



Glossário da plataforma NOW

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

Índice

A.....	5
Acordeão.....	5
bate-papo assíncrono.....	5
Hierarquia de contas.....	5
workbench de atribuições.....	5
B.....	6
local de negócios.....	6
C.....	7
Retorno de chamada.....	7
caso.....	7
gestão de acesso do cliente.....	7
caso do candidato.....	7
roteamento de caso.....	7
sincronização de caso.....	7
caso secundário.....	7
tarefa de caso.....	7
Cemcartões] configuráveis.....	8
contrato.....	8
cliente.....	8
D.....	9
Dados.....	9
árvore de decisão.....	9
Criador de fluxogramas de decisão.....	9
Solicitação de implantação.....	9
E.....	10
usuário externo.....	10
Engagement Messenger.....	10
Ambiente.....	10
Experiência.....	10
direito.....	10
F.....	11
recomendação de campo.....	11
G.....	12
orientação.....	12
I.....	13
características da base de instalação.....	13
produtos instalados.....	13
gestão da base de instalação.....	13

Usuário interno.....	13
J.....	14
K.....	15
L.....	16
Lógica e automação.....	16
M.....	17
caso principal.....	17
regra de correspondência.....	17
N.....	18
Compreensão da linguagem natural (NLU).....	18
O.....	19
pedido.....	19
P.....	20
Pipeline.....	20
Widget Faixa do portal.....	20
Widget Navegar na taxonomia do portal.....	20
Widget Links rápidos do catálogo do portal.....	20
Widget de Perguntas frequentes do portal.....	20
oferta de produto.....	20
Modelo de produto.....	20
caso primário.....	20
revisão pós-caso.....	21
contato do proxy.....	21
P.....	22
cotação.....	22
R.....	23
gerador de recursos.....	23
S.....	24
Segurança.....	24
Base do modelo de serviços.....	24
Acordo de nível de serviço (ANS).....	24
Definição de Acordo de nível de serviço (ANS).....	24
informações de tratamento especial.....	24
U.....	25
W.....	26
opções de instância de widget.....	26
V.....	27
Virtual Agent.....	27

A

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Acordeão

Concede aos usuários a capacidade de revelar e ocultar seções relevantes de conteúdo em categorias recolhíveis.

 Nota:

Este componente só está disponível para uso em código e não aparecerá no Construtor de IU.

bate-papo assíncrono

Este recurso em Engagement Messenger capacita agentes de suporte e usuários finais a se envolverem em conversas em seu próprio ritmo, sem a restrição de estar online simultaneamente. Por meio de notificações, o usuário é notificado sobre as novas mensagens recebidas.

Hierarquia de contas

Uma hierarquia de conta representa a estrutura da entidade jurídica das contas e seus relacionamentos, os clientes da conta, os ativos e os direitos de serviço.

workbench de atribuições

Um recurso, parte do roteamento de casos, que usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral de como eles podem lidar com determinados casos. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa.

B

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

local de negócios

O local de negócios permite modelar estruturas organizacionais internas e externas para oferecer suporte aos clientes e fornecer aos agentes o nível certo de visibilidade dos dados do cliente.

Tradução automática

C

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Retorno de chamada

Os usuários podem solicitar um retorno de chamada imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo de um agente durante um bate-papo em Virtual Agent ou Engagement Messenger. Além disso, os usuários podem facilmente reprogramar ou cancelar suas solicitações de retorno de chamada.

caso

Um registro usado para rastrear e gerenciar um problema, solicitação ou incidente específico do cliente. Ele é comumente usado na resolução de problemas por meio de sistemas de suporte ao cliente e helpdesk.

gestão de acesso do cliente

A gestão de acesso do cliente oferece suporte a várias partes relacionadas ao lidar com casos, produtos vendidos e bases de instalação, fornecendo a eles níveis variados de acesso. Para obter mais informações sobre o Customer Access Management, consulte [Configure customer access management](#).

caso do candidato

Um caso criado por um agente de atendimento ao cliente para sinalizar um problema que pode ser um problema mais amplo que afeta vários clientes. Um agente pode criar um candidato a caso principal ao promover um caso de atendimento ao cliente existente com um problema relatado ou ao criar um candidato a caso principal diretamente.

roteamento de caso

Um recurso que usa regras de correspondência e regras de atribuição para identificar casos com atributos de caso específicos e encaminhá-los para o agente de atendimento ao cliente mais bem equipado. Parte do Engagement Messenger.

sincronização de caso

Uma propriedade do sistema de gestão de problemas graves que permite que os campos especificados pelo usuário do caso principal sejam sincronizados com cada um dos casos secundários associados.

caso secundário

Casos associados a um caso principal, criados individualmente para cada conta de negócios (B2B) ou consumidor (B2C) afetada pelo problema do caso principal. Ele contém informações específicas do cliente para cada cliente afetado pelo problema principal do caso.

tarefa de caso

Tarefas criadas para trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente, armazenadas na tabela Tarefa de

caso [sn_customerservice_task]. Frequentemente atribuído a usuários, como agentes de middle ou back-office.

Cemcartões] configuráveis

Opção para adicionar um cartão personalizado à tela inicial do Engagement Messenger. Usando cartões configuráveis, os administradores podem exibir os seguintes recursos personalizados como um cartão:

- Páginas do portal ou itens do catálogo
- Links para site externo
- Dados de qualquer tabela

contrato

Um contrato contém informações específicas do cliente, como a posse do contrato, detalhes da linha do contrato e os produtos líquidos e cobertos. Eles também contêm as informações de serviço pós-venda que os clientes estão qualificados para receber.

cliente

Um cliente é uma conta ou um contato. Em cenários de empresa para empresa (B2B), um cliente é normalmente uma conta, enquanto em cenários de empresa para consumidor (B2C), um cliente é normalmente um consumidor.

D

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Dados

árvore de decisão

Um fluxo orientado para solucionar um problema e fornecer uma solução. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas, respostas e uma orientação para os usuários seguirem.

Criador de fluxogramas de decisão

Uma ferramenta visual sem código, que fornece uma tela esquemática para configurar nós e seus caminhos em um processo de solução de problemas.

Solicitação de implantação

E

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

usuário externo

Usuários que são externos à sua organização, como terceiros, prestadores de serviço ou agentes externos. Usuários externos não são funcionários da sua organização. Você pode definir usuários externos para que tenham disponibilidade para acessar sua instância, mas sem acesso a todos os recursos alocados para usuários internos.

Engagement Messenger

Engagement Messenger é um pop-up semelhante ao do Messenger que pode ser incorporado em qualquer aplicação da Web de terceiros para interagir com os recursos do ServiceNow®, como Gestão de casos, Conhecimento, Virtual Agent, Atendente bate-papo e Pesquisa com IA. Ele permite que os clientes usem o autoatendimento para encontrar as informações ou os serviços de que precisam em aplicações da Web de terceiros que estão fora do ambiente ServiceNow.

Ambiente

Experiência

direito

Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe após a compra de um produto.

F

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

recomendação de campo

Um valor recomendado para um campo em um registro. As recomendações de campo são preenchidas automaticamente ou mostradas como mensagens abaixo dos campos.

Tradução automática

G

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

orientação

Uma ação que os usuários podem realizar ou informações que eles podem compartilhar em Recommended Actions.

I

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

características da base de instalação

As características da base de instalação fornecem informações sobre os requisitos de serviço para serviços de manutenção oportunas de um item-base de instalação.

produtos instalados

Um produto instalado cria uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação e fornece informações sobre onde a instância do produto vendido está implantada.

gestão da base de instalação

O gerenciamento da base de instalação ajuda a rastrear os produtos e serviços adquiridos por um cliente junto com a configuração detalhada de cada item instalado.

Usuário interno

Usuários internos à sua organização, como gerentes, agentes e outros funcionários.

J

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

K

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

L

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Lógica e automação

Lógica e automação

M

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

caso principal

Um caso que contém informações sobre um problema específico que afeta vários clientes, como uma indisponibilidade em todo o sistema. Ele não está associado a contas, contatos ou consumidores; informações específicas do cliente residem nos casos secundários associados. Os casos principais também são chamados de casos primários.

regra de correspondência

Uma regra que captura casos com atributos de caso específicos que atendem aos critérios da regra de correspondência e os encaminha para o agente de atendimento ao cliente mais bem equipado.

N

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Compreensão da linguagem natural (NLU)

Um recurso que permite que o sistema aprenda e responda à intenção expressa por humanos. Ao inserir exemplos de linguagem natural no sistema, você o ajuda a entender os significados e contextos das palavras para que possa inferir ações do usuário ou do sistema.



Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

pedido

Um pedido é uma solicitação confirmada para a entrega de bens e serviços em termos especificados. Como alternativa, é uma cotação aceita por um cliente.

P

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Pipeline

Widget Faixa do portal

Este widget mostra anúncios, destaca novos produtos ou recursos e comunica informações importantes na página do portal.

Widget Navegar na taxonomia do portal

Este widget exibe tópicos de taxonomia hierárquicos, fornecendo aos usuários uma experiência de navegação perfeita para acessar artigos de conhecimento e itens do catálogo por meio do painel de navegação do widget.

Widget Links rápidos do catálogo do portal

Este widget exibe itens do catálogo com base em critérios de filtro específicos. Ele permite que administradores adicionem uma imagem, ícone, nome e descrição em cada cartão.

Widget de Perguntas frequentes do portal

Este widget exibe uma lista selecionada de perguntas frequentes (FAQs) de uma tabela de conhecimento selecionada no portal. Esse recurso capacita os usuários a encontrar respostas para suas consultas sem precisar entrar em contato com o suporte ao cliente ou navegar por várias páginas de artigos de conhecimento. Além disso, este widget fornece a flexibilidade para filtrar as perguntas frequentes usando opções disponíveis na navegação principal.

oferta de produto

Uma oferta de produto representa entidades que podem ser solicitadas no catálogo. Uma oferta inclui informações sobre preços e serviços complementares, como garantias, contratos de serviço, contratos de manutenção ou direitos.

Modelo de produto

Um modelo de produto é uma versão ou configuração específica de um produto. Os modelos de produto fornecem aos agentes de atendimento ao cliente e aos clientes um entendimento comum dos produtos que estão sendo usados.

caso primário

Um caso que contém informações sobre um problema específico que afeta vários clientes, como uma indisponibilidade em todo o sistema. Ele não está associado a contas, contatos ou consumidores; informações específicas do cliente residem nos casos secundários associados. Casos primários também são chamados de casos principais.

revisão pós-caso

Um documento escrito após o encerramento do caso captura detalhes sobre um caso resolvido, incluindo um resumo do problema, ativos afetados, causa raiz, resolução e quaisquer medidas preventivas.

contato do proxy

Os contatos do proxy são funcionários de uma empresa que não são executantes ou não têm outras funções específicas do CSM. Esta função permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes e também permite que eles sejam contatos de caso de proxy em nome de clientes.

P

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

cotação

Uma cotação é uma oferta formal de produtos ou serviços propostos a um cliente a preços e condições de pagamento específicos.

R

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

gerador de recursos

Uma configuração que fornece recursos como um artigo de conhecimento, um conjunto de casos ou um valor de campo que você pode usar para fornecer recomendações em Recommended Actions.

S

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Segurança

Base do modelo de serviços

Uma estrutura de modelo de dados fundamental que os clientes podem usar para criar modelos de dados estruturados e flexíveis para representar suas necessidades de negócios. Para obter mais informações sobre a visão geral de Base do modelo de serviços, consulte [Service Model Foundation overview](#) .

Acordo de nível de serviço (ANS)

Um acordo que especifica o tempo em que o serviço deve ser fornecido. As definições do ANS são configuradas para incluir as informações necessárias para criar e progredir ANSs para casos de atendimento ao cliente.

Definição de Acordo de nível de serviço (ANS)

Uma definição que inclui horários, condições, fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir Acordos de nível de serviço (ANSs), permitindo que você use um sistema de ANS para as tarefas da sua organização.

Informações de tratamento especial

Notas, criadas com a aplicação Informações de tratamento especial, que chamam a atenção do usuário para informações importantes sobre registros individuais e podem ser atribuídas a um status, uma prioridade e uma data de vencimento. As informações de tratamento especial podem ser exibidas de maneiras diferentes: em uma lista incorporada ou em uma lista relacionada em um formulário de registro ou em uma janela pop-up exibida quando você acessa um formulário.

U

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

W

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

opções de instância de widget

Essas opções permitem que administradores modifiquem os dados, a apresentação e o comportamento do widget. Cada instância do widget pode ser configurada para ter uma aparência e um comportamento diferentes.

V

Os termos do glossário são agrupados em ordem alfabética.

Virtual Agent

Virtual Agent O é um chatbot de conversa com tecnologia de IA que fornece resolução instantânea para solicitações comuns, aumenta a satisfação do cliente e mantém os agentes focados em problemas mais importantes.