a operação de registro. Os fluxos de trabalho iniciados em programações ou reiniciados de temporizadores executam as atividades como o usuário do sistema. Os fluxos de trabalho iniciados em chamadas de script executam as atividades como a sessão do usuário que iniciou o script.

Atividades de aprovação e rollback

As atividades de aprovação e rollback geram e gerenciam aprovações. Nem todos os fluxos de trabalho podem incluir atividades de aprovação. Para mais informações, leia Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades de aprovação e rollback

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho de Ação de aprovação	A atividade **Ação de aprovação** executa uma ação de aprovação na tarefa atual.
Atividade de fluxo de trabalho do Coordenador de aprovação	A atividade do **Coordenador de aprovação** cria uma aprovação cujo resultado depende do resultado de uma ou mais atividades secundárias, incluindo uma ou mais atividades de **Aprovação - Usuário**, **Aprovação - Grupo**e/ou **Aprovação Manual**.
Aprovação - Agrupar atividade de fluxo de trabalho	A atividade **Aprovação - Agrupar** cria registros de aprovação para cada membro de um grupo especificado.
Atividade de fluxo de trabalho Aprovação - Usuário	A atividade **Aprovação - Usuário** cria uma ou mais aprovações de usuários individuais.
Gere atividade de fluxo de trabalho.	A atividade **Gerar** cria registros de tarefa ou aprovação imediatamente a partir de qualquer tarefa ou atividade de aprovação colocada após a atividade **Gerar** no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de aprovação e rollback

Atividade	Descrição
	caminho do fluxo de trabalho. Essas tarefas e aprovações pré-geradas começam quando as atividades de tarefa e aprovação são atingidas durante a execução do fluxo. Isso permite que uma tarefa tenha um conjunto de tarefas ou aprovações sequenciais pré-geradas, mas ainda exija que elas sejam concluídas em ordem.
Atividade de fluxo de trabalho de Aprovações manuais	A atividade de **Aprovações manuais** observa e gerencia todas as aprovações que os usuários adicionam manualmente fora do processo de fluxo de trabalho. Esta atividade seleciona somente aprovações que estão no estado Não solicitado.
Reverter para atividade de fluxo de trabalho	A atividade de **Reverter para** faz a transição diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição de saída.

Atividades de condição

As atividades de condição fornecem ramificação condicional e funcionalidade de operação lógica para fluxos de trabalho.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades de condição

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho If	A atividade **If** verifica uma condição ou script para determinar se uma transição **Sim** ou **Não** deve ser feita.
Atividade de fluxo de trabalho Alternar	A atividade **Alternar** verifica se o valor de um campo ou variável passado é equivalente a um dos vários valores de caso.
Atividade de fluxo de trabalho condicional Aguardar	A atividade **Aguardar condição** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o registro atual corresponda à condição especificada.
Atividade de fluxo de trabalho Aguardar o Evento de WF	A atividade **Aguardar o Evento de WF** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o evento específico seja disparado.

Atividades do Notify

Notify atividades de fluxo de trabalho gerenciam chamadas e mensagens SMS em Notify.

Atividades do Notify

Atividade	Descrição
Atividade Encaminhar chamada do fluxo de trabalho	A atividade **Encaminhar chamada** encaminha uma chamada do Notify para um número de telefone compatível com E.164.
Atividade Entrada fluxo de trabalho	A atividade **entrada** cria um menu de telefone, apresentando uma lista de opções em uma chamada do Notify.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Notify

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho de desconexão	A atividade de **desconexão** desconecta uma chamada telefônica do Notify ativa.
Atividade Reprodução fluxo de trabalho	A atividade **Reprodução** reproduz um arquivo de som em uma chamada do Notify.
Atividade Gravar fluxo de trabalho	A atividade de fluxo de trabalho **Gravar** grava o áudio de um usuário em uma chamada do Notify.
Rejeita fluxo de trabalho	A atividade de fluxo de trabalho **Rejeitar** rejeita uma chamada de entrada do Notify.
Atividade Falar fluxo de trabalho	A atividade de fluxo de trabalho **falar** permite que você reproduza uma mensagem, usando texto para fala, em uma chamada do Notify.
Atividade Encaminhar para cliente Notify fluxo de trabalho	A atividade **encaminhar para cliente Notify** fluxo de trabalho conecta uma chamada telefônica a um cliente Notify WebRTC.
Atividades Chamada fluxo de trabalho	faz chamadas telefônicas de saída usando um fluxo de trabalho do Notify. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.
Atividade fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência	A atividade **Ingressar na chamada em conferência** conecta uma chamada de entrada ou de saída a uma chamada em conferência Notify.
Atividade Enviar SMS fluxo de trabalho.	A atividade de **enviar SMS** fluxo de trabalho para enviar mensagens de texto curtas usando o Notify para os telefones dos usuários. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.
Atividade Colocar em fila fluxo de trabalho	A atividade **Colocar em fila** coloca uma chamada do Notify ativa em uma fila.

Atividades de notificação

As atividades de fluxo de trabalho de notificação notificam os usuários sobre eventos que ocorrem durante o fluxo de trabalho.

Atividades de notificação

Atividade	Descrição
Criar atividade de evento fluxo de trabalho	A atividade **Criar evento** adiciona um evento à fila de eventos, mas não aciona o evento imediatamente.
Atividade de notificação fluxo de trabalho	A atividade de **Notificação** envia um e-mail ou mensagem SMS para usuários ou grupos especificados.

Atividades de subfluxo

As atividades de subfluxo executam e gerenciam fluxos de trabalho de um fluxo de trabalho primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de subfluxo

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho do inicializador de fluxo paralelo	A atividade do inicializador de **fluxo paralelo** inicia vários subfluxos em paralelo.

Atividades da tarefa

Atividades de tarefa criam e modificam tarefas de fluxo de trabalho.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades da tarefa

Atividade	Descrição
Adicionar atividade de anotação de trabalho fluxo de trabalho	A atividade **Adicionar anotações de trabalho** adiciona texto ao campo *Anotações de trabalho* do registro de incidente atual.
Atividade de nota de anexo fluxo de trabalho	A atividade de **Anotação de Anexo** adiciona um anexo ao registro atual.
Atividade da tarefa fluxo de trabalho Catálogo	A atividade da **Tarefa Catálogo** cria um registro de tarefa de catálogo de serviços.
Criar fluxo de trabalho atividade de tarefa	A atividade **Criar tarefa** gera um registro em qualquer uma das tabelas que estendem a tarefa [tarefa].

Atividades do temporizador

As atividades do temporizador pausam os fluxos de trabalho por períodos definidos.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Atividades do temporizador

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho Temporizador de percentual do ANS	A atividade **Temporizador de percentual do ANS** pausa o fluxo de trabalho por uma duração igual a uma porcentagem de um ANS.
Atividade de fluxo de trabalho Temporizador	A atividade **Temporizador** pausa o fluxo de trabalho por um período de tempo especificado.

Atividades de utilitários

As atividades do utilitário fornecem controles sobre o caminho do fluxo de trabalho e outras ferramentas úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de utilitários

Atividade	Descrição
Atividade da ramificação fluxo de trabalho	A atividade **Ramificação** divide o fluxo de trabalho em vários caminhos de transição de uma única atividade.
Atividade Ingressar fluxo de trabalho	A atividade de **ingressar** une vários caminhos de execução em uma transição.
Bloquear atividade fluxo de trabalho	A atividade de **bloqueio** impede que outras instâncias deste fluxo de trabalho continuem após esta atividade até que o bloqueio seja liberado.
Atividade de Mensagem de Log fluxo de trabalho	A atividade de **Mensagem de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.
Atividade de Mensagem de rastreamento de log fluxo de trabalho	A atividade de **Mensagem de rastreamento de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.
Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem REST	A atividade legadas **Mensagem REST** permite que um administrador substitua o endpoint REST ou forneça as variáveis configuradas no módulo Mensagem REST.
Valor de retorno fluxo de trabalho atividade	A atividade de **Valor de Retorno** retorna um valor para um fluxo de trabalho primário, quando executada a partir de um subfluxo.
Executar atividade de Script fluxo de trabalho	A atividade **Executar Script** executa o script especificado no escopo da versão do fluxo de trabalho.
Atividade de definir valores fluxo de trabalho	A atividade **Definir Valores** define valores no registro atual quando o fluxo de trabalho é desativado ou encerrado.
Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem SOAP	A atividade de legadas **Mensagem SOAP** usa mensagens SOAP definidas no plug-in de Serviços Web do Sistema e pode chamar as mensagens usando um MID Server.
Atividade da catraca fluxo de trabalho	A atividade da **catraca** limita o número de vezes que um fluxo de trabalho pode passar pelo mesmo ponto.
Atividade de desbloqueio fluxo de trabalho	A atividade de **desbloqueio** libera um bloqueio que foi colocado anteriormente pela atividade de **bloqueio**.

Atividades fornecidas com a Orquestração

As atividades a seguir estão incluídas na Orquestração.

- Pacote de atividades do Active Directory
- Atividades da Orquestração
- Atividades do PowerShell
- Atividades de puppet

Modelos fornecidos para criar atividades personalizadas

Se a Orquestração estiver ativa no seu sistema, os usuários com as funções apropriadas poderão criar atividades personalizadas usando o ServiceNow Orchestration activity designer. Para obter informações sobre os modelos fornecidos pela Orquestração para criação de atividades personalizadas que você pode carregar no ServiceNow Store, consulte Orchestration custom activity templates

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho

As atividades de aprovação e rollback geram e gerenciam aprovações.

As atividades de aprovação e rollback não estão disponíveis em alguns fluxos de trabalho.

- Com duas exceções, as atividades de aprovação e rollback só estão disponíveis quando o fluxo de trabalho é executado em uma tabela que estende a tarefa. As exceções são as atividades **Aprovação - Usuário** e **Ação** de aprovação, que estão disponíveis globalmente.
- As atividades de aprovação e rollback estarão disponíveis somente se os mecanismos de aprovação estiverem desligados para a tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Se os mecanismos de aprovação estiverem habilitados para a tabela, as atividades de aprovação serão exibidas em cinza e não poderão ser selecionadas. Para saber mais sobre como o fluxo de trabalho e os mecanismos de aprovação interagem, leia Atividades do fluxo de trabalho de aprovação e mecanismos de aprovação.

Atividade de fluxo de trabalho de Ação de aprovação

A atividade **Ação de aprovação** executa uma ação de aprovação na tarefa atual.

Use esta atividade para marcar o registro da tarefa atual como aprovado ou rejeitado.

Nota:
Quando uma atividade de **Ação de Aprovação** é usada para marcar uma tarefa como aprovada, a atividade marca todas as aprovações pendentes como **Não São Mais Necessárias**. Esta atividade se comporta de forma diferente de **Definir Valores** ou **Executar Script** quando usada para definir o valor do campo **Aprovação**.

Resultados

O valor do resultado da atividade é a disposição de aprovação final selecionada pelo aprovador. O valor do resultado pode ser **Aprovado** ou **Rejeitado**. Um designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando a variável `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de ação de aprovação

Campo	Descrição
Ação	A ação a ser executada na tarefa. As opções são: • Marcar tarefa como aprovada • Marcar tarefa como rejeitada • Marcar tarefa como solicitada • Ignorar aprovações pendentes: o sistema define os registros de aprovação como **não mais necessários** e marca a atividade como **aprovada**.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade da Ação de Aprovação

Condição	Descrição
Sempre	O evento ou condição que faz com que a aprovação seja movida para a próxima etapa do fluxo de trabalho.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade da Ação de aprovação

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de `execução` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho do Coordenador de aprovação

A atividade do **Coordenador de aprovação** cria uma aprovação cujo resultado depende do resultado de uma ou mais atividades secundárias, incluindo uma ou mais atividades de **Aprovação - Usuário**, **Aprovação - Grupo**e/ou **Aprovação Manual**.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Para criar uma atividade de **Coordenador de aprovação**, primeiro arraste a atividade para a tela do fluxo de trabalho, fazendo com que o formulário de atividade seja exibido. No formulário de atividade, preencha os campos apropriados e clique em **Enviar**.

Depois de clicar em **Enviar**, a atividade aparece na tela do fluxo de trabalho. A partir daí, especifique as atividades secundárias clicando nos links que aparecem no corpo da atividade.

Quando a atividade do **Coordenador de aprovação** é concluída, todas as aprovações pendentes que foram criadas por qualquer uma das atividades de aprovação do **Coordenador de aprovação** são definidas imediatamente como **Não mais necessárias**. Se um único usuário for chamado como aprovador duas vezes pelo mesmo fluxo de trabalho, como quando um único usuário é um aprovador de produto e um aprovador executivo, todas as aprovações para esse usuário após a primeira serão ignoradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

O valor do resultado da atividade do **Coordenador de aprovação** depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas no campo **Aguardar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade do Coordenador de aprovação

Campo	Descrição
Aguardar	Indica o que esperar para indicar que a atividade de aprovação foi aprovada ou rejeitada. As opções são: • **Qualquer atividade secundária a ser aprovada:** qualquer atividade secundária (Usuário, Grupo ou Aprovação Manual) que seja concluída com um resultado de **aprovado** faz com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todas as atividades secundárias a serem aprovadas:** todas as atividades secundárias do **Coordenador de aprovação** devem ser concluídas com um resultado de **aprovado** para fazer com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **A primeira aprovação ou rejeição de qualquer atividade secundária:** a primeira atividade secundária que for concluída com um resultado **aprovado** ou **rejeitado** fará com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com o mesmo resultado. • **Condição baseada em script:**chame um script para determinar como gerenciar uma aprovação ou rejeição.
Quando ocorrer uma rejeição Somente aparece se **Aguardar** estiver definido como **Todas as atividades secundárias a serem aprovadas** ou **Qualquer atividade secundária a ser aprovada**.	Especifique o que o coordenador deve fazer quando vir uma rejeição de qualquer uma das atividades secundárias. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade do **Coordenador de aprovação** com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas de outras atividades secundárias antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade do Coordenador de aprovação

Campo	Descrição
	Além disso, se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer atividade secundária para aprovar**, a conclusão de uma única atividade secundária com um resultado de **aprovado** fará com que a atividade do **Coordenador de Aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo que outras atividades secundárias tenham sido concluídas com um resultado de **rejeitado**.

Script de aprovação
 	
Somente aparece se **Aguardar** estiver definido como **Condição com base no script**.
	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a *resposta* variável como aprovado ou rejeitado para indicar o status de aprovação geral para esta aprovação. Quando chamada, a seguinte variável está disponível para o script:
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade do Coordenador de aprovação

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade do Coordenador de aprovação

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de atividade do Coordenador de aprovação

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Aprovação - Agrupar atividade de fluxo de trabalho

A atividade **Aprovação - Agrupar** cria registros de aprovação para cada membro de um grupo especificado.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

A aprovação do grupo é aprovada ou rejeitada com base nas aprovações do usuário, de acordo com a lógica especificada no campo **Aguardar**.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando activity.result de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor do resultado é a disposição de aprovação final. Esta disposição depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas nos campos **Aguardar** ou **Quando alguém rejeitar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Aprovação - Agrupar quando Especifique quando esta atividade gera um registro de aprovação de grupo.	
Condição	Condições que, se atendidas, farão com que a aprovação do grupo seja gerada. Se as condições não forem atendidas, a aprovação será ignorada.
Aprovação - Aprovadores de grupo Especifique os grupos cuja aprovação será solicitada.	
Grupos	Os grupos cuja aprovação será solicitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	Para editar este campo, clique no ícone de cadeado. Para selecionar grupos específicos por nome, use a lista de pesquisa. Para selecionar grupos de valores de campos no registro atual em tempo de execução, clique no ícone de árvore. Cada membro do grupo receberá um registro de aprovação individual. Se nenhum grupo for selecionado, a atividade definirá automaticamente a aprovação como **Aprovado**.
Aprovação - Condição do grupo Especifique como a atividade decidirá aprovar ou rejeitar a aprovação do grupo, com base nas respostas de membros individuais do grupo.	
Aguardar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que aprovações ou rejeições individuais resultam na aprovação ou na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Uma aprovação de cada grupo:** qualquer usuário de cada grupo pode aprovar e a primeira aprovação de cada grupo faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Uma aprovação de qualquer grupo:** qualquer usuário de qualquer grupo pode aprovar e a primeira aprovação de qualquer grupo faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Uma aprovação todos em todos os grupos:** todos os usuários de todos os grupos devem aprovar para fazer com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de cada grupo:** a primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário em cada grupo é usada para indicar o estado da aprovação do grupo (veja abaixo como uma rejeição é tratada). Indica o que acontece quando qualquer usuário rejeita sua solicitação de aprovação. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Primeira resposta de qualquer grupo:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário em qualquer grupo faz com que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** ou **rejeitado**. • **Condição baseada no script:** sempre que um usuário aprova ou rejeita, o **Script de aprovação** é chamado para determinar se a atividade deve ser concluída.

Script de aprovação
 	
Somente aparece quando **Aguardar** estiver definido como Condição com base no script.
	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a variável *resposta* como aprovada ou rejeitada para indicar o status de aprovação geral para esta aprovação.
	
	Este script é responsável por definir o estado de aprovação para cada grupo que faz parte desta atividade de aprovação antes de retornar o estado de aprovação geral para todos os grupos.
	
	Quando chamadas, as seguintes variáveis estão disponíveis para o script para todos os grupos que fazem parte desta atividade de aprovação:
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	
	E para cada grupo:
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	
	Observação: iterar os grupos usando:
	`for (var id in groups) {`
	`var group = groups[id];`
	`... group.total ...`
	`}`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição

	Observação: obtenha o objeto do grupo usando o seguinte código (para obter coisas como o nome do grupo que está sendo iterado):
	`var objGroup = fncGetGroupObj(id);`
	`var strGroupName = objGroup.name;`
	
	`function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)`
	`{`
	`var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');`
	`objGroupApproval.get(sidGroupApproval);`
	
	`var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');`
	
	`objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);`
	
	`return objGroup;`
	`}`
	
	Os scripts de aprovação também permitem cálculos. Por exemplo, se apenas metade das aprovações forem necessárias:
	`if (counts.approved/counts.total > .49) {`
	`answer = 'approved';`
	`}`
	`else if (counts.rejected/counts.total > .50) {`
	`answer = 'rejected';`
	`}`

Quando alguém rejeitar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que rejeições individuais resultam na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. **Nota:** Se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um para aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.
Aprovação - Programação de grupo Especifique como o fluxo de trabalho calcula a data de início esperada e a data de vencimento do registro de aprovação. Depois que você tiver selecionado um valor para "Data de vencimento baseada em" e "Programação baseada em", os campos apropriados serão exibidos.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como uma duração especificada pelo usuário	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	• **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
como um campo de fuso horário.	
Aprovação - Avançado Se desejar, grave um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.	
Avançado	Marque esta caixa de seleção para gravar um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações. Use o **Script de grupos adicionais** para personalizar as aprovações de grupo.

Script de grupos adicionais	Se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada, este script será chamado para determinar a criação de qualquer aprovação de grupo adicional. O script precisa definir a variável *resposta* para uma lista separada por vírgulas de IDs de grupo ou uma matriz de IDs de grupo para adicionar como grupos de aprovadores. Por exemplo:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Condições

As condições a seguir determinam qual transição será executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Aprovação - Condições de atividade de grupo

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Aprovação - Estados de atividade de grupo

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Estados de atividade de grupo

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Aprovação - Usuário

A atividade **Aprovação - Usuário** cria uma ou mais aprovações de usuários individuais.

Resultados

O valor do resultado é a disposição de aprovação final. Esta disposição depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas nos campos **Aguardar** ou **Quando alguém rejeitar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
Aprovação - Usuário quando Especifique quando esta atividade gera um registro de aprovação de usuário.	
Condição	Condições que, se atendidas, farão com que a aprovação individual seja gerada. Se as condições não forem atendidas, a aprovação será ignorada.
Aprovação - Aprovadores de usuário Especifique os usuários cuja aprovação será solicitada.	
Usuários	Os usuários da aprovação. Use o ícone de árvore para selecionar campos de referência de usuário do registro atual para criar aprovações, como `${assigned_to}`. Se nenhum usuário for selecionado, a atividade definirá automaticamente a aprovação como **Aprovado**. **Nota:** O fluxo de trabalho gerencia somente os registros de aprovação gerados pela atividade do usuário de aprovação. Depois de iniciar o fluxo de trabalho, as aprovações recém-adicionadas não afetam o contexto do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
Grupos	Grupos cujos membros também devem receber aprovações. Observe que isso é diferente da atividade **Aprovação - Grupo**, que cria uma aprovação de grupo além das aprovações individuais. O ícone de árvore pode ser utilizado para selecionar campos de referência de usuário do registro atual para criar aprovações, como $ {assignment_group}.
Condição de Aprovação - Usuário Especifique como a atividade decidirá aprovar ou rejeitar a aprovação com base nas respostas dos aprovadores individuais.	
Aguardar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que aprovações individuais resultam na aprovação da atividade. As opções são: • **Qualquer pode aprovar:** qualquer usuário pode aprovar e a primeira aprovação faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todos devem aprovar:** todos os usuários devem aprovar (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de qualquer um:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário faz com que a atividade seja concluída. • **Condição baseada no script:** sempre que um usuário aprova ou rejeita, o **script de aprovação** é chamado para determinar se a atividade deve ser concluída.
Quando alguém rejeitar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que rejeições individuais resultam na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. **Nota:** Observe que se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um pode aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.
Coluna de Aprovação	Uma cadeia de caracteres para o nome do campo de aprovação na tabela em que o fluxo de trabalho está sendo executado. O valor padrão é **aprovação**, que é o campo na tabela de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
	Nota: Use o nome do campo, não sua etiqueta. Se estiver usando campos de coluna de aprovação personalizados e registros de coluna de aprovação, use as atividades Definir valor no fluxo de trabalho para definir os campos da coluna Aprovação personalizados.
Coluna do Diário de Aprovação	

Script de Aprovação	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a variável *resposta* como aprovada ou rejeitada para indicar o status de aprovação para esta aprovação. Quando chamado, as seguintes informações estão disponíveis:
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Programação da Aprovação - Usuário Especifique como o fluxo de trabalho calcula a data de início esperada e a data de vencimento do registro de aprovação. Depois que você tiver selecionado um valor para "Data de vencimento baseada em" e "Programação baseada em", os campos apropriados serão exibidos.	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida	O número específico de dias e horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
como uma duração especificada pelo usuário	
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como	A **Programação** predefinida de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
uma programação específica.	
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Aprovação - Avançado Se desejar, grave um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.	
Avançado	Marque esta caixa de seleção para gravar um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.
Script de aprovadores adicionais	Se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada, este script será chamado para determinar a criação de quaisquer aprovações de usuário adicionais a serem criadas. O script precisa definir a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição

	variável *resposta* para uma lista separada por vírgulas de IDs de grupo ou uma matriz de IDs de grupo para adicionar como aprovadores. Por exemplo:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Condições

As condições a seguir determinam qual transição será executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade da Aprovação - Usuário

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade da Aprovação - Usuário

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Gere atividade de fluxo de trabalho.

A atividade **Gerar** cria registros de tarefa ou aprovação imediatamente a partir de qualquer tarefa ou atividade de aprovação colocada após a atividade **Gerar** no caminho do fluxo de trabalho. Essas tarefas e aprovações pré-geradas começam quando as atividades de tarefa e aprovação são atingidas durante a execução do fluxo. Isso permite que uma tarefa tenha um conjunto de tarefas ou aprovações sequenciais pré-geradas, mas ainda exija que elas sejam concluídas em ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Por padrão, o fluxo de trabalho não cria tarefas ou aprovações até que as atinja no fluxo de trabalho.

A atividade **Gerar** segue todas as transições do fluxo de trabalho para cada atividade. Para cada atividade:

- Se for uma atividade de tarefa, cria a tarefa e define:
  - O **Estado** como **Pendente**
  - A **Data de início esperada**
  - A **Data de vencimento**

  Nota:
  As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

- Se for uma atividade de aprovação, cria as aprovações e define:
  - O **Estado** de aprovação como **Não solicitado**
  - A **Data de início esperada**
  - A **Data de vencimento**

  Nota:
  As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

As datas de início e vencimento esperadas são calculadas com base na **duração esperada** de todas as tarefas e aprovações entre a atividade **Gerar** e a atividade que está sendo atualizada. No caso de um caminho ramificado (entre uma atividade **Ramificação** e **Ingresso**), a duração maior será usada para todas as atividades pós-ramificação.

A atividade **Gerar** pode ser usada mais de uma vez e todas as tarefas ou aprovações serão atualizadas com informações atualizadas. Isso é útil em situações em que a lista de aprovadores ou outras informações importantes ainda podem ser editadas enquanto o fluxo de trabalho está em andamento e pode ser necessário atualizar ou corrigir as aprovações ou tarefas geradas.

Para excluir um conjunto de atividades da atividade **Gerar**, marque a caixa de seleção **Ignorar durante a geração** em qualquer condição e suas transições não serão seguidas durante o processo de geração. Por padrão, as seguintes condições têm a caixa de seleção **Ignorar durante a geração** marcada:

- **Rejeitado** (para qualquer uma das atividades de aprovação)
- **Nenhuma** condição de atividade **If**
- **Continuar** a condição da atividade da **catraca**
- Condição**incompleta** da atividade de **ingresso**

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Gerar aprovações	Se selecionado, as aprovações serão criadas ao se executar a atividade **Gerar**. Se desmarcada, as aprovações serão usadas para calcular sua duração estimada, mas nenhuma aprovação será criada.
Gerar tarefas	Se selecionada, as tarefas serão criadas ao se executar a atividade **Gerar**. Se desmarcada, as tarefas serão usadas para calcular sua duração estimada, mas nenhuma aprovação será criada.

Estados

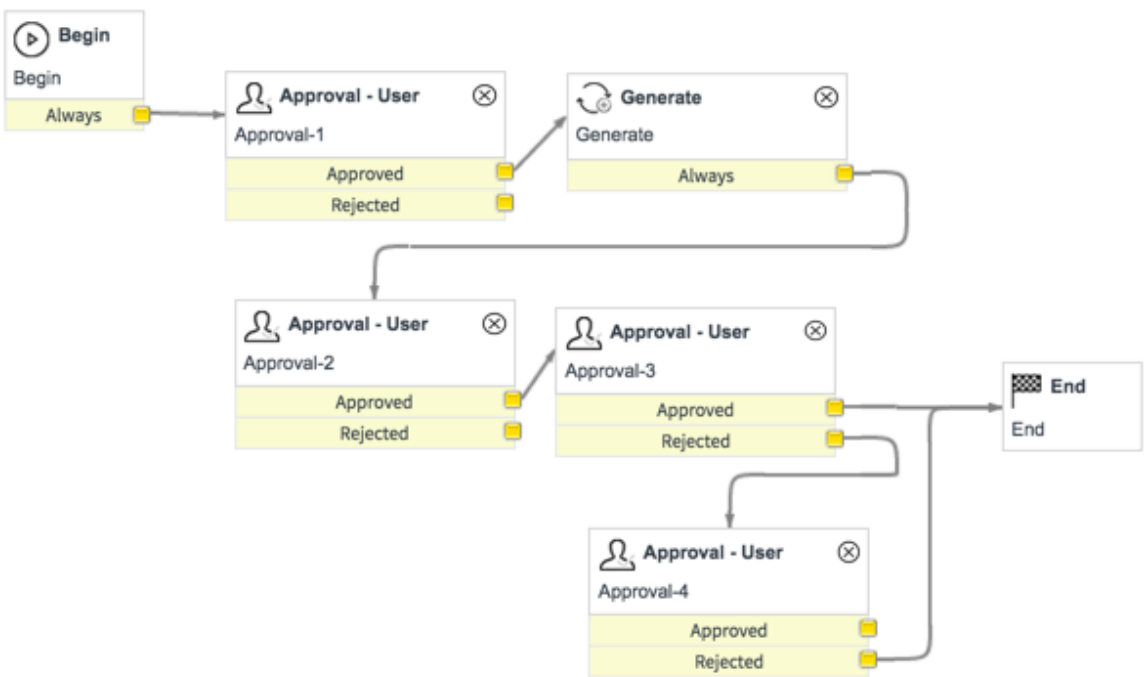
O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Gerar estados de atividade

Estado	Descrição
Executando	A atividade está em execução.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Exemplo

Gere fluxo de trabalho.



Neste exemplo, as seguintes aprovações são geradas:

- Aprovação-2
- Aprovação-3

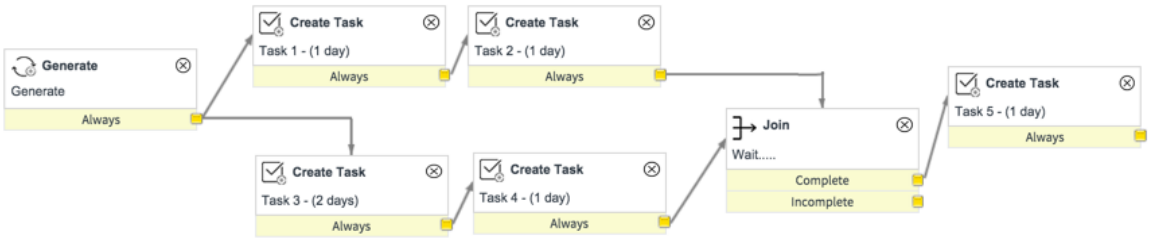
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aprovação-4 é ignorada, já que a condição **Rejeitada** de Aprovação-3 foi ignorada **durante a geração**.

Aqui está um exemplo do uso da atividade **Gerar** que descreve as datas de início e vencimento esperadas:

Gerar início do fluxo de trabalho e data de vencimento



Neste exemplo, se a atividade **Gerar** fosse executada em 1º de janeiro de 2016, as seguintes datas de início e vencimento esperadas seriam definidas para as tarefas geradas.

Tarefa	Data de início esperada	Motivo	Data de vencimento
Tarefa 1 (1 dia)	1º de janeiro de 2016		2 de janeiro de 2016
Tarefa 2 (1 dia)	2 de janeiro de 2016	A tarefa 1 é 1 dia	3 de janeiro de 2016
Tarefa 3 (2 dias)	1º de janeiro de 2016		3 de janeiro de 2016
Tarefa 4 (1 dia)	3 de janeiro de 2016	A tarefa 3 é 2 dias	4 de janeiro de 2016
Tarefa 5 (1 dia)	4 de janeiro de 2016	A tarefa 4 termina a mais recente antes de Ingressar	5 de janeiro de 2016

Observe que a Tarefa 5 começa em 4 de janeiro de 2016, já que o caminho mais longo (com base nas datas de vencimento) para o **Ingresso** é a Tarefa 3/Tarefa 4.

Atividade de fluxo de trabalho de Aprovações manuais

A atividade de **Aprovações manuais** observa e gerencia todas as aprovações que os usuários adicionam manualmente fora do processo de fluxo de trabalho. Esta atividade seleciona somente aprovações que estão no estado Não solicitado.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Se não houver aprovações manuais pendentes quando esta atividade for executada, a atividade será concluída imediatamente com um resultado de **aprovado**. Esta atividade não cria registros de aprovação. Use esta atividade para pausar o fluxo de trabalho quando um usuário adicionar uma aprovação manual a um registro com um fluxo de trabalho associado e ele estiver no estado Não solicitado. O fluxo de trabalho aguarda a aprovação ser encerrada antes de prosseguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor do resultado da atividade é a disposição de aprovação final determinada pelas ações de aprovação executadas pelos aprovadores. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado
- Erro

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de Aprovações manuais

Campo	Descrição
Aguardar	Indica o que esperar para indicar que a atividade de aprovação foi aprovada ou rejeitada. As opções são: • **Qualquer aprovação manual de usuário ou grupo:** qualquer usuário pode aprovar e a primeira aprovação faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todos as aprovações manuais de usuário ou grupo:** todos os usuários devem aprovar (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de qualquer aprovação manual:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário faz com que a atividade seja concluída.
Quando alguém rejeitar	Indica o que acontece quando qualquer usuário rejeita sua solicitação de aprovação. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. Além disso, se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um pode aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de atividades de Aprovações manuais

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade de Aprovações manuais

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de `execução` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Reverter para atividade de fluxo de trabalho

A atividade de **Reverter para** faz a transição diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição de saída.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Reverter para determina quais atividades serão redefinidas com base na sequência de fluxo de trabalho real (anexos de linha de transição) de atividades entre ele e a atividade transicionada para, não a ordem de execução. **Reverter para** marca todas as aprovações que fizeram a transição entre a reversão e a atividade de transição como **Ainda não solicitadas** e as tarefas como **Abertas** ou **Pendentes**.

Use a atividade de **Reverter para** para todos os fluxos de trabalho em que várias reversões são necessárias. **Reverter para** não tem variáveis.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Condições da atividade Reverter para

Condição	Descrição
Sempre	O evento ou condição que faz com que a aprovação seja revertida para a etapa anterior do fluxo de trabalho.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de Reverter para

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Comportamento de reverter para

A atividade de **reverter para** transicionar diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição.

Use a atividade de **Reverter para** para todos os fluxos de trabalho em que várias reversões são necessárias. **Reverter para** redefine a tarefa de destino (a transição direta) para **Abrir**. Todas as tarefas executadas entre a atividade de **Reverter para** e a tarefa de destino (tarefa revertida) são definidas como **Pendentes**.

(0) Início

(1) Mensagem de log

(2) Tarefa 1

(3) Tarefa 3

(4) Tarefa 2

(5) Temporizador

(6) Aprovação 1

(7) Reverter para a primeira tarefa

(8) Tarefa 1

(9) Tarefa 2

(10) Aprovação 1

(11) Aprovação de logs

(12) Ingressar

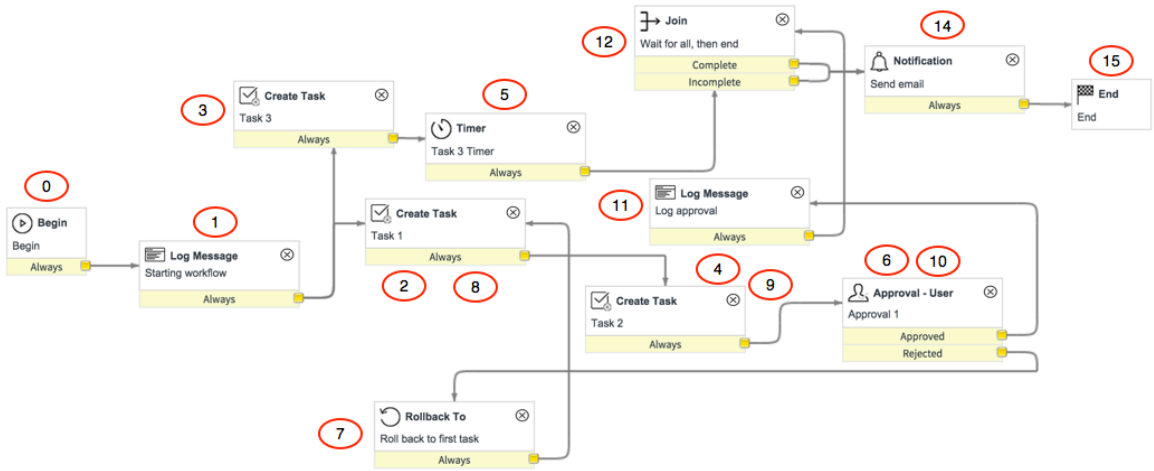
(14) Enviar e-mail

(15) Fim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reverter para fluxo de trabalho



Histórico de transição

O estado da Tarefa 3 (3) não muda, já que esta atividade não faz a transição direta da atividade de destino de reversão. Para ver quais atividades foram revertidas, selecione a lista relacionada **Histórico de transição de fluxo de trabalho** e observe a coluna **Revertida**.

A atividade de **Reverter para** (7) atualiza as seguintes atividades:

(8) Tarefa 1: redefinir como **Aberto**

(9) Tarefa 2: redefinir como **Pendente**

(10) Aprovação 1: redefinir como **Ainda não solicitado**

Reverter para transição de fluxo de trabalho

Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | **Workflow Transition History (15)** | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

Atividade de Reverter para

Quando as condições em um fluxo de trabalho acionam uma atividade de **Reverter para**, o fluxo de trabalho retrocede o processamento para uma atividade especificada no fluxo de trabalho e redefine determinadas atividades que já foram executadas de volta ao estado original. Isso é útil ao lidar com uma falha inesperada ou como parte de um fluxo lógico programado.

Quando uma atividade é redefinida durante uma reversão de fluxo de trabalho, acontece o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As aprovações são redefinidas como **Não solicitadas**.
- As tarefas são redefinidas como **Abertas** ou **Pendentes**. Um caminho de fluxo de trabalho de reversão não pode criar novas tarefas.

Atividades que executam operações externas do sistema, como excluir um arquivo ou enviar um e-mail, não são revertidas. Somente os estados de aprovação e atividade da tarefa são redefinidos.

Um fluxo de trabalho pode conter uma única reversão, várias reversões ou reversões aninhadas em fluxos de trabalho mais complexos. A atividade **Reverter para** redefine atividades com base na sequência de fluxo de trabalho real (anexos de linha de transição) de atividades entre ele e a atividade transicionada para, ao invés de usar a ordem de execução para determinar de onde o processo deve recomeçar.

Atividades de Workflow condição

As atividades de condição fornecem ramificação condicional e funcionalidade de operação lógica para fluxos de trabalho.

Atividade de fluxo de trabalho If

A atividade **If** verifica uma condição ou script para determinar se uma transição **Sim** ou **Não** deve ser feita.

Se o criador do fluxo de trabalho especificar a **Condição** e o script **Avançado**, ambos deverão ser avaliados com êxito para que a atividade faça a transição **Sim**.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando activity.result de dentro de um campo de **Script** do registro de atividade. Por padrão, o valor do resultado da atividade é o resultado final da condição ou do script especificado. Os valores de resultado possíveis são:

- Sim
- Não

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada da atividade If

Campo	Descrição
Condição	Se especificado e se o registro atual corresponder à condição, a transição **Sim** será feita.
Avançado e Script	Para especificar um script, marque a caixa de seleção **Avançado**. Você pode inserir um script que será avaliado. Se o seu script definir a resposta da variável como `sim`, a transição **Sim** será realizada. Caso contrário, **nenhuma** transição será realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

As condições a seguir determinam qual transição virá após a atividade.

Condições de atividade If

Condição	
Sim	Obtida quando a condição, se especificada, corresponder e o script **Avançado**, se especificado, retornar sim.
Não	Obtida quando a condição não corresponder ou o script **Avançado**, se especificado, retornar não.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade If

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelado.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Alternar

A atividade **Alternar** verifica se o valor de um campo ou variável passado é equivalente a um dos vários valores de caso.

O comportamento da atividade switch é semelhante a uma declaração switch em Java.

Ao criar uma atividade switch, selecione uma **Variável** ou **Campo** para verificar em relação às condições de atividade para um valor de campo correspondente. Quando o valor passado nesta variável ou campo corresponde ao valor definido no campo **Condição** da condição de atividade, o fluxo de trabalho avança por essa condição de atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

A variável ou campo selecionado na **variável** de atividade ou **campo** determina os valores de resultado possíveis.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Switch

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Variável** ou **Campo** como o tipo de valor a ser verificado em relação às condições disponíveis. Esta seleção define o rótulo e as opções disponíveis para o outro campo.
Variável ou Campo	Selecione a origem do valor comparado às condições de atividade do switch. O rótulo do campo e as opções disponíveis dependem do **Tipo** de seleção. • **Variável:** selecione qualquer variável do catálogo de serviços. • **Campo:** selecione qualquer campo da **Tabela** definida nas propriedades de fluxo de trabalho.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

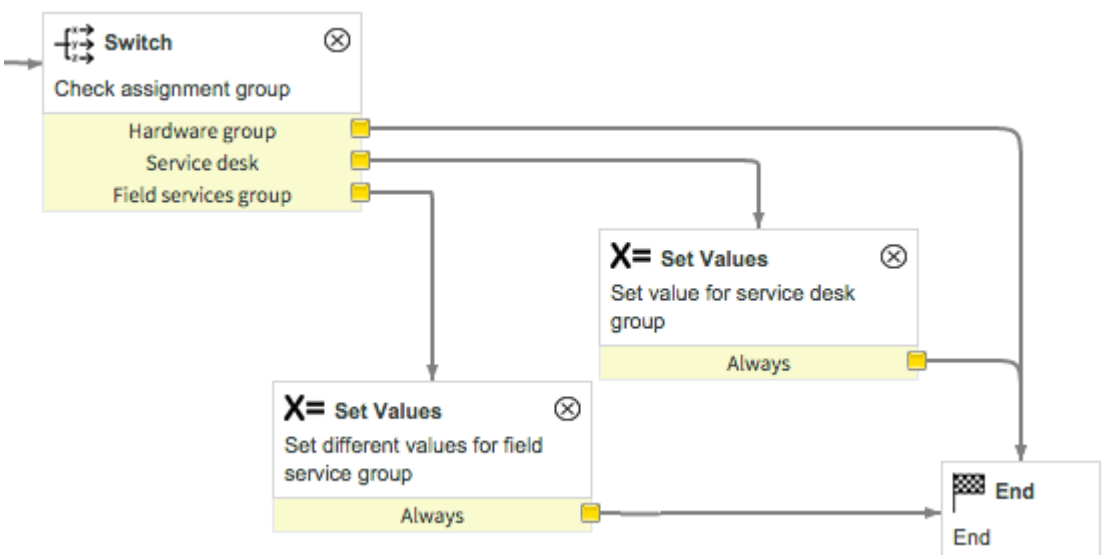
Estados da atividade Switch

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Exemplo

Você pode criar uma atividade switch que define diferentes valores de campos em um incidente com base no grupo de atribuição do registro de incidente.

Exemplo de atividade de alternância

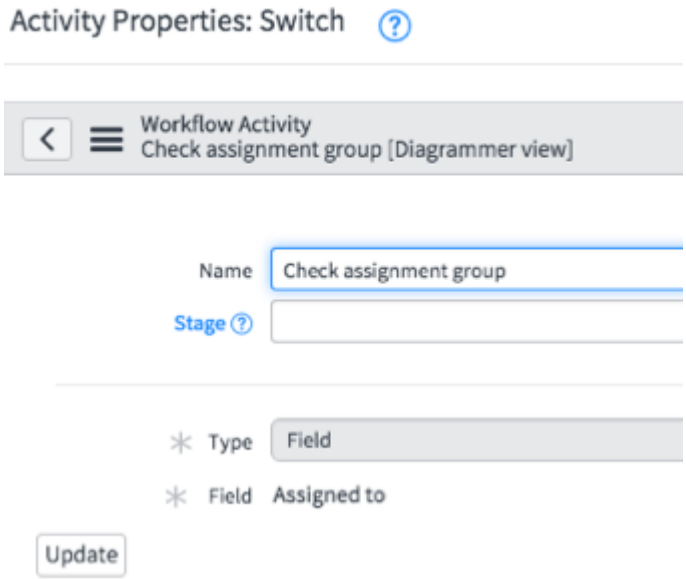


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O **Campo** selecionado é o campo do incidente **Atribuído a**.

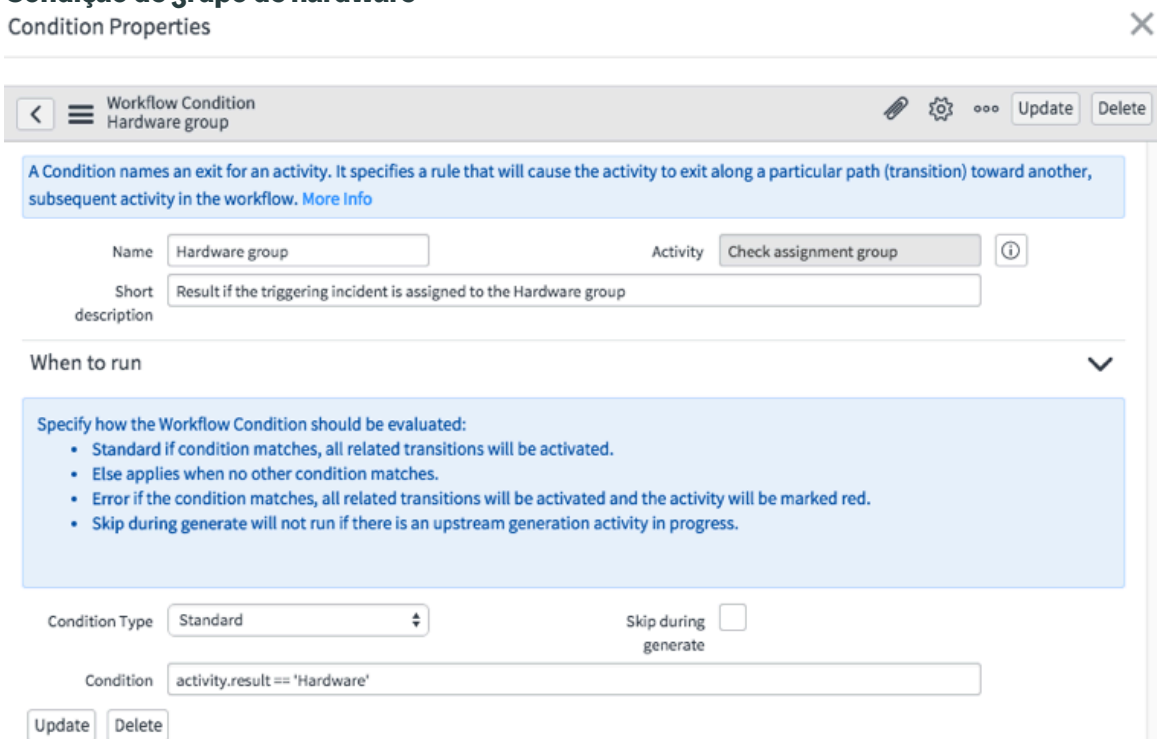
Alternar campo de atividade



Se o valor do campo **Atribuído a** do incidente de acionamento do fluxo de trabalho for **Central de serviços** ou **Serviços de campo**, o fluxo de trabalho preencherá os valores no registro do incidente antes de continuar. Se o valor **Atribuído a** for **Hardware**, o fluxo de trabalho continuará sem preencher nenhum valor de campo.

O tipo de condição (Padrão, Else ou Erro) é usado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho.

Condição de grupo de hardware



Atividade de fluxo de trabalho condicional Aguardar

A atividade **Aguardar condição** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o registro atual corresponda à condição especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho avalia a atividade **Aguardar a condição** sempre que o registro atual é atualizado. Use esta atividade para pausar um fluxo de trabalho indefinidamente até que um critério específico seja atendido por uma atualização de registro. Para pausar um fluxo de trabalho por uma duração programada, consulte Atividades do temporizador fluxo de trabalho.

Para que o fluxo de trabalho considere a condição atendida, todas as condições especificadas - seja no construtor ou em um script - devem ser verdadeiras.

Nota:
Uma **atividade Aguardar condição** deve ser usada somente para aguardar um evento externo, como uma atualização de registro, e não um de um fluxo de trabalho que defina um valor. Se você tiver um fluxo de trabalho definindo um valor e quiser aguardar até que esse mesmo campo seja visto como "alterado", tente inserir um temporizador de um segundo.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. As transições de atividade quando o valor do resultado é verdadeiro.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Aguardar as variáveis de entrada da atividade condicional

Campo	Descrição
Condição	O fluxo de trabalho é pausado nesta atividade até esta condição corresponder ao registro atual.
Script de condição	Se especificado, o fluxo de trabalho será pausado nesta atividade até este script definir a variável *“resposta”* como verdadeira.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Aguardar os estados da atividade condicional

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função *onExecute* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelado.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade de fluxo de trabalho Aguardar o Evento de WF

A atividade **Aguardar o Evento de WF** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o evento específico seja disparado.

Use esta atividade para aguardar outra atividade para disparar um evento. Eventos de outras atividades são acionados em um script usando a chamada de API workflow.fireEvent('eventName').

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Esta atividade faz a transição quando o evento especificado é acionado.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada da atividade Aguardar Evento de WF

Campo	Descrição
Aguardar Evento	Um nome de evento para acionar o fluxo de trabalho.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade Aguardar o Evento de WF

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividades do fluxo de trabalho do Notify

Notify atividades de fluxo de trabalho gerenciam chamadas e mensagens SMS em Notify.

Todos os fluxos de trabalho Notify que gerenciam uma chamada telefônica devem ser executados na tabela notify_call. Atividades relacionadas a chamadas do Notify podem ser adicionadas somente a fluxos de trabalho em que o valor do campo **Tabela** é **Chamada Notify [notification_call]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 identificar se uma chamada de saída foi atendida por uma pessoa ou por uma secretária eletrônica de dentro de um fluxo de trabalho do Notify avaliando a variável `current.is_human`, como com uma atividade de fluxo de trabalho **If**. Esta variável é definida pelo provedor de telefonia quando uma chamada de saída é atendida. Esta variável é sempre verdadeira para chamadas de entrada.

Nota:
Não adicione uma atividade de **Temporizador** entre várias atividades Notify que interagem com chamadas telefônicas ativas.

Importante:
Ao criar um fluxo de trabalho Notify, defina o fluxo de trabalho **Se a condição corresponder** ao campo como **- Nenhum -**. Notify controla qual fluxo de trabalho será executado com base nos grupos de números configurados.

Tópicos relacionados

Usando variáveis em atividades do Notify fluxo de trabalho

Atividade Encaminhar chamada do fluxo de trabalho

A atividade **Encaminhar chamada** encaminha uma chamada do Notify para um número de telefone compatível com E.164.

Se a pessoa que recebe uma chamada encaminhada desligar, a atividade **encaminhar chamada** será concluída e fará a transição para a próxima atividade. Quaisquer outras atividades do Notify no fluxo de trabalho serão executadas somente para o solicitante.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número de telefone para ligar	Insira o número de telefone para o qual a chamada será encaminhada.
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera para a chamada ser atendida antes de desconectar.
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a conversa.

Condições

As condições determinam qual transição vem após esta atividade. A atividade **encaminhar chamada** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona pela condição de erro se o número de telefone a ser chamado for inválido.

Atividade Entrada fluxo de trabalho

A atividade **entrada** cria um menu de telefone, apresentando uma lista de opções em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número de algarismos	Especifique o número máximo de dígitos que o chamador pode inserir. Um chamador pode inserir menos dígitos do que o máximo e pressionar a **tecla Concluir** para concluir a entrada.
Tecla Finalizar	Especifique a tecla que um chamador pode pressionar no telefone quando terminar de selecionar uma opção de menu.
Tempo de espera (em segundos)	Especifique a quantidade de tempo de espera antes de fechar o menu automaticamente quando o chamador não selecionar uma opção de menu.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para criar o menu do telefone, em vez de usar as condições de atividade.
Script	Defina o script para criar o menu do telefone. O script deve especificar uma variável *answer* como um objeto JavaScript com o seguinte formato: `answer = { "1": { "play": "https://some_url.com/options/one.mp3", "myCustomData": "some data here" }, "2": { "play": "https://some_url.com/options/two.mp3", "myCustomData": "some other data here" }, "3": { "speak": "type 3 to speak to a representative", "language": "en-US", "myCustomData": "some more data here" } };` O script pode especificar uma cadeia de caracteres de texto para fala e um código de idioma usando o atributo *speak* ou o URL da música a ser reproduzida usando o atributo *play*. Você também pode adicionar atributos opcionais para armazenar informações relacionadas, como *myCustomData* no exemplo acima. **Nota:** O objeto de script continua a oferecer suporte ao atributo *say* para compatibilidade com versões anteriores.

Condições

As condições determinam a transição aparece após esta atividade.

A atividade **entrada** não especifica nenhuma condição por padrão. Você deve definir condições para criar o menu do telefone. Cada condição é uma opção no menu do telefone. O Notify lê o texto de cada condição **Nome** para o solicitante, até 100 caracteres por 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.

Você pode especificar um idioma para cada condição prefixando a mensagem com o código do idioma, no formato **xx-XX:<Message>**. Por exemplo, adicione **fr-CA:** para francês canadense. Os idiomas disponíveis são armazenados na tabela Idioma Notify [notify_language].

A condição pela qual a atividade faz a transição depende dos dígitos inseridos pelo solicitante. Defina o valor da **Condição** como **parseInt(workflow.scratchpad.digits) ==**<expected digits> . Por exemplo, para fazer a transição por meio de uma condição quando o chamador pressiona o número 3, defina a **Condição** como **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. As transições de atividade por meio da condição de erro se o script avançado retornar um valor inválido ou se o texto para dizer para uma condição estiver vazio.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para gravar valores persistentes.

Valores gravados no bloco de anotações

Entrada	Descrição
workflow.scratchpad.digits	Os dígitos inseridos pelo solicitante, como uma cadeia de caracteres.

workflow.scratchpad.menu<activity name>	A variável *answer* inteira, se estiver usando a opção de script avançado. Você pode acessar este menu a partir de outras atividades depois que esta atividade for executada com sucesso.
	
	Por exemplo, se o nome da atividade for escolhas, você poderá acessar valores no menu usando
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the custom data for the selected menu item.`

Atividade de fluxo de trabalho de desconexão

A atividade de **desconexão** desconecta uma chamada telefônica do Notify ativa.

Você pode usar a atividade de **desconexão** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas. Você pode usar a atividade de **rejeitar** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas.

Atividade Reprodução fluxo de trabalho

A atividade **Reprodução** reproduz um arquivo de som em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
URL	Insira o URL de um arquivo de som a ser reproduzido. Se o URL estiver inacessível ou se o provedor de telefonia não oferecer suporte ao tipo de arquivo de áudio, a atividade **reprodução** será ignorada.
Loop	Insira o número de vezes que o arquivo de som deve ser reproduzido.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **reprodução** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode criar uma condição de erro para lidar com erros com o arquivo de som. As transições de atividade por meio da condição de erro se o arquivo de som especificado não estiver disponível ou tiver um tipo MIME incompatível. Os tipos de MIME compatíveis são listados na tabela Tipos de MIME de Áudio do Notify [notify_mime_type].

Atividade Gravar fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **Gravar** grava o áudio de um usuário em uma chamada do Notify.

Nota:
A atividade de fluxo de trabalho Gravar grava a chamada do Notify, mas não a chamada em conferência do Notify. Para gravar a chamada em conferência do Notify, você pode definir a variável de atividade **Gravar** na atividade de fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Duração máxima (em segundos)	Insira a duração máxima, em segundos, permitida para uma gravação.
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera antes de terminar uma gravação automaticamente quando o solicitante estiver em silêncio.
Tecla Finalizar	Especifique a tecla que um solicitante pode pressionar no telefone para encerrar a gravação.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para armazenar valores persistentes.

A atividade **gravar** adiciona a variável `recording` ao bloco de anotações do fluxo de trabalho. Esta variável armazena metadados sobre a gravação, como URI, ID e duração. Você pode acessar os seguintes valores desta variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores gravados no bloco de anotações

Valor	Descrição
record.recordingDuration	A duração da gravação, em segundos.
recording.from_number	O número de telefone do solicitante, incluindo o código do país.
recording.notify_number	O número de telefone do Notify usado para responder à chamada, incluindo o código do país.
record.recordingID	O ID usado pelo provedor de telefonia para identificar a gravação.
recording.recordingURL	O URL do provedor de telefonia para acessar a gravação.

Rejeita fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **Rejeitar** rejeita uma chamada de entrada do Notify.

Você pode usar a atividade **rejeitar** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas. Use a atividade de **desconexão** para desconectar as chamadas que foram atendidas.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
motivo	Selecione um motivo para rejeitar a chamada, como **ocupado**.

Atividade Falar fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **falar** permite que você reproduza uma mensagem, usando texto para fala, em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Texto a ser dito	Especifique o texto a ser lido.
Idioma	Selecione o idioma e a localidade a serem usados ao ler o texto.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para definir o idioma e a mensagem, em vez de usar os valores **Texto para falar** e **Idioma**.
Script	Defina um script para definir o texto que será lido na chamada. O script deve retornar uma cadeia de caracteres que define o idioma e o texto a ser lido. Por exemplo, para reproduzir uma mensagem no idioma inglês, retorne {language: 'en-US', text: 'Text to 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.

Atividade Encaminhar para cliente Notify fluxo de trabalho

A atividade **encaminhar para cliente Notify** fluxo de trabalho conecta uma chamada telefônica a um cliente Notify WebRTC.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Usuário	Selecione o usuário ao qual a chamada será conectada.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para determinar a qual cliente se conectar, em vez de usar a variável de **usuário**.
Script	Defina um script que controle com qual cliente se conectar. Este script deve retornar um GlideRecord para um único registro de usuário [sys_user].
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera para conectar a chamada antes de desconectá-la.
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a chamada.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **Encaminhar para cliente Notify** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona para a condição de erro se houver um problema com o cliente Notify.

Atividades Chamada fluxo de trabalho

A atividade de **chamada** faz chamadas telefônicas de saída usando um fluxo de trabalho do Notify. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número do Notify	O número de telefone do Notify para fazer a chamada. Quando você inicia uma chamada, o fluxo de trabalho de chamada de saída para o grupo de números associado a este número é executado.
Número de telefone para ligar	O número de telefone compatível com E.164 a ser chamado.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para determinar o número a ser chamado e o número do Notify a ser chamado em vez de usar as variáveis **Número de telefone para ligar** e **Número do Notify**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Script	Defina um script que controle para qual número ligar. Este script deve retornar uma cadeia de caracteres listando o número do Notify sys_id, bem como o número de telefone para chamada, como {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316 ...'}

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **chamar** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona por meio da condição de erro se a chamada não puder ser configurada devido a dados inválidos retornados pelo script avançado.

Atividade fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência

A atividade **Ingressar na chamada em conferência** conecta uma chamada de entrada ou de saída a uma chamada em conferência Notify.

Notify inclui os fluxos de trabalho Notify: (Re)ingressar na chamada em conferência e Notify: Ingressar chamada em conferência via SMS para demonstrar como usar a atividade **ingressar na chamada em conferência** para conectar chamadas de entrada e de saída e mensagens SMS de entrada a uma chamada em conferência.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a chamada em conferência.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para exibir opções de configuração avançadas.
Script	Especifique opções de configuração avançadas usando JavaScript, por exemplo, se o novo participante deve ficar mudo ao ingressar na chamada em conferência. Você pode acessar valores no bloco de anotações do fluxo de trabalho.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **ingressar chamada em conferência** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. As transições de atividade por meio da condição de erro se a variável do bloco de anotações conference_call não estiver definida.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para ler valores persistentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lidos do bloco de anotações

Variável do bloco de anotações	Descrição
workflow.scratchpad.conference_call	Um GlideRecord para um único registro de chamada em conferência. Uma chamada processada por esta atividade é adicionada a esta chamada em conferência. Se este valor não for especificado, a atividade **ingressar chamada em conferência** registrará um erro. Ao iniciar um fluxo de trabalho de chamada de saída usando o método Notify API `(String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)`, este valor de bloco de anotações é definido automaticamente para a chamada em conferência GlideRecord. Para fluxos de trabalho de chamada de entrada ou fluxos de trabalho iniciados usando um mecanismo diferente, você deve definir explicitamente este valor de bloco de anotações.

Habilitação de diferentes atributos disponíveis com a atividade Ingressar Chamada em conferência

Os administradores do sistema podem habilitar qualquer um ou todos os atributos abaixo e usá-los na atividade de fluxo de trabalho Ingressar Chamada em conferência.

Atributo	Descrição
hangupOnStar	Quando o hangupOnStar está habilitado (definido como verdadeiro), os participantes de uma chamada em conferência podem pressionar o botão * para se desconectar da chamada. O controle é retornado ao fluxo de trabalho, que pode ser usado para acionar ações definidas pelo cliente.
muted	Quando o mudo estiver habilitado (definido como verdadeiro), o participante ingressará na conferência em estado mudo.
beepOnEnter	Quando o beepOnEnter está habilitado (definido como verdadeiro), um bipe de notificação é reproduzido quando um usuário ingressa na conferência.
beepOnExit	Quando o beepOnExit está habilitado (definido como verdadeiro), um bipe de notificação é reproduzido quando um usuário sai da conferência.
enableImmediateInput	Quando enableImmediateInput está habilitado (definido como verdadeiro), ele permite a entrada de um único dígito imediatamente após o término da conferência para este usuário e define isso em workflow.scratchpad.confDigits. Esta opção será ignorada se hangupOnStar for falso.

Para habilitar qualquer um dos atributos acima, 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.

1. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versões de Fluxo de Trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho Notify: (Re)ingressar chamada em conferência.
3. Clique no link relacionado **Mostrar fluxo de trabalho**.
4. Para modificar o fluxo de trabalho, clique no ícone Ações do Fluxo de Trabalho e clique em **Check- out**.
5. Abra a atividade de fluxo de trabalho Ingressar chamada em conferência.
6. Habilite a caixa de seleção **Avançado** para exibir o campo **Script**.
7. Defina o atributo **hangupOnStar** como verdadeiro na variável de `config` no script. A configuração padrão é falso.
8. Clique em **Atualizar**.
9. Clique no ícone Ações de Fluxo de Trabalho e clique em **Publicar** para salvar as mudanças.

Da mesma forma, você pode habilitar os outros atributos.

Atividade Enviar SMS fluxo de trabalho.

A atividade de **enviar SMS** fluxo de trabalho para enviar mensagens de texto curtas usando o Notify para os telefones dos usuários. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
De	Selecione o número de telefone do Notify a ser usado para enviar a mensagem SMS.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar o JavaScript para determinar para quais números a mensagem será enviada e o número do Notify a ser usado para enviar a mensagem.
Para	Selecione qualquer número de usuários para os quais a mensagem será enviada. O registro do usuário deve ter um número de telefone compatível com E.164 ou dispositivo de notificação configurado para mensagens SMS.
Para (grupos)	Selecione qualquer número de grupos para os quais a mensagem será enviada. Todos os membros desse grupo com um número de telefone compatível com E.164 ou dispositivo de notificação por SMS recebem a mensagem.
Mensagem	Insira a mensagem ser enviada. Você pode adicionar valores de campos do registro atual usando a caixa **Selecionar variáveis**. Você também pode adicionar valores no bloco de anotações do fluxo de trabalho. Se um campo e uma variável de bloco de anotações tiverem o mesmo nome, o valor do campo será usado. Como você pode usar variáveis nesta mensagem, não é possível determinar o tamanho da mensagem em tempo de design. Se a atividade enviar uma mensagem mais longa do que a suportada pelo provedor de telefonia, a mensagem será truncada e a instância registrará em log um aviso.
Para (script)	Insira um script para determinar para quais números a mensagem será enviada e o número do Notify a ser usado para enviar a mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
	O script deve retornar um objeto JavaScript com o formato {notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]}. Especifique os usuários ou grupos para os quais a mensagem será enviada como uma matriz de valores de sys_id. Especifique outros números como uma matriz de números de telefone compatíveis com E.164. Este campo aparece apenas se **Avançado** estiver selecionado.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. Esta atividade não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade passa pela condição de erro se o número do Notify usado para fazer a chamada não estiver configurado corretamente ou não for possível enviar mensagens SMS, ou se ocorrer um erro ao enviar o SMS.

Atividade Colocar em fila fluxo de trabalho

A atividade **Colocar em fila** coloca uma chamada do Notify ativa em uma fila.

Adicione a atividade **Colocar em fila** a um fluxo de trabalho na tabela Chamadas Notify [notification_call] para colocar a chamada atual em espera. Esta atividade não especifica nenhuma variável de entrada.

A fila à qual a chamada é adicionada recebe uma ID aleatória.

Workflow atividades de notificação

As atividades de fluxo de trabalho de notificação notificam os usuários sobre eventos que ocorrem durante o fluxo de trabalho.

Criar atividade de evento fluxo de trabalho

A atividade **Criar evento** adiciona um evento à fila de eventos, mas não aciona o evento imediatamente.

O processador de eventos normalmente processa o evento em um minuto. Esta atividade aciona regras de negócios ou notificações por e-mail que normalmente seriam acionadas pelo evento.

Para obter mais informações sobre como criar e usar eventos do sistema, consulte Eventos do sistema.

Resultados

Concluído: a atividade adicionou o evento à fila de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Criar variáveis de entrada de atividade Evento

Campo	Descrição
Nome do evento	O nome do evento a ser criado. Na lista de pesquisa Nome do evento, selecione o evento a ser adicionado à fila. Se o evento exigir parâmetros, especifique-os no campo Script de parâmetro.
Parâmetro 1	O primeiro parâmetro do evento. **Nota:** Se este parâmetro for um valor de cadeia de caracteres, ele deverá estar entre aspas (" ").
Parâmetro 2	O segundo parâmetro de evento. **Nota:** Se este parâmetro for um valor de cadeia de caracteres, ele deverá estar entre aspas (" ").

Atividade de notificação fluxo de trabalho

A atividade de **Notificação** envia um e-mail ou mensagem SMS para usuários ou grupos especificados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade Notificação

Campo	Descrição
Destinado	
Para	Os usuários que serão destinatários do e-mail.
Para (grupos)	Os membros dos grupos que serão destinatários do e-mail.
Avançado	Se selecionado, o script no campo **Para (script)** será chamado para especificar destinatários adicionais do e-mail.
Para (script)	Se **Avançado** estiver selecionado, este script será chamado e deverá definir a variável `resposta` a uma lista separada por vírgulas de usuários ou grupo sys_ids que você deseja adicionar como destinatários do e-mail.
Mensagem	
Assunto	A linha de assunto do e-mail.
Mensagem	O corpo de e-mail enviado. Para incluir o valor de um campo no corpo da mensagem, coloque o cursor no ponto do texto em que o valor do campo será inserido. Em seguida, clique no ícone + ao lado de **Campos** e selecione o campo desejado.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da atividade Notificação

Campo	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `executar` da atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Atividades do temporizador fluxo de trabalho

As atividades do temporizador pausam os fluxos de trabalho por períodos definidos.

Tópicos relacionados

Uso de várias atividades de temporizador em um fluxo de trabalho

Atividade de fluxo de trabalho Temporizador de percentual do ANS

A atividade **Temporizador de percentual do ANS** pausa o fluxo de trabalho por uma duração igual a uma porcentagem de um ANS.

Um fluxo de trabalho deve ser executado na tabela de ANS da tarefa para usar esta atividade.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Resultados da atividade do Temporizador de Percentual do ANS

Resultado	Descrição
Completo	A atividade atingiu com sucesso a duração especificada
Cancelado	A atividade ou o fluxo de trabalho foi cancelado antes que o temporizador atingisse a duração especificada

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador de Percentual do ANS

Campo	Descrição
Percentual	A duração da pausa do fluxo de trabalho, como um percentual do ANS atual

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do temporizador de percentual de ANS

Estado	Descrição
Executando	A atividade está neste estado por um breve período durante a inicialização, após o qual ela muda imediatamente para **Aguardando**.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho espera até que o ANS atinja a porcentagem especificada. O mecanismo faz a transição do fluxo de trabalho para a próxima atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Temporizador

A atividade **Temporizador** pausa o fluxo de trabalho por um período de tempo especificado.

Esta duração pode ser um valor de tempo absoluto ou um valor relativo com base em Como criar e usar programações definido. É melhor ajustar a **duração** para que o fluxo de trabalho possa progredir em tempo hábil. Para pausar um fluxo de trabalho indefinidamente até que uma condição seja atendida, consulte aguardar condição.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Resultados da atividade temporizador

Resultado	Descrição
Completo	A atividade atingiu com sucesso a duração especificada.
Cancelado	A atividade ou o fluxo de trabalho foi cancelado antes que o temporizador atingisse a duração especificada.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Informações do temporizador	
Temporizador baseado em	Como a duração do temporizador é calculada. As opções são: • **Uma duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada nos campos **Duração**, como dias e horas. • **Uma duração relativa:** a duração é baseada na **duração relativa** (como Fim do próximo dia útil) e nos campos **Aguardar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
	• **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor **Campo** e no campo **Aguardar**. • **Script:** a duração é baseada em um script que retorna o número de segundos.
Duração Aparece somente quando o **temporizador baseado em** é **uma duração especificada pelo usuário**.	O número específico de dias e horas de espera antes de prosseguir para a próxima atividade no fluxo de trabalho.
Duração relativa Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa**.	O número geral e a duração de dias úteis de espera antes de avançar para a próxima atividade de fluxo de trabalho. .
Espera Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.	Um ajuste adicional do temporizador quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**. As opções são: • **A duração total:** nenhuma modificação da duração calculada. • **Um % da duração:** a duração é ajustada multiplicando o número de segundos pelo (**Porcentagem** / 100). • **Algum tempo antes:** a duração é encurtada pela **Tempo antes** de dias e horas. • **Algum tempo depois:** a duração é prolongada pela **Tempo depois** de dias e horas.
Percentual Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.	O valor percentual de **Aguardar** quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.
Tempo anterior Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração** e **Aguardar** for **Algum tempo anterior**.	O valor de tempo do modificador quando **Aguardar** é **Algum tempo anterior**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Tempo posterior Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração** e **Aguardar** for **Um tempo posterior**.	O valor de tempo do modificador quando **Aguardar** é **Algum tempo posterior**.
Campo Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **um campo de data/tempo ou duração**.	O campo de data/hora ou duração que contém o tempo de espera decorrido antes de passar para a próxima atividade de fluxo de trabalho.
Script Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **Script**.	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação do temporizador	
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é **uma programação específica**.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Aparece somente quando **Programação baseada em** é **um campo de programação**.	
Fuso horário do temporizador	
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário**predefinido. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é **um fuso horário específico**.	O fuso horário predefinido.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é **um campo de fuso horário**.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade temporizador

Estado	Descrição
Executando	A atividade **Temporizador** está neste estado por um breve período durante a inicialização, após o qual ela muda imediatamente para **Aguardando**.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho espera até que o temporizador atinja a duração especificada. O mecanismo faz a transição do fluxo de trabalho para a próxima atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

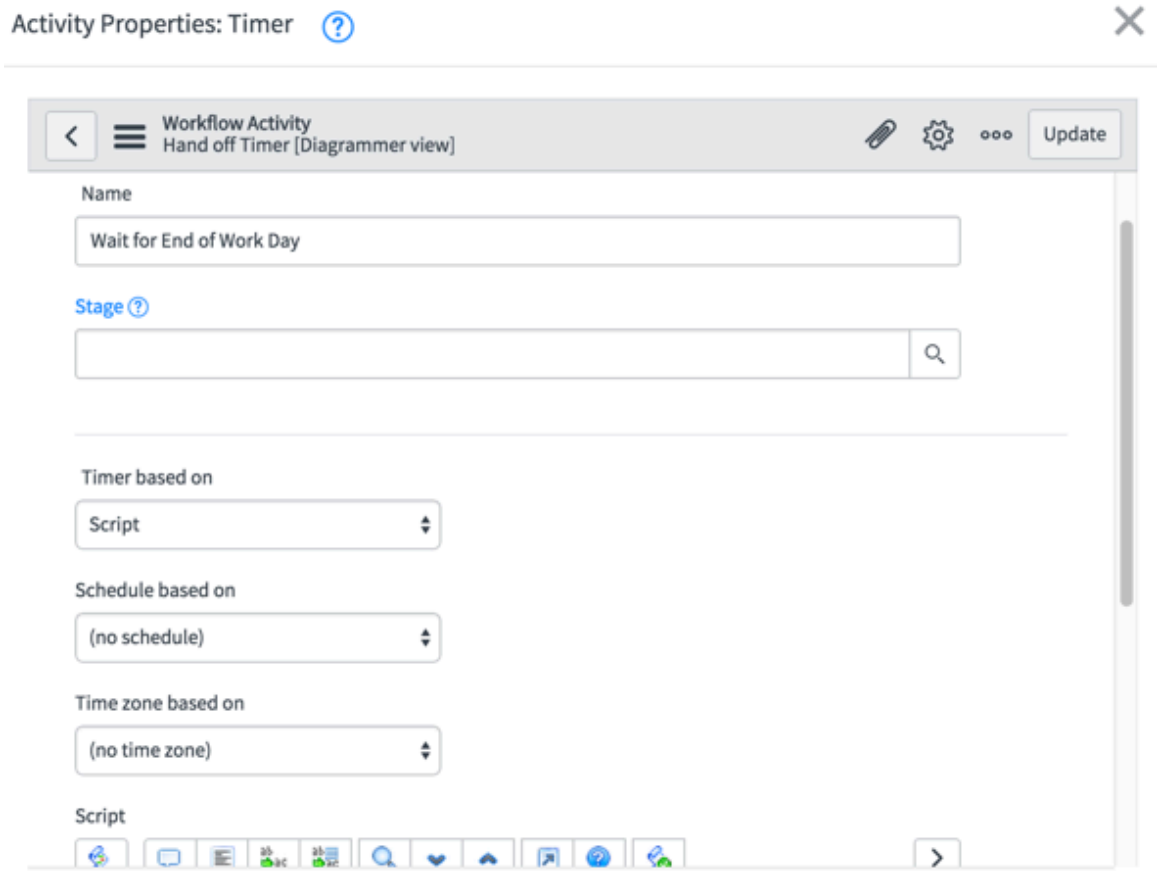
Exemplo

Você pode usar uma atividade de **Temporizador** para pausar o fluxo de trabalho até o final do dia útil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 temporizador



Neste exemplo, o script avalia o tempo entre a variável *now* e a variável *eod*. A variável *eod* é definida, no tempo de 24 horas, como 16:00. O script define a variável de `resposta` como a diferença entre essas variáveis, em segundos, e registra em log uma mensagem.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

Atividades de fluxo de trabalho da tarefa

Atividades de tarefa criam e modificam tarefas de fluxo de trabalho.

As atividades da tarefa estão disponíveis somente quando o fluxo de trabalha é executado em uma tabela que estende a tarefa.

Adicionar atividade de anotação de trabalho fluxo de trabalho

A atividade **Adicionar anotações de trabalho** adiciona texto ao campo *Anotações de trabalho* do registro de incidente atual.

Um fluxo de trabalho deve ser executado na tabela de incidentes para usar esta atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada

Adicionar variáveis de entrada de atividade de anotações de trabalho

Campo	Descrição
Anotação de Trabalho	O texto a ser adicionado ao registro do incidente.

Atividade de nota de anexo fluxo de trabalho

A atividade de **Anotação de Anexo** adiciona um anexo ao registro atual.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Esta atividade permite o uso de tags HTML irregulares para fazer referência a anexos, especificamente o marcador `[code]`. As entradas em um campo de registro que usam HTML irregular não funcionam se a propriedade *`glide.ui.allow_deep_html_validation`* for verdadeira. Esta propriedade é definida como falsa por padrão.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Concluído: a atividade adicionou o anexo ao registro.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de anotações de anexo

Campo	Descrição
Geral	
Campo	Quando esta atividade é executada, ela faz uma anotação no registro atual de que um arquivo foi anexado. Especifique o campo no registro atual no qual você deseja que esta anotação apareça. As opções são: • **nenhum** (o padrão é Anotações de trabalho) • **Comentários adicionais** • **Anotações de trabalho**
Informações de notas do anexo	
Nome do Anexo	Quando esta atividade é executada, ela cria um arquivo .txt com o nome especificado neste campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade de anotações de anexo

Campo	Descrição
Dados do Anexo	O conteúdo do arquivo .txt anexo Pode ser em texto simples ou usar variáveis para extrair dados específicos de uma tabela.

Atividade da tarefa fluxo de trabalho Catálogo

A atividade da **Tarefa Catálogo** cria um registro de tarefa de catálogo de serviços.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Um usuário deve concluir a tarefa de catálogo. Esta atividade está disponível somente para fluxos de trabalho em execução na tabela Item da solicitação do catálogo [sc_req_item].

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. O valor do **Estado** final do registro da tarefa de catálogo determina o valor do resultado da atividade **Criar tarefa**. Os valores de resultado possíveis são:

- Encerrado totalmente
- Encerrado incompleto
- Encerrado ignorado
- Excluídos
- Cancelado

Campos de entrada

Os valores que você inserir nos campos seguintes determinam o comportamento da atividade.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Configurações da atividade Tarefa de catálogo Os campos a seguir especificam o comportamento da atividade da tarefa de catálogo.	
Tabela de tarefas	A tabela em que esta atividade será executada. Na maioria dos casos, deixe o valor padrão definido: [sc_req_item].
Prioridade	O valor que você deseja atribuir ao campo **Prioridade** da nova tarefa.
Aguardar conclusão	Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará. Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará.
Configurações de registro de tarefa de catálogo	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Os campos a seguir especificam os valores de campos que esta atividade define para a tarefa de catálogo que ela cria.	
Valor da tarefa a partir de	Especifique como você deseja preencher os campos na nova tarefa. • **Campos:** um conjunto predefinido de campos, incluindo **Grupo de execução**, **Atribuído a**, **Descrição resumida** e **Instruções**. • **Modelo:** um modelo existente para a tabela de tarefas selecionada. • **Valores:** valores que você especifica usando um widget Definir valores. Depois de selecionar um valor para **o valor da tarefa**, os campos adicionais específicos a esse valor serão exibidos no formulário.
Grupo de execução Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O grupo responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Grupo de atribuição** na nova tarefa.
Atribuído a Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O usuário responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Atribuição a** na nova tarefa.
Descrição resumida Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	Uma descrição curta da tarefa. Preenche o campo **Descrição resumida** na nova tarefa.
Instruções Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	As instruções da tarefa para o usuário concluir antes do encerramento da tarefa. Preenche o campo **Descrição** na nova tarefa.
Modelo Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Modelos	Os valores da tarefa serão preenchidos com base nos valores do modelo selecionado.
SetValues Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Valores	Selecione qualquer campo no registro de tarefa para um valor especificado aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Avançado	Marque **Avançado** se quiser usar um script para atribuir valores na tarefa de catálogo. Quando você marca **Avançado,** é exibida uma caixa de texto na qual você pode inserir seu script.
Script Avançado Somente aparece quando o campo **Avançado** está marcado.	Defina valores adicionais para a tarefa neste script. Este script é executado depois que os valores da tarefa são definidos usando os **Campos**, **Modelo** ou **Valores** que você especificou. Use a *tarefa* de variável ao definir valores adicionais, por exemplo: `task.short_description = current.short_description;`
Variáveis de Tarefa de catálogo	
Variáveis no formulário de tarefa	Especifique variáveis de catálogo opcionais a serem incluídas no formulário de tarefa de catálogo. As variáveis selecionadas aqui serão exibidas em um campo chamado **Editor de variáveis**. Se você não selecionar nenhuma variável aqui, o campo **Editor de variáveis** no formulário de tarefa de catálogo não ficará visível.
Programação de Tarefas de Catálogo	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como uma duração especificada pelo usuário	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo	O campo de data/hora ou duração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
	• **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade da tarefa de Catálogo

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Criar fluxo de trabalho atividade de tarefa

A atividade **Criar tarefa** gera um registro em qualquer uma das tabelas que estendem a tarefa [tarefa].

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 caixa **de seleção Aguardar conclusão** estiver marcada, o contexto do fluxo de trabalho aguardará uma ação do usuário na tarefa, como Concluído ou Incompleto, e progredirá com base na ação do usuário.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor final do **Estado** do registro da tarefa determina o valor do resultado da atividade **Criar tarefa**. Os valores de resultado possíveis são:

- Encerrado totalmente
- Encerrado incompleto
- Encerrado ignorado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Configurações de Criar atividade de tarefa Os campos a seguir especificam o comportamento da atividade da tarefa Criar atividade de tarefa.	
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. Selecione na tabela de tarefas correspondente ao fluxo de trabalho.
Prioridade	A prioridade padrão que é atribuída à tarefa. Se você também definir a prioridade da tarefa na seção **Valores de tarefa de**, o valor da tarefa substituirá a prioridade padrão.
Aguardar conclusão	Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará. Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará.
Configurações de Criar registro de tarefa Os campos a seguir especificam os valores de campos que esta atividade define para a tarefa que ela cria.	
Valores de tarefas a partir de	Os valores usados para criar a tarefa podem vir de: • **Campos:** um conjunto predefinido de campos, incluindo **Grupo de execução**, **Atribuído a**, **Descrição resumida** e **Instruções**. • **Modelo:** um modelo existente para a tabela de tarefas selecionada. • **Valores:** valores que você especifica usando um widget Definir valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
	Nota: Qualquer prioridade de tarefa definida aqui substitui a prioridade padrão definida pelo campo **Prioridade**.
Grupo de execução Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O grupo responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Grupo de atribuição** na nova tarefa.
Atribuído a Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O usuário responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Atribuição a** na nova tarefa.
Descrição resumida Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	Uma descrição curta da tarefa. Preenche o campo **Descrição resumida** na nova tarefa.
Instruções Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	As instruções da tarefa para o usuário concluir antes do encerramento da tarefa. Preenche o campo **Descrição** na nova tarefa.
Modelo de tarefa Somente aparece quando **os valores da tarefa de** são definido como **Modelos**	Um modelo usado para preencher valores para a tarefa.
Valores definidos Somente aparece quando **os valores da tarefa de** é definida como **Valores**	Um widget usado para especificar valores para qualquer campo da tarefa.
Avançado	
Avançado	Marque **Avançado** se quiser usar um script para atribuir valores na tarefa de catálogo. Quando você marca **Avançado,** é exibida uma caixa de texto na qual você pode inserir seu script.
Script Avançado Somente aparece quando o campo	Defina valores adicionais para a tarefa neste script. Este script é executado depois que os valores da tarefa são definidos usando os **Campos**, **Modelo** ou **Valores** que você especificou. Use a *tarefa* de variável ao definir valores adicionais, por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Avançado está marcado.	task.short_description = current.short_description;
Programação de Tarefa	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como uma duração especificada pelo usuário	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Criar estados de atividade de tarefa

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividades de fluxo de trabalho utilitários

As atividades do utilitário fornecem controles sobre o caminho do fluxo de trabalho e outras ferramentas úteis.

Atividade da ramificação fluxo de trabalho

A atividade **Ramificação** divide o fluxo de trabalho em vários caminhos de transição de uma única atividade.

Para adicionar um caminho de transição, arraste a atividade **Ramificação** para a tela. Quando o formulário de propriedades da atividade de ramificação for exibido, clique em **Enviar** para adicionar a atividade à tela. Quando a atividade estiver na tela, clique com o botão direito no corpo da atividade e clique em **Adicionar condição**.

Todas as transições desta atividade são executadas simultaneamente. Esta atividade fornece uma única condição **Sempre**. Você pode desenhar qualquer número de transições a partir desta condição. Usar esta atividade é equivalente a desenhar várias transições de uma única condição de outra atividade.

A ramificação pode afetar o comportamento das atividades de reversão. Para obter mais informações, consulte Atividade de Reverter para.

Atividade Ingressar fluxo de trabalho

A atividade de **ingressar** une vários caminhos de execução em uma transição.

Use esta atividade para fazer com que um fluxo de trabalho aguarde a conclusão de todas as atividades em vários caminhos antes de continuar. Se vários caminhos de fluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de trabalho simultâneos sem uma atividade **ingressar** se encontrarem, as atividades subsequentes serão executadas duas vezes.

Para adicionar Ingressar à tela, clique em **Enviar**. Na tela, conecte as transições de entrada de cada atividade que você deseja que atue como predecessora para a atividade Ingressar. Em seguida, conecte as transições de saída às duas condições de saída: Concluído e Incompleto.

Resultados

Forneça uma transição incompleta de uma **Ingressar** sempre que for possível para qualquer atividade antecessora seguir um caminho de transição que não leve à atividade de **Ingressar**.

Resultados da atividade ingressar

Resultado	Descrição
Completo	**Ingressar** sai ao longo do caminho Concluído quando o sistema determinar que todas as atividades predecessoras foram concluídas e transicionadas para a **Ingressar**.
Incompleto	**Ingressar** sai ao longo do caminho Incompleto quando o sistema determinar que pelo menos uma atividade predecessora foi concluída, transicionada por um caminho que contorne a atividade **Ingressar**.

Bloquear atividade fluxo de trabalho

A atividade de **bloqueio** impede que outras instâncias deste fluxo de trabalho continuem após esta atividade até que o bloqueio seja liberado.

Várias instâncias do mesmo fluxo de trabalho podem ser executadas simultaneamente. Por exemplo, se um fluxo de trabalho for acionado quando um registro for adicionado a uma tabela específica. Esse fluxo de trabalho será acionado várias vezes se vários registros forem adicionados um após o outro, uma vez para cada inserção de registro. Você pode usar a atividade de bloqueio para garantir que esta instância do fluxo de trabalho tenha concluído uma ou mais atividades antes que qualquer outra instância do fluxo de trabalho possa prosseguir.

Um fluxo de trabalho pode liberar explicitamente um bloqueio com a atividade de **desbloqueio**. O bloqueio também pode ser liberado quando a **duração máxima** é atingida.

Quando uma instância do fluxo de trabalho atinge a atividade de **bloqueio**, ela tenta obter um bloqueio usando a chave especificada na atividade de bloqueio. Se outra instância já obteve o bloqueio e ainda não o liberou, essa tentativa de bloqueio falhará. A instância continua tentando obter o bloqueio até que o **máximo de tentativas** seja atingido.

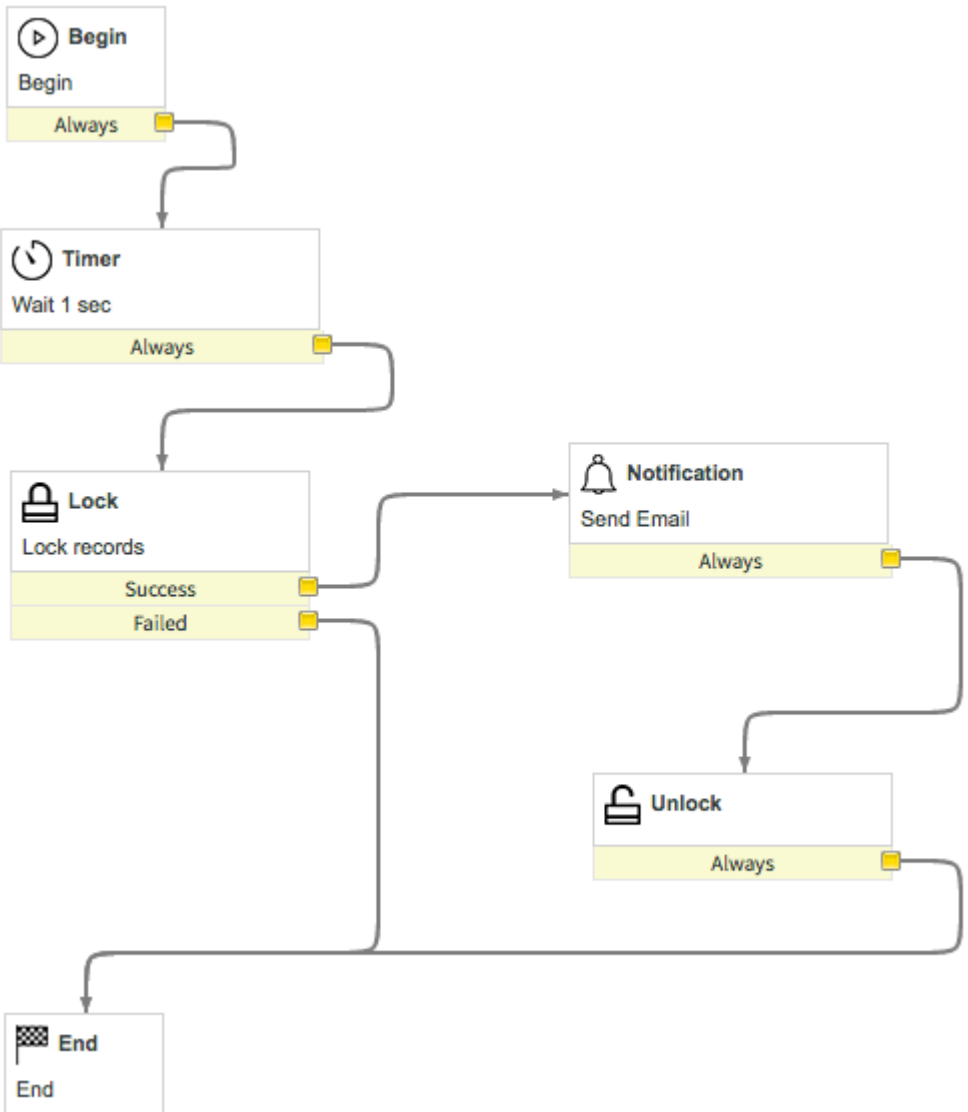
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Recomendamos colocar uma atividade de temporizador de um segundo antes da atividade de bloqueio. Isso ajuda a evitar uma condição rara em que a atividade de bloqueio pode não ser capaz de distinguir uma instância de fluxo de trabalho de outra. Esta condição pode ocorrer porque a entidade que possui o bloqueio não é a instância de fluxo de trabalho específica, mas sim o thread de execução de código no qual essa instância está sendo executada. Na maioria dos casos, cada instância de fluxo de trabalho é executada em um thread diferente. Adicionar uma atividade de temporizador garante que este seja o caso.

Exemplo de atividade de bloqueio precedida por atividade do temporizador



Como uma atividade de **bloqueio** só pode impedir temporariamente o processamento de outras instâncias de fluxo de trabalho, não adicione atividades que façam com que o fluxo de trabalho espere entre um bloco de atividades de **bloqueio** e **desbloqueio**. Isso pode fazer com que a atividade de **desbloqueio** não consiga adquirir o bloqueio para liberá-lo e, em vez disso, levar 60 segundos para ser concluído. As atividades de espera restritas incluem:

- Atividades de aprovação
- Atividades da tarefa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atividades do temporizador
- Atividade condicional Aguardar
- Atividade Aguardar Evento de WF
- Atividades do MID Server, como um script do PowerShell

Resultados

Resultados da atividade bloqueio

Resultado	Descrição
Êxito	A atividade obteve um bloqueio com sucesso. Esta instância do fluxo de trabalho pode prosseguir além deste ponto, mas outras instâncias não podem prosseguir até que o bloqueio seja liberado.
Falha	Depois de tentar obter os tempos **máximos de tentativas** de bloqueio, a atividade não pôde obter o bloqueio.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de bloqueio

Campo	Descrição
Chave	Uma chave mutex exclusiva A atividade de desbloqueio usa esta chave para liberar o bloqueio.
Duração	
Duração máxima	O tempo máximo em que o bloqueio persiste. O bloqueio é liberado após atingir essa duração. Liberar um bloqueio desta forma é equivalente a executar a atividade de **desbloqueio**.
Tentativas de bloqueio Especifique como a atividade se comportará se a tentativa de bloqueio for negada. Se a tentativa de bloqueio final falhar, o estado da atividade será definido como 'tempo limite' e o resultado da atividade será definido como 'falha'.	
Máximo de tentativas	Especifique o número máximo de vezes que a atividade pode tentar obter o bloqueio.
Atraso entre tentativas	A quantidade de tempo necessária após uma tentativa de bloqueio com falha antes que outra tentativa de bloqueio seja permitida.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de bloqueio

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho está aguardando para obter um bloqueio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da atividade de bloqueio

Estado	Descrição
Terminado	A atividade obteve o bloqueio com sucesso.
Tempo limite	A atividade não pôde obter um bloqueio dentro do número de tentativas especificado pela variável de entrada **Máximo de tentativas**.

Atividade de Mensagem de Log fluxo de trabalho

A atividade de **Mensagem de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.

Use esta atividade para adicionar entradas ao log do fluxo de trabalho para fins de depuração ou rastreamento.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de Mensagem de Log

Campo	Descrição
Mensagem	A mensagem a ser registrada. Esta variável pode ser uma cadeia de caracteres ou uma expressão JavaScript que é avaliada como uma cadeia de caracteres.

Atividade de Mensagem de rastreamento de log fluxo de trabalho

A atividade de **Mensagem de rastreamento de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.

A mensagem de rastreamento inclui o nome da atividade, o evento que invocou o fluxo de trabalho e a tabela do registro atual. Não há variáveis ou condições. Para registrar outros dados, use a atividade Atividade de Mensagem de Log fluxo de trabalho.

Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem REST

A atividade legadas **Mensagem REST** permite que um administrador substitua o endpoint REST ou forneça as variáveis configuradas no módulo Mensagem REST.

Esta atividade foi descontinuada na versão Washington DC e não aparece mais na tela de fluxo de trabalho para o desenvolvimento de novo fluxo de trabalho. Os novos fluxos de trabalho devem usar o Orquestração Em vez disso, modelos de atividade REST.

Os fluxos de trabalho existentes que o usarem continuarão a funcionar conforme projetado. Para editar essa atividade em um fluxo de trabalho existente, você deve reativar a atividade .

A atividade de **Mensagem REST** executa uma função REST de link inativo (POST, PUT, GET ou DELETE) em um endpoint usando valores definidos no registro da função.

Nota:
Se você quiser usar um MID Server para enviar a mensagem REST, o MID Server deverá estar acessível para a instância e ser configurado para usar o SSH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade de Mensagem REST

Campo	Descrição
Mensagem REST	
Mensagem REST	Nome de Criar uma mensagem REST a ser executado. Este é um campo de referência para a tabela Mensagem REST [sys_rest_message] (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**).
Função da Mensagem REST	A função que chama o que é definido como função Mensagem Rest. Este é um campo de referência para a tabela Método HTTP [sys_rest_message_fn] (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**). As funções disponíveis são: **colocar**, **publicar**, **obter**ou **excluir**. Você pode editar funções na lista relacionada **Métodos HTTP** em cada registro de Mensagem REST.
Endpoint REST	Ponto de extremidade REST a ser usado em vez do Ponto de **endpoint** definido no registro do Método HTTP. Deixe este campo em branco para usar o endpoint definido no registro de Função de Mensagem REST.
Variáveis de Mensagem REST	
Variáveis	Valores a serem usados para Substituição da variável em mensagens de REST de saída definidas no registro Método HTTP. Use o seguinte formato para a cadeia de caracteres: `name1=value1, name2=value2, . . .` Por exemplo, use `name=$ {nameValue}, id=$ {idValue}` em que *`name`* e *`id`* são variáveis de função. Se o nome ou o valor da variável contiver uma vírgula ou um sinal de igual, coloque uma barra invertida no escape desses caracteres.
Mensagem REST MID Server	
Usar MID Server	Marque esta caixa se quiser usar um MID Server para enviar a mensagem REST. Um MID Server pode ser necessário para acessar um endpoint em um firewall ou uma sub-rede que não está visível na instância. Se esta caixa de seleção estiver marcada, mas nenhum MID Server estiver definido no campo **MID Server**, o fluxo de trabalho tentará localizar automaticamente um MID Server com base no intervalo de IPs e no recurso REST.
MID Server	Nome do MID Server a ser usado. Este campo está disponível quando **Usar MID Server** está selecionado. O fluxo de trabalho ignora este parâmetro se o parâmetro *`use_midserver`* estiver desabilitado.
Script de Mensagem REST	
Script do Sensor	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida. Você pode acessar o corpo da resposta completo a partir da variável *`activity.output`*.

Valor de retorno fluxo de trabalho atividade

A atividade de **Valor de Retorno** retorna um valor para um fluxo de trabalho primário, quando executada a partir de um subfluxo.

Esta atividade não tem variáveis ou condições. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use esta atividade em um subfluxo para armazenar dados que o fluxo primário pode acessar. A atividade **Valor de retorno** adiciona os dados da variável de *valor* do subfluxo ao bloco de anotações do fluxo de trabalho primário.

Entradas do bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para ler e gravar valores persistentes.

Entradas de bloco de anotações da atividade de Valor de Retorno

Variável	Descrição
valor	A atividade grava os dados da variável de *valor* do subfluxo ao bloco de anotações do fluxo de trabalho primário. A atividade de fluxo de trabalho primário que executa o subfluxo inclui uma variável *Mapear valor de retorno para* que define onde o fluxo de trabalho primário armazena os dados retornados. Esses dados podem ser escalares, um objeto JavaScript stringifiable ou uma expressão que é avaliada como um objeto JavaScript stringifiable.

Tópicos relacionados

Variáveis de bloco de anotações de fluxo de trabalho

Uso de variáveis em um fluxo de trabalho

Executar atividade de Script fluxo de trabalho

A atividade **Executar Script** executa o script especificado no escopo da versão do fluxo de trabalho.

Nota:
Todas as mudanças no `atual` são atualizadas automaticamente. Não há necessidade de chamar *current.update ()*

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de executar script

Campo	Descrição
Script	Script a ser executado.

Atividade de definir valores fluxo de trabalho

A atividade **Definir Valores** define valores no registro atual quando o fluxo de trabalho é desativado ou encerrado.

Campos de entrada

Os valores que você inserir nos campos seguintes determinam o comportamento da atividade.

Definir campos de entrada de atividade de valores

Campo	Descrição
Definir estes valores	Na lista à esquerda, selecione o campo no registro atual cujo valor você deseja definir quando o fluxo de trabalho for desativado ou encerrado. No campo de entrada do usuário à direita, selecione ou insira o valor para o qual você deseja definir esse campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir campos de entrada de atividade de valores

Campo	Descrição
	Nota: Evite definir os mesmos campos de diferentes atividades de **Definir valor**. O fluxo de trabalho define somente o valor especificado pela última atividade **Definir Valores** executada antes de desativar ou encerrar.

Nota:
Usar a atividade **Definir Valores** para definir o campo **Aprovação** em uma tarefa não cancela as aprovações pendentes. Para aprovar uma tarefa em um fluxo de trabalho, use a atividade **Ação de aprovação**.

Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem SOAP

A atividade de legadas **Mensagem SOAP** usa mensagens SOAP definidas no plug-in de Serviços Web do Sistema e pode chamar as mensagens usando um MID Server.

Esta atividade foi descontinuada na versão Washington DC e não aparece mais na tela de fluxo de trabalho para o desenvolvimento de novo fluxo de trabalho. Os novos fluxos de trabalho devem usar o Orquestração Em vez disso, modelos de atividade SOAP.

Os fluxos de trabalho existentes que o usarem continuarão a funcionar conforme projetado. Para editar essa atividade em um fluxo de trabalho existente, você deve reativar a atividade .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade Mensagem SOAP

Campo	Parâmetro	Descrição
Mensagem SOAP	soap_message	A mensagem SOAP definida na tabela Mensagem SOAP de saída do plug-in Serviços Web do Sistema [sys_soap_message]. (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem SOAP**)
Função da Mensagem SOAP	soap_message_function	A função de chamada que é definida na Mensagem SOAP. As funções são listadas na lista relacionada **Funções de mensagem SOAP** em cada registro de mensagem SOAP.
Endpoint SOAP	soap_endpoint	Endpoint a ser usado em vez do valor de ponto de **extremidade SOAP** no registro da Função da Mensagem SOAP. Deixe este campo em branco para usar o endpoint definido no registro Função de Mensagem SOAP.
Variáveis	variáveis	Variáveis a serem substituídas no **Envelope** SOAP definido no registro da Função da Mensagem SOAP. Use este formato para a cadeia de caracteres: `name1=value1, name2=value2, . . .` Se o nome ou o valor contiver uma vírgula ou sinal de igual, escape desses caracteres com uma barra invertida.
Usar MID Server	use_midserver	Marque a caixa de seleção para usar um MID Server para enviar a mensagem SOAP. Um MID Server pode ser necessário para alcançar um endpoint dentro de um firewall ou uma sub-rede que não é visível da instância. Se esta caixa de seleção estiver marcada (verdadeira), mas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Mensagem SOAP

Campo	Parâmetro	Descrição
		nenhum MID Server estiver definido no campo **MID Server**, o fluxo de trabalho tentará automaticamente encontrar um MID Server.
MID Server	midserver	Nome do MID Server a ser usado. Este campo aparece quando você marca a caixa de seleção **Use MID Server**. O fluxo de trabalho ignora este parâmetro se o parâmetro `use_midserver` estiver desabilitado.
Script do Sensor	sensor_script	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida. Você pode acessar o corpo completo da resposta XML a partir do objeto `activity.output`.

Atividade da catraca fluxo de trabalho

A atividade da **catraca** limita o número de vezes que um fluxo de trabalho pode passar pelo mesmo ponto.

Use esta atividade para evitar loops infinitos. Esta atividade é útil junto com a atividade Reverter para atividade de fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando a variável `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o script de atividade avalia se a atividade deve continuar a iterar ou parar.

Resultados de atividade de catraca

Resultado	Descrição
Continuar	O valor de **iterações permitidas** é maior do que o número de vezes que o fluxo de trabalho acessou esta atividade.
Cancelar	O fluxo de trabalho acessou esta atividade mais vezes do que o valor **Iterações permitidas**.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de catraca

Campo	Descrição
Iterações permitidas	Número de vezes que o fluxo de trabalho pode passar por essa atividade antes que a catraca termine o loop.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade.

Condições de atividade de catraca

Campo	Descrição
Continuar	Se o fluxo de trabalho retornou a este ponto uma quantidade de vezes menor do que a iteração permitida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de atividade de catraca

Campo	Descrição
Cancelar	Se o fluxo de trabalho retornou a este ponto uma quantidade de vezes maior do que a iteração permitida.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade de catraca

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de desbloqueio fluxo de trabalho

A atividade de **desbloqueio** libera um bloqueio que foi colocado anteriormente pela atividade de **bloqueio**.

Para liberar um bloqueio, especifique a mesma chave de bloqueio que foi especificada na atividade de **bloqueio**. Se a atividade de **bloqueio** tiver uma **duração** especificada e essa duração já tiver passado, o bloqueio já terá sido liberado.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de desbloqueio

Campo	Descrição
Bloquear chave	A chave Mutex que libera o bloqueio. Esta chave deve corresponder à chave especificada por uma atividade de **bloqueio**. Para obter mais informações, consulte atividade de bloqueio.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de desbloqueio

Estado	Descrição
Terminado	A atividade obteve o desbloqueio com sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de subfluxo em fluxo de trabalho

As atividades de subfluxo executam e gerenciam fluxos de trabalho de um fluxo de trabalho primário.

A atividade de subfluxo do inicializador de fluxo paraleloestá disponível.

Atividade de fluxo de trabalho do inicializador de fluxo paralelo

A atividade do inicializador de **fluxo paralelo** inicia vários subfluxos em paralelo.

Os fluxos de trabalho em execução em paralelo são executados simultaneamente e podem ser concluídos em qualquer ordem. A atividade pode iniciar um único subfluxo ou vários subfluxos, conforme necessário. Você pode gerenciar os valores de entrada e os valores retornados para cada subfluxo.

Nota:
A atividade do inicializador de fluxo paralelo espera até que todos os subfluxos sejam concluídos antes de prosseguir. Se algum subfluxo não terminar, a atividade aguardará indefinidamente.

Não inicie um grande número de subfluxos com a atividade do inicializador de fluxo paralelo. Se usada em excesso, esta atividade pode sobrecarregar a instância. Para iniciar um número muito grande de subfluxos, considere colocar o Iniciador de Fluxo Paralelo dentro de um loop controlado por uma catraca ou outra atividade condicional e fazer com que ele faça lotes.

Variáveis de atividade

As variáveis de atividade determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição
Configuração do inicializador de fluxo paralelo	
Nome	Um nome único para a atividade.
Fase	A fase a ser exibida quando o fluxo de trabalho atinge a atividade.
Entradas	Entradas para os subfluxos serem executados. Especifique uma matriz de pares de nome: valor para cada entrada definida no fluxo de trabalho que está sendo iniciado. O nome e o tipo de dados de cada variável de entrada devem corresponder aos usados pelo subfluxo que esta atividade inicia. Para obter um exemplo detalhado, consulte Exemplo do inicializador de fluxo paralelo.
Seleção do inicializador de fluxo paralelo	
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho a ser executado.
Avançado	Marque **Avançado**para inserir um script que usa um objeto WorkflowCoordinator para gerenciar os subfluxos. Quando você marca Avançado, é exibida uma caixa de texto na qual é possível inserir um script que especifica um fluxo de trabalho exclusivo para cada conjunto de variáveis de entrada. Para obter mais informações, consulte Objeto WorkflowCoordinator.
Iteração do inicializador de fluxo paralelo Especifique parâmetros para ajustar o desempenho de fluxos de trabalho em lote.	
Contagem	Se não for especificado por um conjunto de entrada, a **contagem** determinará o número de subfluxos executados em paralelo a partir desta atividade. Se a opção **Avançado** não estiver selecionada, certifique-se de que este campo esteja preenchido com um número válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição
Fluxos máximos	O número máximo de fluxos de trabalho que esta atividade pode iniciar. Se este valor for um número inteiro positivo, ele substituirá o parâmetro máximo usado no construtor WorkflowCoordinator.
Máximo simultâneo	O número máximo de fluxos de trabalho paralelos que esta atividade pode iniciar. Se este valor for um número inteiro positivo, ele substituirá o parâmetro poolsize usado no construtor WorkflowCoordinator.
Processo do Inicializador de Fluxo paralelo	
Fluxo do Processo concluído	Para especificar um script que seja executado após a conclusão de cada subfluxo, verifique **a conclusão do fluxo do processo**. Se você marcar este campo, será exibida uma caixa de texto chamada **Fluxo concluído**, na qual é possível inserir o script a ser executado.
Fluxo concluído	O script que é executado sempre que um subfluxo é concluído. Este campo está disponível quando a opção **Fluxo do processo concluído** é selecionada. As mesmas funções e variáveis de script disponíveis em outros scripts de fluxo de trabalho, como aquelas na atividade Executar Script, estão disponíveis aqui. Para obter mais informações, consulte Valores de subfluxo concluído em scripts. A variável "fluxo" está disponível para este script. É um objeto que contém as seguintes informações sobre o fluxo que está sendo concluído: **flow.output (Cadeia de caracteres)**: o valor que o subfluxo retorna para o primário se ele executou uma atividade de valor de retorno antes de terminar. **flow.index (Número)**: o índice relativo a zero do subfluxo que foi concluído. **flow.contextId (Cadeia de caracteres)**: o sys_id do contexto de fluxo de trabalho do subfluxo concluído. **flow.inputs (Objeto)**: as entradas que foram passadas para o subfluxo quando seu contexto foi criado e iniciado. **flow.status (Cadeia de caracteres)**: o estado final do contexto. Isso corresponde à coluna de **estado** no registro de contexto do subfluxo, que tem valores possíveis de **execução**, **concluído**, **cancelado**ou **com falha**. (Uma vez que o fluxo foi concluído, ele não pode estar em **execução** neste ponto.)
Divisão do Inicializador de Fluxo paralelo	

Processo concluído	Para especificar um script que seja executado após a conclusão de todos os subfluxos, marque **Processo concluído**. Se você marcar este campo, será exibida uma caixa de texto chamada **Script concluído**, na qual é possível inserir o script a ser executado. A variável "coordenador" é disponibilizada para este script e é um objeto que permite acesso a qualquer um dos subfluxos finalizados usando o método getFlow (index). Por exemplo:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Script concluído	O script que é executado depois que todos os subfluxos iniciados pela atividade são concluídos. Você pode usar variáveis que contêm informações de fluxo concluídas neste script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição

	A variável "coordenador" é disponibilizada para este script e é um objeto que permite acesso a qualquer um dos subfluxos finalizados usando o método getFlow (index). Por exemplo:
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	Este campo está disponível quando a opção **Processo concluído** é selecionada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade. Para exibir o estado de uma atividade, aponte para a atividade. Uma janela pop-up mostra o **Estado** e o **Resultado** da atividade. Se a atividade estiver em um estado de erro, a janela pop-up fornecerá uma descrição resumida **da falha**.

Estados da atividade do Inicializador de fluxo paralelo

Estado	Descrição
Aguardando	A atividade está aguardando a conclusão de todos os subfluxos. Todos os subfluxos foram iniciados e alguns podem ter sido concluídos.
Concluído	A atividade concluiu com êxito todos os subfluxos.
Erro	A atividade encontrou um erro

Objeto WorkflowCoordinator

Um objeto WorkflowCoordinator especifica quais subfluxos executar e as variáveis de entrada a serem passadas para esses subfluxos.

Ao usar um objeto WorkflowCoordinator, você pode criar uma atividade **do Inicializador de fluxo paralelo** que inicia vários subfluxos. Ao usar a atividade sem um objeto WorkflowCoordinator, você só pode iniciar um único subfluxo várias vezes. Use um dos seguintes métodos para especificar um objeto WorkflowCoordinator para a atividade quando a variável de entrada Atividade **avançada** for selecionada.

- Faça referência a uma variável de bloco de anotações de fluxo de trabalho que contém um objeto WorkflowCoordinator existente. Para salvar um objeto WorkflowCoordinator no bloco de anotações, chame a função `salvar (variableName)` no objeto WorkflowCoordinator. Você pode fazer referência ao objeto usando o valor passado no parâmetro `variableName`. Por exemplo, você pode criar um objeto WorkflowCoordinator em uma atividade **Executar Script**, salvar o objeto usando `<object>.save ('coord')`e, em seguida, chamar este objeto inserindo coordenadas na variável de atividade de **Fluxo** de Trabalho de uma atividade subsequente **do Iniciador de Fluxo Paralelo**.
- Defina o **WorkflowCoordinator** na variável de atividade de fluxo de trabalho. Adicione o `javascript:` identificador no início do script. O Exemplo de Inicializador de fluxo paralelo mostra como usar um objeto WorkflowCoordinator dessa forma.
- Crie uma classe de fábrica para definir o objeto WorkflowCoordinator. O sistema não fornece uma classe de fábrica para WorkflowCoordinator por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores de subfluxo concluído em scripts

A atividade **do Inicializador de fluxo paralelo** expõe variáveis adicionais que você pode usar em scripts.

Variáveis adicionais

Variável	Descrição
coordenador	O WorkflowCoordinator usado ao executar os subfluxos. Você pode usar esta variável no **script concluído** para executar qualquer operação final. Além disso, você pode usar o WorkflowCoordinator em uma atividade de fluxo de trabalho posterior, passando o nome da atividade ou sys_id para o `WorkflowCoordinator.load ('` <Activity> ') função. Por exemplo, para carregar o objeto WorkflowCoordinator de uma atividade do inicializador de **fluxo paralelo** chamada **Iniciar subfluxos**, insira `var coord = WorkflowCoordinator.load ('Launch Subflows');` em uma atividade posterior.
Fluxo	O subfluxo iniciado pela atividade concluída mais recentemente. Você pode usar esta variável no script de **conclusão de fluxo** para executar qualquer operação de pós-processamento em cada subfluxo. Para obter um subfluxo completo de um objeto de coordenador, use `var flow = coord.getFlow (I);` onde I é o índice numérico do subfluxo com base na ordem em que foi iniciado. Estes valores estão disponíveis no subfluxo concluído: • índice: o índice numérico deste subfluxo com base na ordem em que foi iniciado • fluxo de trabalho: o sys_id ou nome, dependendo do que você passou para o construtor WorkflowCoordinator, do fluxo de trabalho usado para este subfluxo • entradas: quaisquer valores de entrada fornecidos para o subfluxo iniciado • status: status do contexto de subfluxo • saída: o valor retornado pelo subfluxo • contextId: o sys_id do contexto de fluxo de trabalho do subfluxo

Exemplo de Inicializador de fluxo paralelo

Este exemplo mostra como usar a atividade **do Inicializador de fluxo paralelo**com uma matriz de valores de entrada e com um objeto WorkflowCoordinator.

Fluxo de trabalho de amostra

Este exemplo mostra um servidor Web baseado em SQL com quatro nós de aplicação. Um único subfluxo é executado para provisionar o banco de dados e vários subfluxos paralelos configuram um nó de aplicação. Por fim, um conjunto separado de subfluxos paralelos configura os nós para usar um balanceador de carga e configura o DNS do servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

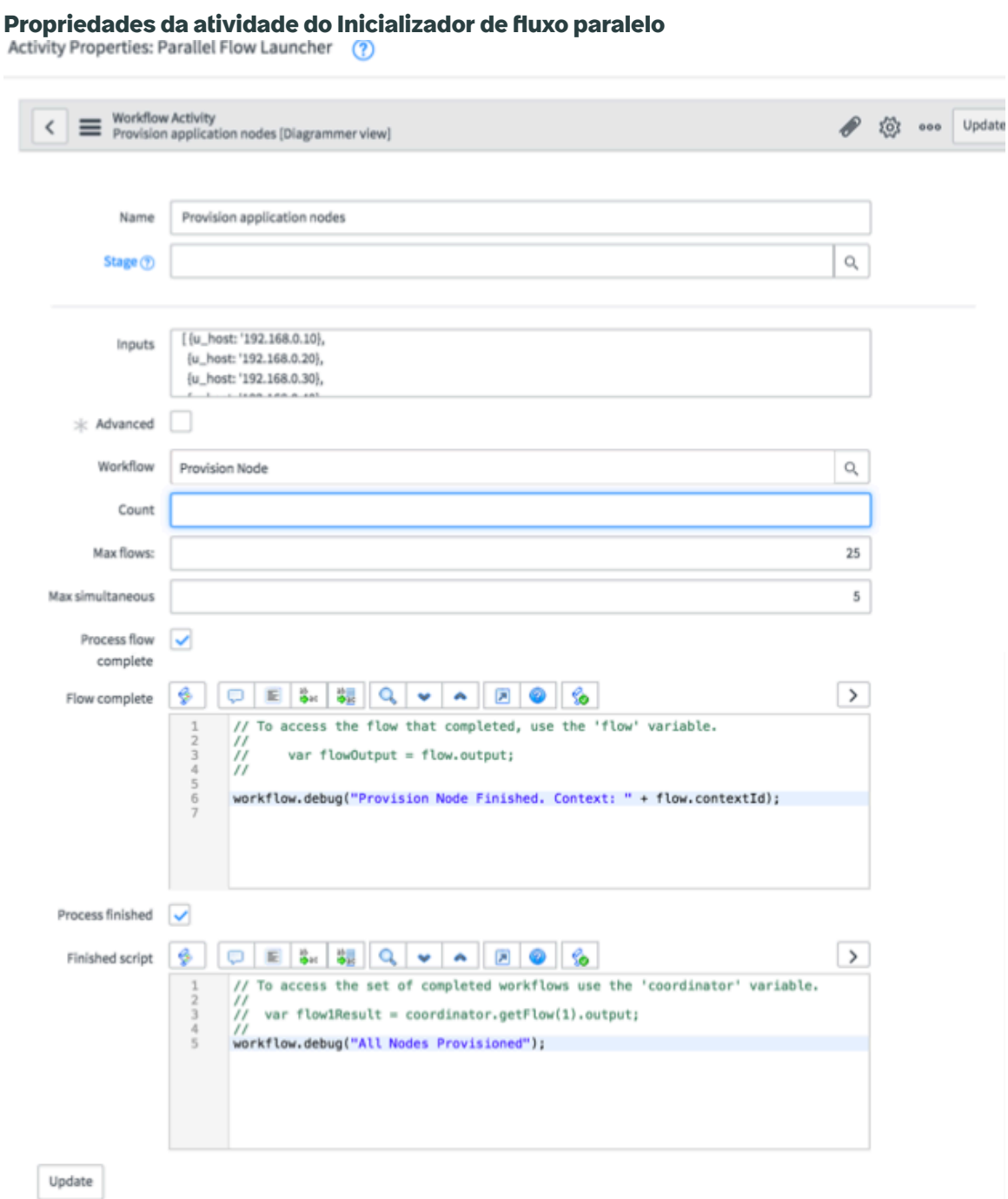
Caso de negócio do Inicializador de fluxo paralelo

Provisionar os nós da aplicação

A primeira atividade do **Inicializador de fluxo paralelo**inicia o **subfluxo do Nó de provisionamento** quatro vezes. A atividade passa um endereço IP exclusivo para cada subfluxo de uma matriz na variável de **entradas**. Os scripts definidos nas variáveis de script **Fluxo concluído** e **Concluído** gravam mensagens de log relacionadas ao status dos subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Adicionar nós ao balanceador de carga

A segunda atividade do **Inicializador de fluxo paralelo** usa objetos WorkflowCoordinator para especificar quais subfluxos serão executados. A variável do `coordenador` armazena as informações de fluxo concluídas da atividade de **nós de provisionamento** anterior. O script recupera o endereço IP e a porta de cada nó provisionado. O objeto `coord2` WorkflowCoordinator executa o subfluxo Adicionar nó ao balanceador de carga uma vez para cada nó, usando o endereço IP recuperado e as informações de porta como variáveis de entrada. Por fim, o objeto `coord2` WorkflowCoordinator executa o subfluxo **SetupDNS** uma vez para configurar o balanceador de carga.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificando quais subfluxos executar

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Exibir descrições de atividade do fluxo de trabalho

Estão disponíveis dicas das ferramentas para atividades de fluxo de trabalho para ajudá-lo a entender como usar cada atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

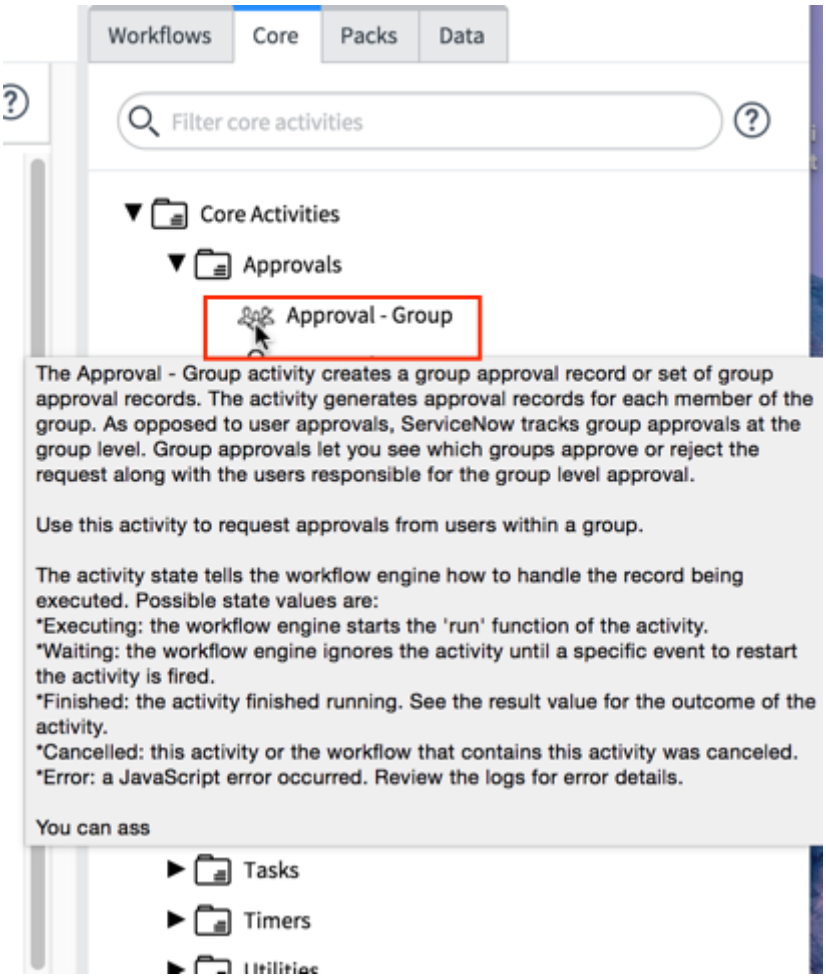
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Para exibir uma descrição da atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, aponte para o ícone da atividade na paleta.



2. Para modificar descrições de atividade, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Definições de Atividades** e edite o campo **Descrição**.

> **Nota:**
> Para exibir mais informações sobre uma atividade, clique duas vezes na atividade na tela e clique no ícone de ajuda na barra de título da janela Propriedades da atividade.

Elementos em definições de atividade de fluxo de trabalho

Cada atividade pode especificar vários elementos que controlam o comportamento da atividade ou são controlados pela atividade.

Nem todas as atividades especificam todos oss elementos possíveis. Consulte Atividades de fluxo de trabalho para obter links para as atividades fornecidas por padrão. Cada descrição de atividade inclui uma explicação detalhada dos elementos específicos oferecidos por essa atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos de atividade de fluxo de trabalho

Elemento	Descrição
Resultados	O valor **activity.results** possível. O resultado da atividade normalmente determina por qual condição a atividade faz a transição.
Entradas do Bloco de anotações	Variáveis do bloco de anotações das quais a atividade depende para ser executada ou variáveis gravadas pela atividade no bloco de anotações.
Variáveis de entrada	Valores que controlam o comportamento da atividade. Os campos para definir esses valores são exibidos no formulário Propriedades da atividade quando uma nova atividade é adicionada a um fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Variáveis de atividade.
Condições	Determina por qual transição a atividade seguirá depois da conclusão. Para obter mais informações, consulte Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho.
Estados	Determina como o fluxo de trabalho trata o registro que está sendo executado.

Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho

As atividades disponíveis são exibidas nas guias **Core**, **Pacotes**e **Personalizado** na paleta do Editor de fluxo de Trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Editor de fluxo de trabalho, faça check-out de um fluxo de trabalho.
2. Para adicionar uma atividade de fluxo de trabalho, arraste-a da guia **Core**, **Pacotes**ou **Personalizado** para a tela e solte-a em uma linha de transição no corpo do fluxo de trabalho.

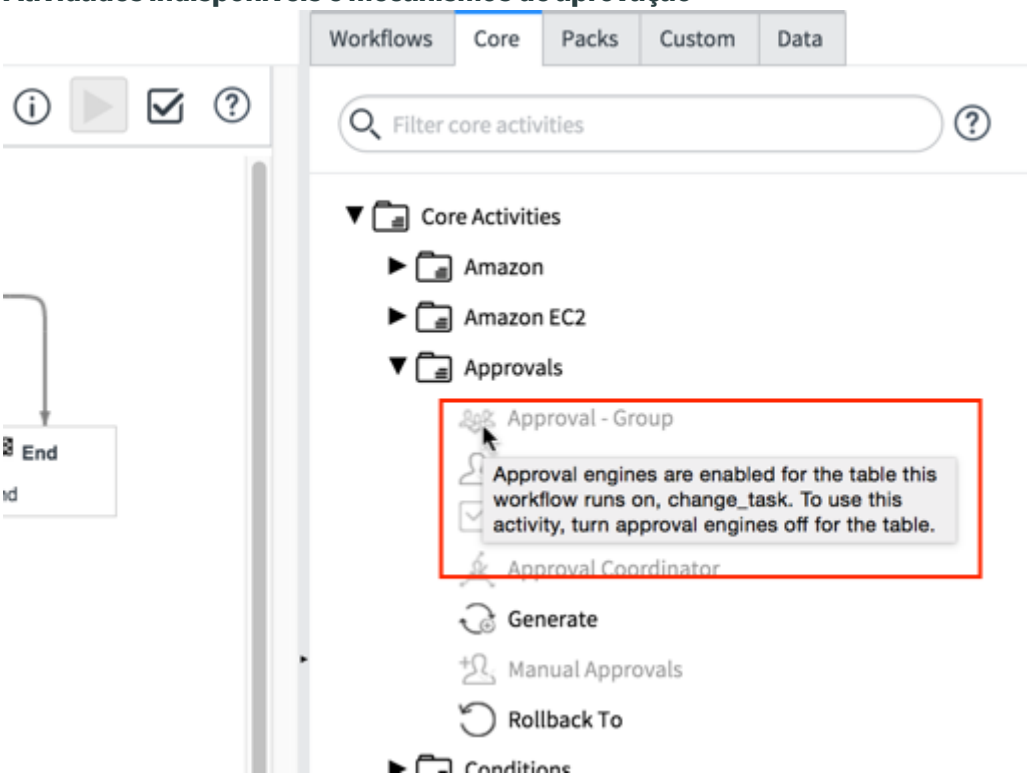
   A transição fica azul quando é conectada à nova atividade. O designer adiciona a atividade ao fluxo nesse ponto e exibe o formulário de propriedade da nova atividade.

   Se uma atividade estiver esmaecida, os mecanismos de aprovação serão habilitados para a tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Para usar a atividade, desative os mecanismos de aprovação da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades indisponíveis e mecanismos de aprovação



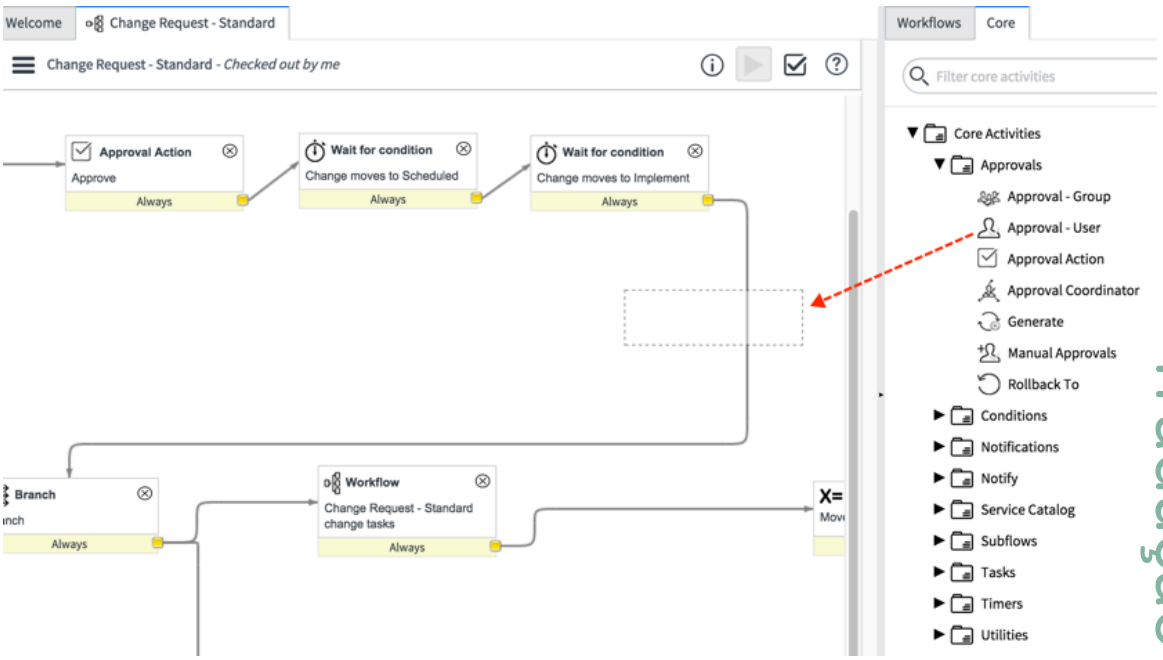
3. Crie quaisquer condições adicionais necessárias para a atividade e certifique-se de que todas as saídas estejam conectadas.
4. Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar transições ausentes ou desconectadas que podem fazer com que um fluxo de trabalho seja interrompido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Todas as descrições de atividade têm um valor de **tabela**. Se este valor for **Global**, a atividade estará disponível para uso com qualquer fluxo de trabalho, independentemente da tabela selecionada nas propriedades do fluxo de trabalho. Atividades que identificam uma tabela específica aparecem na paleta somente se a tabela configurada para o fluxo de trabalho corresponder ou estender a tabela identificada na atividade.

Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho



Duplicar uma atividade fluxo de trabalho

Você pode duplicar uma atividade usada em um fluxo de trabalho, incluindo todas as propriedades configuradas.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse na atividade e selecione **Copiar atividade** no menu de contexto.

   O sistema duplica automaticamente a atividade, mas não cria transições.

2. Clique duas vezes na cópia e configure as propriedades corretamente.
3. Arraste a atividade para um local no fluxo de trabalho.
4. Adicione transições.

Gerenciar transições entre atividades de fluxo de trabalho

As transições definem o caminho de processamento do fluxo de trabalho, dependendo das condições definidas em cada atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as condições em uma atividade devem ter uma transição e todas as transições devem ter uma conexão com outra atividade ou com a atividade de **Término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

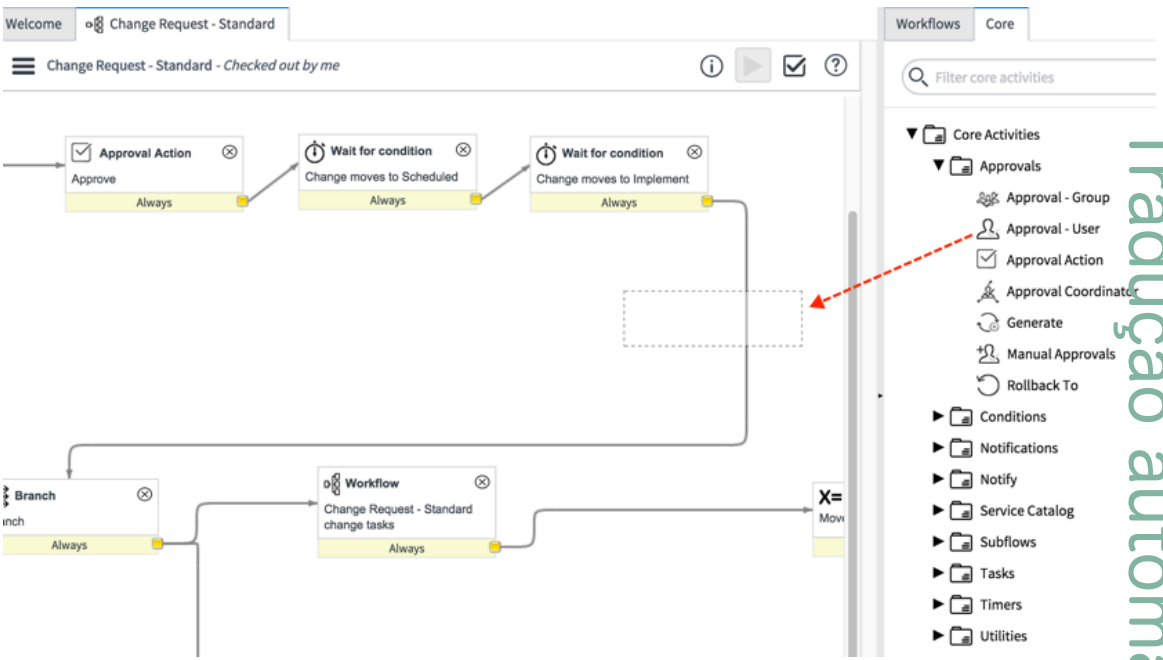
Nota:

Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar transições ausentes ou desconectadas que podem fazer com que um fluxo de trabalho seja interrompido.

Procedimento

1. Adicione transições ao fluxo de trabalho usando um destes métodos:

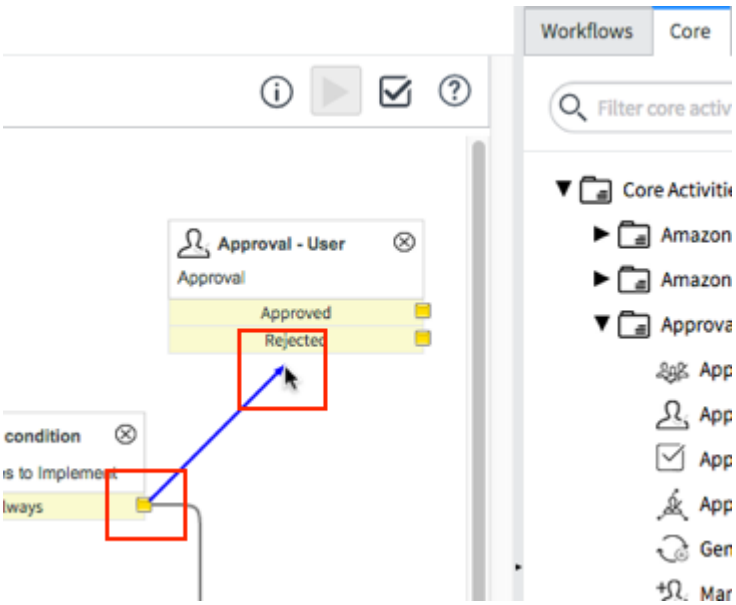
- Arraste e solte uma atividade diretamente em uma linha de transição para conectá-la às atividades adjacentes. A linha de transição fica azul quando a conexão é feita. O sistema atualiza as transições automaticamente para refletir a nova sequência.



- Arraste a atividade para uma área aberta na tela e crie as transições manualmente. Clique no quadrado amarelo no lado direito da condição de atividade e arraste um conector para a próxima tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Você pode desenhar várias transições da mesma condição de atividade se a atividade for executada simultaneamente.
3. Para remover uma transição, clique para realçá-la e pressione **Excluir**.

Transições de atividades personalizadas

Controles na atividade **Aprovação - Usuário** permitem que um administrador adicione transições de fluxo de trabalho adicionais à atividade que não sejam as transições padrão de **Aprovado** ou **Rejeitado**.

As transições definidas usando este método não se tornam um recurso permanente da atividade **Aprovação - Usuário**. Depois que uma nova transição é configurada, essa transição deve ser aplicada manualmente às instâncias subsequentes da atividade, onde desejado.

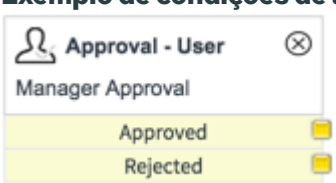
Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho

As atividades contêm condições padrão que determinam quais transições serão seguidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, a atividade **Aprovação - Usuário** tem duas condições, **Aprovado** e **Rejeitado**.

Exemplo de condições de atividade



Você pode usar uma verificação de condição em JavaScript para criar condições personalizadas nas atividades de fluxo de trabalho do Core. Atividades personalizadas não são compatíveis com este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique com o lado direito na atividade e selecione **Adicionar Condição** a partir do menu de contexto.
2. Na caixa de diálogo Nova Condição de Workflow, preencha os campos conforme apropriado (consulte a tabela).

Formulário de novas Condições de Workflow

Campo	Descrição
Nome	O rótulo que é exibido no fluxo de trabalho.
Atividade	Nome da atividade para a qual esta condição será enviada. Este valor é preenchido automaticamente pelo sistema.
Descrição resumida	Breve descrição da condição.
Condição	Uma verificação de condição em JavaScript. As seguintes variáveis estão disponíveis: ◦ **current**: o registro atual em relação ao qual o fluxo de trabalho está sendo executado. ◦ **activity.result**: valor de resultado definido pela atividade após a conclusão. ◦ **activity**: registro de atividade de execução do Workflow (wf_executing). Usado para verificações de condições avançadas. ◦ **activity.vars**: variáveis associadas ao registro de atividade de execução de Workflow. Usado para verificações de condições avançadas.
Omitir durante a geração	Se selecionado, a atividade **Gerar** não segue esta transição para gerar aprovações ou tarefas.

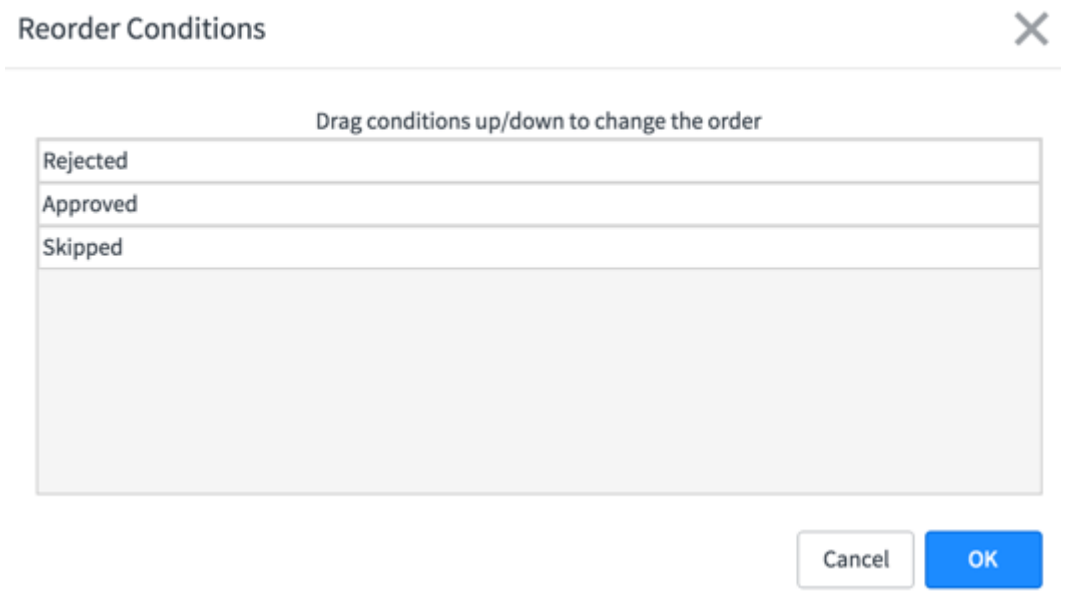
3. Clique em **Enviar**.
4. Para alterar a ordem em que as condições aparecem na atividade de fluxo de trabalho, clique com o botão direito do mouse na atividade e selecione **Reordenar Condições**.

   Uma caixa de diálogo é exibida, com uma lista das condições disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de condições na atividade atual



5. Arraste as condições para uma nova posição na lista.
6. Clique em **OK**.

Valor do resultado da atividade

O valor do `resultado` especificado por uma atividade controla a condição pela qual a atividade faz a transição.

Use o valor do `resultado` como parte do campo **Condição** na atividade. Por exemplo, se o campo **Condição** de uma atividade **Aprovação - Usuário** contiver `activity.result == 'rejeitado'`, a atividade passará por essa condição quando for recebida uma rejeição do aprovador. Os valores de resultado são definidos no campo **Script** da definição da atividade.

Editar o formulário de propriedades da atividade de fluxo de trabalho

Personalize quais variáveis de fluxo de trabalho aparecem em um formulário de propriedades de atividade e como as variáveis são organizadas no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Workflow** > **Administration** > **Activity Definitions**.
2. Role até a atividade com a qual você deseja trabalhar e clique no nome da atividade.
3. No formulário de Definição de Atividade de Fluxo de Trabalho, clique no link relacionado **Editar Layout de Variáveis**.
4. Na página Design do formulário do formulário Propriedades da atividade, adicione e remova variáveis de atividade.
   As variáveis de atividade aparecem como itens separados que você pode reorganizar no formulário.

   Para obter mais detalhes sobre como usar a interface de design de formulário, consulte Usar o designer de formulário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar atividades de aprovação de fluxo de trabalho e reverter fluxos de trabalho

Ao trabalhar com aprovações, você precisa entender como as atividades de aprovação interagem com os mecanismos de aprovação, como corrigir uma atividade de fluxo de trabalho de aprovação ignorada e como as reversões funcionam.

Tópicos relacionados

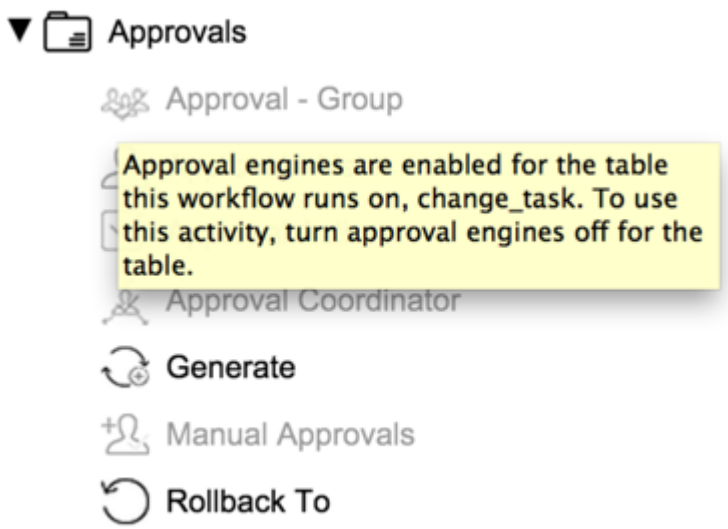
Reverter para atividade de fluxo de trabalho

Atividades do fluxo de trabalho de aprovação e mecanismos de aprovação

As aprovações podem ser gerenciadas por atividades de aprovação ou mecanismos de aprovação, mas não por ambos. As atividades de aprovação podem ser usadas se os mecanismos de aprovação não estiverem ativados para a tabela associada ao fluxo de trabalho.

As aprovações podem ser gerenciadas por atividades de aprovação ou mecanismos de aprovação, mas não por ambos. Tentar usar ambos pode causar vários problemas. As atividades de aprovação não estarão disponíveis (esmaecidas) na paleta se os mecanismos de aprovação forem usados na tabela especificada. Se você passar o mouse sobre uma atividade de aprovação esmaecida na paleta, será fornecido um comentário com mais informações. Para obter mais informações sobre aprovações e mecanismos de aprovação, consulte Aprovações clássicas.

Atividades de aprovação indisponíveis

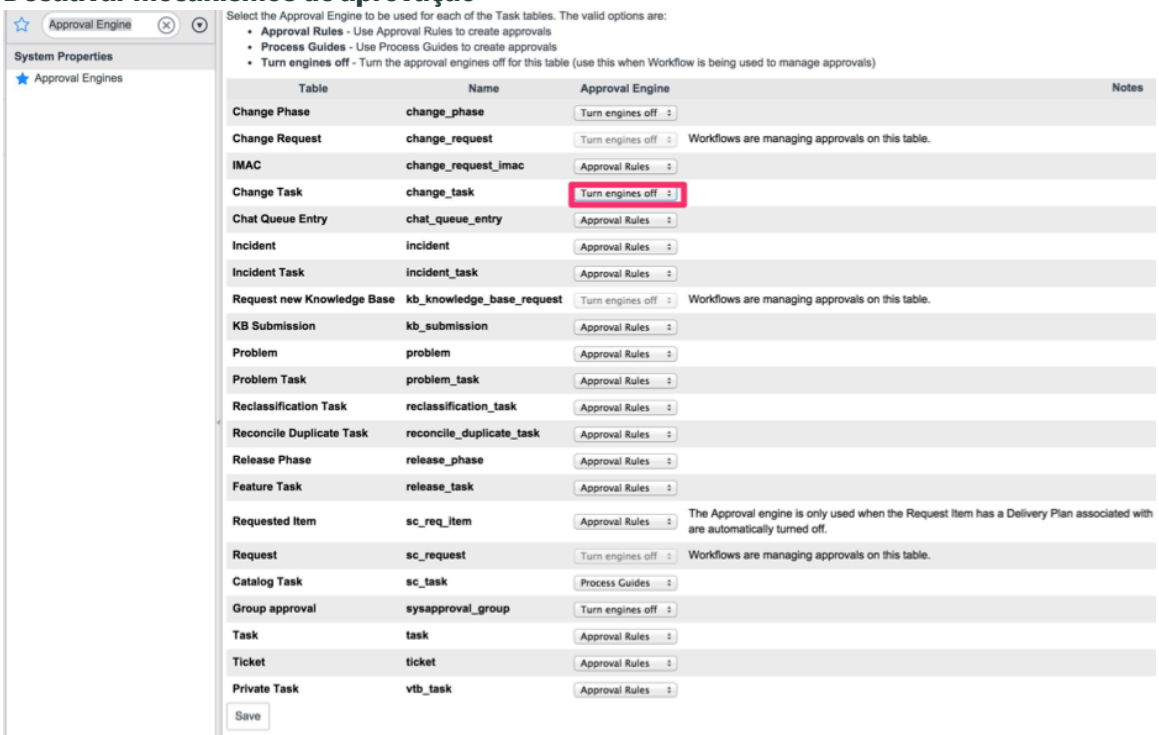


Para desativar os mecanismos de aprovação da tabela, navegue até **Propriedades do sistema> Mecanismos de aprovação** e altere a configuração da tabela para **Desativar mecanismos.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativar mecanismos de aprovação



Tópicos relacionados

Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho

Aprovações clássicas

Corrigir uma fluxo de trabalho atividade de aprovação ignorada

Enquanto um fluxo de trabalho está em um contexto ativo, uma atividade de aprovação pode pular para a próxima atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma atividade de aprovação pode ser ignorada pelos seguintes motivos:

- O usuário ou grupo de aprovação está ausente ou é inválido (por exemplo, sys_id).
- O usuário ou grupo de aprovação se tornou inativo depois que o registro de aprovação foi criado.
- A atividade é um campo Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , como `current.opened_by.department.manager`, e tem um usuário ou grupo de aprovações não encontrado ou inválido.
- A regra de negócios na tabela associada ao fluxo de trabalho é inválida.

Para corrigir uma atividade de aprovação ignorada:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Todos os Contextos**.
2. Selecione a data e a hora na coluna **Iniciada** do fluxo de trabalho que está processando incorretamente as atividades de aprovação.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Mostrar fluxo**de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Revise a parte do fluxo de trabalho que foi executada e siga um ou mais destes procedimentos:
   - Verifique se, após a aprovação, o fluxo de trabalho progrediu para a próxima atividade. Se um fluxo de trabalho não progredir, verifique as regras de negócios. Para obter mais informações, consulte Regras de negócio de depuração .
   - Aponte para cada atividade de aprovação processada para encontrar atividades em que o **Estado** é **Concluído** e o **Resultado** é **Ignorado**.
5. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho** e abra o fluxo de trabalho.
6. Clique duas vezes na atividade de aprovação.
7. Selecione **Usuários** ou **Grupos**.
8. Atribua um usuário ou grupo ativo à atividade de aprovação.
   Para obter mais informações, consulte Tratamento de erros de fluxos de trabalho.

Usando variáveis em atividades do Notify fluxo de trabalho

Certas atividades do Notify fluxo de trabalho oferecem suporte à substituição de variáveis para leitura de texto para os solicitantes.

Certas atividades de fluxo de trabalho do Notify permitem que você use variáveis, como as do bloco de anotações do fluxo de trabalho, para determinar o comportamento da atividade. Cada atividade oferece suporte a um máximo de 20 variáveis. As atividades a seguir permitem a substituição de variáveis:

Atividade	Anotações
Dizer	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Texto**.
Entrada	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Texto**.
Reproduzir	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **URL**.
Encaminhar chamada	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Número de telefone**.

Variáveis do bloco de anotações

Você pode chamar variáveis do bloco de anotações do fluxo de trabalho ou do bloco de anotações da atividade usando a sintaxe ${variable_name}. Você não precisa incluir workflow.scratchpad ou activity.scratchpad antes do nome da variável. Por exemplo, para usar a variável `activity.scratchpad.langCode = 'en-US'`, chame ${langCode} na atividade. Se o bloco de anotações não contiver a variável especificada, ela será avaliada como um valor vazio.

Você pode obter valores de objetos no bloco de anotações usando o formato ${object.value}. Por exemplo, você pode obter o nome de um objeto de usuário, como `workflow.scratchpad.user = {name: 'john.smith'}`, chamando ${user.name}.

A variável digit

A atividade de **entrada** expõe a variável ${digit}. Use esta variável em cada condição apresentada pela atividade. O número lido para o usuário é determinado automaticamente por cada condição. O chamador pode pressionar esse número para fazer a atividade passar por essa condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso de várias atividades de temporizador em um fluxo de trabalho

As atividades de temporizador do fluxo de trabalho armazenam dados independentemente umas das outras em um bloco de anotações específico da atividade.

Antes, todas as atividades de temporizador em um fluxo de trabalho acessavam um único bloco de anotações compartilhado, o que poderia levar a conflitos ao adicionar várias atividades de temporizador a um fluxo de trabalho.

As entradas do bloco de anotações do temporizador contêm estes valores:

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

Tópicos relacionados

Atividades do temporizador fluxo de trabalho

Publicar uma fluxo de trabalho atividade personalizada

Quando um usuário cria uma atividade personalizada e a salva ou envia, essa atividade aparece nas guias **Personalizada** e **Pacotes** da paleta do designer, mas só fica visível para o usuário que a criou.

Quando a configuração estiver concluída, o usuário clica em **Publicar**, o que torna a atividade acessível para outros usuários na instância com a função workflow_admin ou activity_creator. As atividades publicadas estão disponíveis para carregamento na Loja ServiceNow, podem ser adicionadas a fluxos de trabalho e podem ser editadas por qualquer usuário com as funções apropriadas.

Para editar uma atividade publicada, clique em **Check-out**. Quando uma atividade é submetida a check-out por um usuário, somente esse usuário pode modificá-la. Os campos de uma atividade submetida a check-out são somente leitura para todos os outros usuários. Quando a atividade submetida a check-out tiver sido modificada com sucesso, o usuário a publicará novamente. O sistema adiciona uma nova versão desta atividade à guia Personalizado na paleta do Editor de Fluxo de Trabalho.

Nota:
As atividades que você cria e publica só ficam visíveis na guia *Pacotes* se tiverem sido criadas no escopo da aplicação atual.

Versões bloqueadas

Podem surgir problemas se uma versão de atividade for submetida a check-out por um usuário e não for submetida a check-in novamente, por exemplo, quando o usuário está doente ou sai da empresa. Uma atividade neste estado não pode ser submetida a check-out para atualização.

Um usuário com a função de administrador pode retornar uma atividade bloqueada para um estado publicado. O administrador abre a atividade bloqueada na guia **Personalizada** do Editor de Fluxo de Trabalho, seleciona a versão com check-out e seleciona **Forçar**check-out e, em seguida, **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workflow marcação de atividade

Os administradores de fluxo de trabalho podem *marcar* uma atividade personalizada para impedir que o sistema atualize automaticamente essa atividade quando uma nova versão é baixada da Loja ServiceNow

Você pode marcar ou desmarcar atividades individuais ou definir a marcação nas propriedades do fluxo de trabalho que controla as versões usadas para todas as atividades nesse fluxo de trabalho. Isso pode resultar em dois fluxos de trabalho usando versões diferentes da mesma atividade.

Nota:
A marcação e desmarcação de atividade se aplicam às atividades personalizadas baixadas da Loja ServiceNow somente e não se aplica às definições de atividade recém-publicadas feitas localmente em sua instância. Para usar essas atividades personalizadas atualizadas localmente, você deve fazer check-out do seu fluxo de trabalho e adicionar as atividades manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.